



TECNOLÓGICO DE MONTERREY

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES
DE MONTERREY

UNIVERSIDAD VIRTUAL

Desarrollo de un plan de mejoras basado en la evaluación de los servicios
de reserva y circulación en una *Biblioteca Académica*.

T E S I S

PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN CIENCIAS DE
LA INFORMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO

Presenta:

L. C. I. D. HELENA GASCA MORENO

Asesora:

MAESTRA PATRICIA CARRANZA GARZA

TOLUCA, MÉXICO.

MAYO 2007.

19-14

Dedicatoria

Al creador por darme la oportunidad de estar aquí.

A mis padres Eva y Juan y a mis hermanos por su ayuda.

A Daniel por su comprensión y apoyo en todo momento y por ser un
aliciente en mi vida.

A mis amigos por darme ánimo.

A todos mis compañeros de la Biblioteca Eugenio Garza Sada.

En especial a mi asesora **Patricia Carranza Garza**, por su dedicación.

ÍNDICE

Página

Resumen	1
---------------	---

Capítulo 1

Planteamiento del problema

1.1 Introducción	3
1.2 Antecedentes	3
1.3 Delimitación del estudio	6
1.4 Análisis del problema	8
1.5 Objetivo de la investigación	9
1.6 Alcances y limitaciones	10
1.7 Justificación e importancia del estudio	11
1.8 Beneficios esperados	13

Capítulo 2

Marco teórico

2.1 Introducción	15
2.2 La Biblioteca Universitaria	15
2.3 Los usuarios y la satisfacción de usuarios	15
2.4 La evaluación de servicios en las bibliotecas universitarias	18
2.5 Ser y no ser de la evaluación	23
2.6 Plan de mejoras	25

Capítulo 3

Metodología

3.1	Introducción	27
3.2	Diagnóstico	27
3.3	Diseño de la investigación	27
3.4	Contexto	28
3.5	Selección de la muestra e instrumentos de recopilación de la información	30
3.6	Selección de los instrumentos de investigación	31
3.7	Proceso de la investigación	47
3.8	Análisis de datos	48

Capítulo 4

Análisis de resultados

4.1	Introducción	49
4.2	Análisis de resultados	49
4.3	Análisis de resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario	49
4.4	Análisis de resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta al Focus group	69
4.5	Identificación de fortalezas y debilidades	94
4.6	Plan de mejoras	99

Capítulo 5

Conclusiones y recomendaciones

5.1	Conclusiones	105
5.2	Principales hallazgos	106
5.3	Recomendaciones futuras	106

Referencias	109
Anexo 1 Encuesta LibQUAL+	112
Anexo 2 Encuesta	123
Anexo 3 Cuestionario	125
Curriculum vitae	128

Índice de figuras

	Págin
Figura 1 Asistencia a la biblioteca	50
Figura 2 Razones por las que acuden a la Biblioteca	52
Figura 3 Servicios que conocen	53
Figura 4 Reserva cumple con sus propósitos	54
Figura 5 Disponibilidad de material de reserva	55
Figura 6 Material de reserva responde a sus necesidades	56
Figura 7 Área de reserva apoyo para el estudio	57
Figura 8 Atención del personal de reserva	58
Figura 9 Horario de servicio adecuado	59
Figura 10 Lugares individuales disponibles	60
Figura 11 Lugares disponibles para trabajo grupal	61
Figura 12 Asistencia en el uso del catálogo	62
Figura 13 Apoyo en la localización del material	63
Figura 14 Préstamos acordes a las necesidades	64
Figura 15 Orientación para encontrar material	65
Figura 16 Localizar material que no esta en biblioteca	66
Figura 17 Satisfacción de la atención del personal de salas de estudio	67
Figura 18 Opinión del servicio de referencia y circulación	68
Figura 19 Personal del área de reserva 1	69
Figura 20 Personal del área de reserva 2	70
Figura 21 Personal del área de reserva 3	71
Figura 22 Personal del área de reserva 4	72
Figura 23 Personal del área de reserva 5	72
Figura 24 Personal del área de reserva 6	73

Figura 25 Ubicación del área de reserva	74
Figura 26 Préstamo a domicilio	75
Figura 27 Préstamo de material de reserva	76
Figura 28 Personal de salas de estudio 1	77
Figura 29 Personal de salas de estudio 2	78
Figura 30 Personal de salas de estudio 3	78
Figura 31 Personal de salas de estudio 4	79
Figura 32 Personal de salas de estudio 5	80
Figura 33 Personal de salas de estudio 6	80
Figura 34 Personal de salas de estudio 7	81
Figura 35 Espacios adecuados	82
Figura 36 Estudio individual	83
Figura 37 Estudio grupal	84
Figura 38 Mobiliario	84
Figura 39 Iluminación	85
Figura 40 Ventilación	86
Figura 41 Uso de instalaciones	87
Figura 42 Herramientas de acceso	87
Figura 43 Desarrollo de habilidades informativas	88
Figura 44 Señalización adecuada	89
Figura 45 Información diversificada	90
Figura 46 Apoyo a la biblioteca	90
Figura 47 Necesidades de información	91
Figura 48 Resumen de resultados	93

Resumen

Las bibliotecas académicas están enfocadas a satisfacer las necesidades de los usuarios a los que atienden, por esto una parte uno de los aspectos sumamente importantes es estar consientes de los requerimientos y demandas de este grupo.

Para el ITESM, la biblioteca es indispensable en el ejercicio de sus funciones; teniendo en cuenta que el éxito del estudio depende en gran medida de los recursos de información con los que cuenta y de la oportunidad, prontitud y exactitud deseada por la comunidad a la que sirve.

Este trabajo tiene como finalidad presentar un plan de mejoras enfocado a los servicios de Reserva y Circulación de la Biblioteca Eugenio Garza Sada del ITESM, a través de un análisis de los requerimientos de los usuarios, utilizando las técnicas de análisis de mercados de evaluación de servicios y utilización de focus group.

Las opiniones de los usuarios se pueden obtener por medio de entrevistas, encuestas, buzones de sugerencias y opiniones; en este caso se consideró el uso de cuestionarios y encuestas dirigidas a la muestra de la población que se determino de acuerdo con los parámetros estadísticos.

Considerando los resultados encontrados en la encuesta, se optó por utilizar la técnica denominada focus group, que se enfoco de manera más específica a los servicios que estamos tratando en esta investigación, esto con el propósito de elaborar un plan de mejoras con mayor precisión.

La tesis esta formada por 5 capítulos, en los que se define el problema, se presentará literatura sobre la evaluación de servicios, se plantea la forma y los tiempos en que se realizó la investigación; posteriormente presentamos la información obtenida en la búsqueda de información con los usuarios y finalmente el plan de mejoras que se propone para subsanar las debilidades de la biblioteca y afianzar los aspectos que se detectaron como fortalezas.

Capítulo 1

Planteamiento del problema

1.1 Introducción

El presente capítulo se enfoca a determinar los aspectos más relevantes y las limitaciones de la investigación, en el determinaremos el contexto en el que se realizará el estudio, así como los antecedentes, objetivos, justificación y alcance.

Esta parte de la investigación, es la más relevante ya que a través de estos aspectos nos guiaremos para lograr el objetivo, además de vislumbrar los beneficios que tendrá el proyecto para la organización.

Este estudio tiene la finalidad de evaluar los servicios de las áreas de reserva y circulación, por medio del estudio de usuarios, esto con el propósito de detectar si son acordes a las necesidades de los usuarios.

1.2 Antecedentes

La toma de decisiones para cualquier organización es fundamental, ya que a través de ellas vamos respondiendo a las necesidades que generan los cambios, es importante que estas sean tomadas de manera sistemática y que además se evalúen los beneficios que traen consigo. Por ello la medición de los resultados es un punto importante, pero también lo es la consideración de diagnósticos que nos den elementos para tomar decisiones que beneficien a las organizaciones, ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Tanto los diagnósticos como las evaluaciones permiten a las organizaciones, afianzarse, cambiar o redireccionar sus acciones para el cumplimiento de sus objetitos.

La biblioteca como organización se rige por estos principios, por lo que consideramos que el cumplimiento del objetivo de sus servicios, radica en la planificación como proceso continuo de toma de decisiones realizado de manera sistemática y bajo el mayor conocimiento posible de sus consecuencias futuras, así como la medición de los resultados respecto a las expectativas.

La parte vital de la biblioteca son sus usuarios, ya que sin ellos no tendría razón de ser, por lo que los servicios que se proporcionan deben ser acordes a sus necesidades y cumplir con sus expectativas y además que signifiquen un soporte a la docencia e investigación así como el desarrollo cultural de estos.

La Biblioteca Eugenio Garza Sada tiene como objetivo proveer a la comunidad los recursos de información necesarios para el desarrollo de la investigación y la docencia.

Durante los 25 años que lleva la Biblioteca Eugenio Garza Sada del ITESM, Campus Toluca, no se ha realizado ningún estudio cualitativo enfocado a determinar las preferencias de los usuarios hacia los servicios que esta brinda. Este tipo de estudios son fundamentales, ya que nos marcan las pautas a seguir en diferentes áreas de la biblioteca, como lo es en el servicio de reserva, préstamo de cubículos y salas de estudio, préstamo interno, préstamo externo e incluso en las adquisiciones, ya que nos indican lo que los usuarios requieren.

Cada semestre el sistema de Bibliotecas del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey revisa indicadores numéricos de cada una de las bibliotecas que lo componen, con la finalidad de conocer el número de préstamos que se realizan, el número de usuarios que se atienden, sin embargo son cuantitativos y muy generales, por lo que no nos permite conocer las preferencias de los usuarios y su opinión respecto a los servicios que se les proporcionan.

Para la biblioteca es fundamental realizar este tipo de estudios, de tal manera que pueda conocer plenamente las necesidades de sus usuarios y actuar de acuerdo a ellas.

Las necesidades de los usuarios cambian constantemente y aunque los servicios que se brindan en la biblioteca han ido sufriendo modificaciones a lo largo del tiempo, no se han realizado estudios para conocer los puntos de vista de los usuarios, cuestión que es fundamental para tomar decisiones y ser más asertivos en ellas.

La biblioteca Eugenio Garza Sada proporciona los siguientes servicios:

Préstamo interno con estantería abierta

Préstamo interno con estantería cerrada: para poder consultar los materiales, los usuarios tienen que solicitarlos al personal que los custodia.

Préstamo a domicilio: Este servicio permite al usuario que pueda consultar fuera de las instalaciones de la biblioteca, los materiales que conforman la colección general.

Uso de bases y bancos electrónicos de datos: el usuario puede consultar bases y bancos de datos en los equipos que tiene la biblioteca destinados para tal fin.

Préstamo interbibliotecario e intercampus: los usuarios pueden tener acceso a material documental disponible en otras bibliotecas.

Cubículos: su capacidad máxima es para cuatro personas, se prestan por dos horas.

Sala de video: este espacio se presta por dos horas. Cuenta con reproductor VHS y DVD.

Préstamos especiales: para apoyar a los usuarios, la biblioteca cuenta con préstamo por dos horas de audífonos, tarjetas de red, grabadora, televisores portátiles, reproductor de DVD portátil.

Reserva: se encuentran los materiales que son básicos para los cursos y que los profesores solicitan para que estén disponibles en todo momento.

1. 3 Delimitación del estudio

Para este estudio evaluaremos los servicios que se proporcionan en las áreas de circulación y reserva, considerando que estas esta conformada por los servicios de préstamo interno, préstamo interbibliotecario e

intercampus y prestamos especiales y salas de estudio; el área de reserva brinda los servicios de préstamo de reserva y préstamo a domicilio.

La evaluación la realizaremos para las áreas de reserva y circulación de la Biblioteca Eugenio Garza Sada del ITESM. Campus Toluca, con el propósito de indagar en los usuarios respecto a la frecuencia con que acuden a la biblioteca, con que periodicidad utilizan los servicios de las áreas de circulación y reserva, que áreas físicas de biblioteca visita con más regularidad, que servicios son los que conoce, cuál es su opinión respecto a los servicios que se proporcionan en las áreas de reserva y circulación, si los recursos de información que se brindan en estas áreas son suficientes y oportunos, entre otras.

Como resultado del estudio realizamos un plan de mejoras considerando los puntos que los usuarios nos han hecho notar que son nuestras debilidades en los servicios de reserva y circulación.

El estudio se realizó en tres fases; la primera fue el diseño de la propuesta y del instrumento de estudio, posteriormente la aplicación del instrumento para recabar la información requerida, el análisis de la información y finalmente la realización del plan de mejoras.

En la primera fase elaboramos el diseño de la propuesta, la definición del número de cuestionarios a aplicar, el lugar en que se aplicaron y el calendario de aplicación, así como el diseño del cuestionario nos permitió recabar la información que deseamos obtener.

En la segunda etapa fue la aplicación del instrumento y las estrategias para el análisis de la información que nos permitió conocer los gustos y preferencias de los usuarios respecto a los servicios que se brindan en las áreas de circulación y referencia de la biblioteca.

La tercera y última fase fue la realización del plan de mejoras.

1.4 Análisis del problema

Para la biblioteca Eugenio Garza Sada es muy importante realizar la evaluación de los servicios de reserva y circulación, ya que a través de un análisis completo se pueden destacar lo que se está haciendo bien y las fallas que se tienen. Por medio de este análisis se pueden realizar planes de acción que nos lleven al cumplimiento de nuestros objetivos.

Dada la importancia de los estudios de usuarios, actualmente el Sistema de Bibliotecas del ITESM, a partir del mes de marzo de 2007, aplicará la encuesta LibQUAL+ (ver anexo 1), la cual fue diseñada por la Asociación de Bibliotecas de investigación en el año 2003, cuya finalidad es la de proveer un instrumento para la evaluación de servicios de las bibliotecas (Millar 2002).

La parte de los servicios que se considera más importante es aquella que está en contacto directo con los usuarios, ya que son las necesidades de estos las que pretendemos satisfacer.

La evaluación de servicios a través de los estudios de usuarios nos permite conocer aspectos precisos de la comunidad, para responder a sus expectativas. En particular el estudio de sus gustos y preferencias de

los servicios, nos dejará ver las fortalezas y debilidades de la biblioteca al respecto, para podernos plantear nuevas estrategias que nos conduzcan a la mejora. Esto nos lleva a cuestionar lo siguiente:

¿Los servicios que brindan las áreas de reserva y circulación satisfacen las necesidades de nuestros usuarios?

¿Cuál es la opinión de los usuarios de la biblioteca respecto a los servicios que se brindan en el área de reserva y circulación?

¿Utiliza con mayor frecuencia los servicios del área de reserva y circulación, respecto con los demás servicios de la biblioteca?

¿El personal que brinda estos servicios es el adecuado?

De acuerdo con los cuestionamientos anteriores se presenta el siguiente problema:

¿Los servicios del área de referencia y circulación son acordes a las necesidades de nuestros usuarios?

1.5 Objetivo de la investigación

El propósito de la investigación es conocer las demandas y necesidades de reales de los usuarios respecto a los servicios de las áreas de reserva y circulación de La Biblioteca Eugenio Garza Sada del ITESM, Campus Toluca, con la finalidad de determinar si son acordes a sus necesidades y establecer una propuesta de plan de que nos lleve al fortalecimiento de estos servicios.

Objetivos específicos:

- Determinar a través de la evaluación los puntos débiles de los servicios que proporcionan las áreas de reserva y circulación de la biblioteca.
- Conocer la percepción de los usuarios de la biblioteca respecto a los servicios de reserva y circulación.
- Determinar los servicios de mayor demanda y potencializar sus posibilidades.
- Identificar los puntos fuertes de los servicios que brindan las áreas de reserva y circulación.
- Determina las acciones encaminadas a fortalecer los servicios que tengan mas debilidades y/o menor demanda.
- Determinar las acciones que nos ayuden a afianzar los puntos fuertes de los servicios que brindan las áreas de reserva y circulación.

1.6 Alcance y limitaciones

La presente investigación tiene como finalidad evaluar los servicios de las áreas de circulación y reserva de la Biblioteca Eugenio Garza Sada del ITESM, Campus Toluca, con el objetivo de detectar sus fortalezas y debilidades y proponer un plan de mejoras con acciones a seguir para afianzarlos o mejorarlos.

Los datos obtenidos de los usuarios fueron por medio de la aplicación de un cuestionario con una serie de reactivos que nos llevó a conocer su percepción respecto a los servicios de las áreas de

circulación y reserva. Ya que como lo hemos comentado anteriormente la biblioteca esta en función del usuario porque ellos son su razón de ser.

Como cualquier organización que sirve a una comunidad, debe conocer perfectamente a sus usuarios, en este caso nos enfocaremos en los usuarios reales, debido a que lo que nos interesa conocer son sus gustos y preferencias respecto a los servicios que ofrece la biblioteca.

Después de la aplicación del cuestionario, ejecutamos un estudio en un focus group, el cual nos ayudó a realizar preguntas más específicas a un grupo reducido de la muestra con las que obtuvimos información de aspectos más concretos de los servicios que estamos evaluando.

Posteriormente determinamos las debilidades y fortalezas de los servicios de las áreas de reserva y circulación, para finalmente realizaremos un plan de mejora de estos servicios, con el propósito de responder de mejor manera a las expectativas de los usuarios.

Entre las limitaciones que encontramos fue la disponibilidad de tiempo de los usuarios, ya que algunos se negaron a responder la encuesta y/o la entrevista, debido a sus actividades.

La premura con que algunos de los encuestados y/o entrevistados respondieron podría darnos información poco real.

1.7 Justificación e importancia del estudio

Es conveniente para la biblioteca llevar a cabo este tipo de estudios para saber la percepción y la satisfacción de los usuarios, las

actividades que realizan dentro de la biblioteca, y demás información que es útil para la toma de decisiones.

Relevancia social: los estudios de usuarios son una de las herramientas indispensables para conocer a la comunidad a la que sirve la biblioteca del Campus y brindarle mejores servicios; como consecuencia de esto coadyuvar en la formación de los alumnos como ciudadanos competentes y conscientes de todos los aspectos de la vida. Esto a su vez impacta en el desarrollo de la comunidad al ofrecer servicios de alta calidad a sus alumnos y egresados.

Implicación práctica: La realización de la investigación nos llevará a conocer las fortalezas y debilidades que la biblioteca tiene en los servicios de las áreas de reserva y circulación y con estos datos se podrá implementar un plan que nos lleve a la mejor calidad. Esto debido a que al ser una organización que brinda servicios, su razón de ser son los usuarios a los que atiende.

Valor teórico: Debido a que en nuestro país las bibliotecas casi no realizan la evaluación de servicios, en este trabajo se plantean aspectos fundamentales, como su importancia, metodología, herramientas de recopilación de información, entre otros aspectos. Este estudio sentará un precedente y una metodología que podrá ser aplicada en cualquier biblioteca.

Hemos detectado que en la Biblioteca Eugenio Garza Sada no existen antecedentes de algún estudio de este tipo, ya que si bien a nivel sistema se realiza un estudio de la percepción de los alumnos respecto a los servicios que brindan las áreas de apoyo, en estas incluidas las

bibliotecas, la evaluación se realiza de manera básicamente numérica y sin considerar las características específicas de cada biblioteca.

El sistema de bibliotecas del ITESM, conciente de la importancia de la evaluación de servicios, a partir del semestre enero-mayo 2007 estará implementando la encuesta LibQUAL+ (ver anexo 1), la cual fue diseñada por la Asociación de Bibliotecas de investigación en el año 2003, y tiene la finalidad de ser un instrumento para la evaluación de servicios de las bibliotecas (Millar, 2002).

1.8 Beneficios esperados

Consideramos que con este estudio podemos obtener los siguientes beneficios en los servicios de las áreas de circulación y reserva que ofrece la Biblioteca Eugenio Garza Sada:

- a) Tener un diagnóstico de los gustos, preferencias y necesidades reales de los usuarios de la biblioteca Eugenio Garza Sada.
- b) Identificar las fortalezas y debilidades de los servicios de las áreas de circulación y reserva de la Biblioteca.
- c) Identificar fortalezas y debilidades de los servicios que se proporcionan en las áreas de circulación y reserva.
- d) Basados en la identificación de fortalezas y debilidades, realizar un plan de mejoras para los servicios que se están evaluando.
- e) Responder de mejor manera a las expectativas de los usuarios.
- f) Constituir una herramienta para mejorar la calidad de los servicios de la biblioteca, basada en los gustos, preferencias y necesidades reales de los usuarios.

- g) Proporcionar información para la toma de decisiones en diferentes áreas de la biblioteca.
- h) Sentar un precedente y una metodología para la realización de estudios de usuarios, con la finalidad de que estos se realicen continuamente, ya que los cambios globales impactan en la educación y por tanto modifican las conductas y necesidades de los usuarios.
- i) Ser un instrumento de apoyo para la realización de estudios similares en diversas bibliotecas.

Capítulo 2

Marco teórico

2.1 Introducción

En el desarrollo del presente capítulo abordaremos diferentes definiciones y conceptos, que nos permitirán ampliar el conocimiento respecto a la biblioteca universitaria, usuarios, preferencias de usuarios, evaluación de servicios, entre otros. También abordaremos aspectos específicos de la evaluación de servicios, como a partir de que años se comienzan a preocupar las bibliotecas por responder a las necesidades de sus usuarios, así como los tipos de estudios que se han realizado y las características de estos.

2.2 La biblioteca universitaria

En primer lugar podemos decir que la biblioteca del ITESM Campus Toluca es una biblioteca universitaria, de acuerdo con lo que nos comenta García (2000) este tipo de biblioteca esta formada por una o varias unidades para atender las necesidades de información de los alumnos y profesores de un centro de enseñanza universitaria. Tal es el caso de La Biblioteca Eugenio Garza Sada, que atiende las necesidades de la comunidad del ITESM Campus Toluca, que esta conformada por alumnos de profesional, bachillerato, maestría, doctorado; profesores, personal administrativo, de servicio y vigilancia.

2.3 Los usuarios y la satisfacción del usuario

Para efectos del presente trabajo entenderemos como usuario a aquella persona que utiliza los fondos y servicios de un fondo documental (García 2000).

En el mundo globalizado en el que vivimos, nos enfrentamos a cambios constantes, cambios que requieren una transición y nuevos planteamientos. Por ello las instituciones de educación superior se preocupan por que las áreas de apoyo estén a la vanguardia tanto en servicios como infraestructura, para que contribuyan en la formación de sus alumnos.

El ITESM se ha caracterizado por brindar servicios educativos de calidad, por lo que pretende que todas las áreas de apoyo se encuentren a la vanguardia. Desde el año 2006 el Instituto se ha fijado la meta de captar a los mejores alumnos, es por ello que como uno de los requisitos para ingresar solicita que el alumno tenga un promedio igual o mayor a 80. Las necesidades de este tipo de alumnos son mucho mayores, por lo que el ITESM atento a esta situación se ha propuesto elevar la calidad de todos sus servicios.

Las bibliotecas concientes de estas nuevas condiciones, han ido modificando sus procesos y servicios para responder de mejor manera a las necesidades de los usuarios a los que se dirigen. Ya que las bibliotecas están orientadas a los usuarios, para los cuales existen y se fortalecen día con día, ya que son estos la razón de ser de estas instituciones.

Por ello, es importante revisar periódicamente si los servicios y colecciones que poseen las bibliotecas son acordes a las necesidades de sus usuarios, para poder lograr este objetivo, es necesario que las

bibliotecas realicen estudios que las lleven a conocer a los usuarios a los que atienden, de manera puedan profundizar en las expectativas que pretenden que la biblioteca cumpla y basados en ello realizar los cambios se consideren pertinentes.

De acuerdo con el Manual de biblioteconomía (1997), una biblioteca orientada al usuario es aquella que adecua sus espacios, la colección, las normas de uso o la distribución de los trabajos técnicos a las necesidades de los usuarios. Sin embargo las bibliotecas no siempre han realizado acciones para conocerlos.

Las bibliotecas deben estar atentas a las necesidades de sus usuarios para brindar servicios e implementar acciones que la lleven a lograr la satisfacción de los usuarios a los que sirve.

En cuanto a la satisfacción del usuario, en su acepción más simple, el Diccionario Ilustrado Océano (2000), se refiere al término "satisfacer" al hecho de dar una solución a una duda o dificultad, a aquietar y convencerse con una eficaz razón de la duda o queja que se había formulado.

De acuerdo a esta definición, podemos considerar que estar satisfecho, es estar complacidos o contentos con lo que nos es grato, prospero o nos hace sentir bien. Por lo tanto, podemos considerar que un usuario se encuentra satisfecho con los servicios que le proporciona su biblioteca, cuando estos están complacidos, contentos o se sienten bien con los servicios que se les están proporcionando.

Dentro del área bibliotecológica y específicamente en los servicios que las bibliotecas ofrecen, algunos aspectos se pueden evaluar más fácilmente, sobre todo cuando se realizan instrumentos que nos ayuden a

recopilar información de la fuente directa, es decir, de los usuarios. Evaluar estos aspectos, involucra una serie de elementos como la oportunidad, actualización, accesibilidad, diversidad y oportunidad de los servicios, que son el factor principal que determina el éxito de las organizaciones documentales. Verdugo (1989)

2.4 La evaluación en las bibliotecas universitarias

La Biblioteca es una institución indispensable para que la universidad cumpla sus fines, de acuerdo con la ALA es una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.

Generalmente para las bibliotecas el objetivo fundamental es brindar el mejor servicio posible a los usuarios a los que sirve, por lo que es imprescindible evaluarlas para que estén acordes a las necesidades de su comunidad (Fang 2005)

Podemos decir que de acuerdo con el Diccionario Ilustrado Océano de la Lengua (2000) evaluar es estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa, así como en otros ámbitos se determina el valor de algún producto. En el ámbito de la biblioteca y en especial refiriéndonos a los servicios, se puede determinar el valor que tienen para la organización. La evaluación es un proceso sistemático para determinar el grado de la eficacia, economía y eficiencia de las actividades de la organización que la aplique.

De esta forma podemos expresar de forma cuantitativa el grado de cumplimiento de los objetivos marcados por la biblioteca, especialmente

definidos en términos de necesidades de los usuarios e indica su adecuación a las acciones y programas planteados por la organización.

La medición del rendimiento nos permitirá determinar el valor añadido de los productos y servicios que ofrece, de esta manera se ponen de manifiesto las mejoras conseguidas en la gestión de los recursos y mantener un equilibrio óptimo entre los conceptos de productividad, equidad y calidad en la prestación de los servicios.

La evaluación también se ayuda de la indagación en los usuarios, lo que conocemos comúnmente como estudios de usuarios, que son aquellas acciones que realizan para conocer de manera cuantitativa y cualitativa sus preferencias, gustos, opiniones y necesidades.

El interés por las necesidades de los usuarios surgió en Estados Unidos aproximadamente durante el primer tercio del siglo XX; en España los estudios de usuarios se han dado desde hace unos 20 años aproximadamente y México siguiendo esta tendencia se ha preocupado por estudiar a sus usuarios desde hace aproximadamente 15 años, sin embargo las condiciones de las bibliotecas no habían permitido que se desarrollen instrumentos estadísticos generales para la obtención de información, por lo que cada biblioteca o investigador definía los aspectos que deseaba estudiar y realiza los instrumentos, enfocándose exclusivamente en la comunidad que pretendía analizar .

A lo largo de estos años y pese a las dificultades, los estudios han abarcado aspectos como el conocimiento de estos, los medios de análisis de sus necesidades, la sensibilización, la formación y la evaluación de los servicios a través de sus valoraciones.

Durante los años 80, el interés por la evaluación de los servicios públicos se incremento, lo que produjo un cambio sustancial en la orientación de los trabajos realizados.

En Estados Unidos este tema es fundamental para las bibliotecas, de tal manera que se han dado avances más importantes que en otros países, así por ejemplo la Association for Research Library (ARL) en el año de 2003 llevó a cabo un proyecto para aplicar una encuesta denominada LibQUAL+ (ver anexo 1) a 70 diferentes bibliotecas de Nueva York. Con esta encuesta se ha logrado proveer un método a infinidad de bibliotecas para la evaluación de servicios. El éxito de esta encuesta, radica en que nos ayuda a indagar en los usuarios aspectos como sus preferencias y percepción de los usuarios, además de determinar las expectativas mínimas de servicio de los usuarios. Todos estos puntos, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos (Miller 2002).

En general podemos decir que la evaluación tiene como objetivo primordial la mejora de las bibliotecas y el logro de sus fines u objetivos, ya que estas unidades documentales deben ser cada día más dinámicas, tecnológicamente avanzadas, pero es muy importante considerar los objetivos de la evaluación antes de realizarla, ya que esta se puede dar en las siguientes vertientes: 1) proporcionar el máximo servicio a los usuarios, 2) examinar los programas actuales o 3) planificar el futuro de algún servicio o área; esto solo por mencionar algunas (Fuentes 1999).

En el Manual de biblioteconomía (1997), se comenta que las finalidades de estudiar a los usuarios generalmente han sido:

- Saber de las necesidades de información y el grado de satisfacción obtenido.
- Conocer las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto a la biblioteca.
- Evaluar la biblioteca, tomando al usuario como fuente de información.
- Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios: adecuar los espacios, la formación a las necesidades, etc.

Los estudios de usuarios deben realizarse de forma metodológica, definiendo los aspectos que se desean conocer, los instrumentos que serán de ayuda para la recopilación de la información, la delimitación de la comunidad que desea estudiar, las tablas que se utilizarán para el análisis de información, entre otros.

Dados los avances logrados en el tema de la evaluación de servicios, la American Library Association incluye en su página una serie de consideraciones propuestas por la Authenticity Consulting (2001.), para elaborar un programa de evaluación, el cual consta de los siguientes catorce pasos:

1. A que audiencia va dirigido, esto es si la evaluación se les va a entregar a los directivos, el personal de cada área o algún comité, ya que cada uno de estos grupos puede requerir información diferente.
2. Determinar cual es el propósito de la evaluación, ya que como hemos mencionado anteriormente, esta puede aplicarse con diferentes finalidades.

001140

3. Que preguntas necesitas contestar con esta evaluación, por ejemplo si los servicios son de calidad, si las practicas que se llevan a cabo son las mejores, entre otras.
4. Que tipo de información se requiere, en este apartado es puntualizar que información deseamos por ejemplo de la calidad de los servicios.
5. Determinar nuestra fuente de información, si la información va a ser recabada de informes, del personal, de los usuarios o de algún otro elemento.
6. Seleccionar el mejor método para recabar el tipo de información que requerimos, pueden ser reportes, informes, cuestionarios, entrevistas, entre otros.
7. Definir las características sensibles del medio, es decir considerar la cultura, tradiciones y otros aspectos importantes que puedan influir en nuestra evaluación.
8. Detectar el mejor momento para recabar la información, aquí debemos considerar las ocupaciones de las personas, la disponibilidad de los sistemas, entre otros.
9. ¿Quién debe realizar la recolección de la información? Se debe designar a una persona que se encargue de esta actividad y que este comprometida en hacerlo.
10. Análisis de la información, este aspecto dependerá en gran medida del objetivo de la evaluación, ya que el análisis se puede realizar dándole diversos enfoques.
11. Interpretaciones y conclusiones, para este fin se requiere de un basto conocimiento teórico y de la organización, ya que este el punto clave para la toma de decisiones.

12. Divulgación de la información, esta dependerá de la audiencia, ya que se puede presentar en texto, con gráficas muy vistosas o de manera combinada.

13. Instrumentos de evaluación, es importante probar los instrumentos de evaluación, para que sean entendibles y puedan ser aplicados en diversas organizaciones que busquen el mismo fin con que fueron realizados.

14. Consideraciones éticas, este aspecto es fundamental, ya que la información debe ser utilizada únicamente con el fin que le fue informado a nuestra fuente, ya que de lo contrario estaríamos incurriendo en una falta.

Estos catorce aspectos planteados, nos llevan a concluir que la determinación de los *inputs* es uno de los factores primordiales para alcanzar los *output* deseados.

2.5 Ser y no ser de la evaluación.

Para Fuentes (1999), la evaluación consiste en un análisis integral de la actuación, tanto global como sectorial.

Se considera que es global refiriéndonos a que se puede ocupar de todo el proceso en su conjunto, desde el proyecto hasta el balance final de resultados, pasando claro por el desarrollo.

Cuando nos referimos a que la evaluación es sectorial, queremos señalar que puede estudiar cada una de las partes que componen el todo.

Es muy importante señalar que la evaluación no es un proceso estático, algo que se realiza cada vez que se ha concluido un trabajo o

actividad, muy al contrario la evaluación es dinámica, se aplica desde los primeros hasta los últimos momentos de la actividad, de manera que se convierta en una acción de retroalimentación para las organizaciones documentales.

Una buena evaluación es capaz de enjuiciar críticamente lo que se esta haciendo, pero con la flexibilidad de desarrollar ese análisis adaptándose a circunstancias cambiantes.

Por otra parte debe ser eficiente, considerando que la eficiencia es lo que esta bien hecho aprovechando el total de los medios usados y utilizando los elementos necesarios para el fin planteado.

La evaluación debe ser siempre práctica, esta no puede ser un mero ejercicio teórico. Tampoco es una auditoria o control, ya que en una auditoria lo que se hace es controlar exclusivamente el resultado final de una actividad y ver si durante el desarrollo de esta se ha cumplido con lo establecido por la ley. Mientras que la auditoria es un control se termina en si mismo, la evaluación pretende analizar si todo salio bien, porque fue así y hasta que punto sería posible repetir el proceso en otras circunstancias.

En general, la evaluación debe ser un proceso constante y que involucre a todo el personal de las áreas evaluadas, además de que cada uno de los implicados en este proceso tengan la capacidad de juzgar lo más objetivamente posible hasta que punto están alcanzado los resultados que a cada uno le compete.

Por otra parte, la evaluación se puede dar en organizaciones grandes o pequeñas, el tamaño no es lo importante, lo fundamental es tener muy en claro los objetivos que deseamos alcanzar y las herramientas y recursos que vamos a utilizar para lograrlo. Además de que este proceso se puede realizar en áreas específicas o en toda la organización en conjunto.

2.6 Plan de mejoras

Como resultado de la evaluación realizada en el presente estudio proponemos un plan de mejoras que puede ser implementado como respuesta a las necesidades de los usuarios.

Podemos decir que un plan de mejoras es la determinación de los aspectos que se van a llevar a cabo para elevar la calidad de algún bien y servicio.

Sus componentes principales son, determinar las tareas o los aspectos que se van a realizar para responder a ciertas necesidades, definir la prioridad de cada uno de los aspectos, determinar el o las áreas y/o personas que serán responsables de que se cumplan los puntos y finalmente establecer un período de tiempo para que estas propuestas se realicen; este período se puede expresar en días, meses, años, entre otros.

Cada uno de los puntos que comprenden el plan de mejoras tiene la finalidad de dejar muy claras las pautas que se deben seguir, además asegura que no se deslinden responsabilidades y se cumplan determinados plazos para su implementación. Para la propuesta de plan de mejoras de la

presente investigación, no colocamos fechas para la realización de cada uno de los aspectos, ya que como su nombre lo dice solo es un propuesta.

Capítulo 3.

Metodología

3.1 Introducción

En el presente capítulo abordaremos la manera en que se realizó la investigación, desde la definición de los instrumentos de recopilación de información, la determinación de la muestra, los períodos óptimos para la aplicación de los instrumentos, los métodos para el análisis de la información y la forma de evaluarla.

3.2 Diagnóstico

El diagnóstico se llevó a cabo, fue por medio de la aplicación de cuestionarios y encuestas a los usuarios reales de la biblioteca Eugenio Garza Sada, al finalizar el diagnóstico pudimos determinar los siguientes aspectos:

- Que servicio(s) utilizan con mayor frecuencia.
- Que actividades son las que realizan dentro de la biblioteca.
- Que tipo de documentos son los que más consultan (videos, libros, diapositivas, revistas, periódicos, etc.)
- Qué tan eficiente es el personal que brinda los servicios evaluados.
- Cuales son las debilidades de los servicios.

3.3 Diseño de la investigación

La presente investigación consiste en un estudio que no se ha aplicado anteriormente en el área seleccionada, por lo que podemos considerar que se trata de una investigación exploratoria.

Se considera que una investigación exploratoria se realiza cuando el propósito es examinar un tema o problema de investigación que no se ha investigado o se ha investigado poco, del cual se tienen muchas incógnitas o no se ha abordado antes (Hernández, 2003).

Debido a que este proyecto esta dirigido a la investigación dentro de un centro educativo, seguirá los pasos del enfoque cuantitativo, principalmente con el desarrollo de encuestas, emplear instrumentos de medición, recolectar datos, probar hipótesis y finalmente proponer un plan de mejoras que nos ayudara a dar respuesta a las necesidades de los usuarios. Consideramos que el método cuantitativo es el más adecuado, ya que nos permite explicar los eventos relacionando los datos que se obtuvieron a través de la recopilación y análisis de información por medio de diversos instrumentos.

3.4 Contexto

Dado que nos interesa evaluar los servicios que brindan las áreas de reserva y de circulación de la biblioteca Eugenio Garza Sada del ITESM, Campus Toluca, el estudio se realizó considerando a los usuarios que atiende esta institución.

La Biblioteca Eugenio Garza Sada, es la encargada de dar servicios de información a la comunidad del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Toluca, el cual inicio sus actividades y a

la par las de la biblioteca el 9 de agosto de 1982. En ese entonces la biblioteca contaba con aproximadamente 500 volúmenes, la cual ha incrementado su acervo a lo largo del tiempo, hasta tener actualmente 65,000 volúmenes de acervo bibliográfico.

La Misión de la biblioteca es ser una unidad con carácter académico, cuya misión es desarrollar, conservar y promover los recursos informativos necesarios para apoyar la óptima impartición (op. Cit.) de los recursos en el instituto, y para impulsar el crecimiento intelectual de los alumnos, profesores y personal del sistema ITESM. Reglamento de la Biblioteca Eugenio Garza Sada (2005).

Por otra parte, los objetivos de la biblioteca son:

- Facilitar el estudio, la enseñanza y la investigación a los miembros del instituto a través de los servicios que como biblioteca universitaria debe ofrecer.
- Hacer extensivos sus servicios a usuarios externos, por el compromiso social que el instituto tiene con la comunidad regional en la que se ubica.

Para cumplir con la misión y los objetivos planteados, la biblioteca cuenta con las siguientes áreas: Dirección, Desarrollo de colecciones, Procesos técnicos, Centro de apoyo a la investigación, Circulación y Reserva; cada una con funciones específicas.

Como ya lo mencionamos anteriormente las áreas que nos ocupan en la presente investigación es la de Circulación y reserva, ya que en ellas se esta en contacto directo con los usuarios y son estas las encargadas de dar respuesta a la mayor parte de sus necesidades de información.

La entrevista se aplicó dentro de las instalaciones de la biblioteca, realizándolo de manera aleatoria, es decir, no seleccionando un grupo específico de usuarios y además de aplicarla en horarios y días diferentes.

3.5 Selección de la muestra e instrumentos de recopilación de la información

La selección de la muestra se realizó en función del objetivo de nuestro estudio, debido a que la biblioteca atiende alumnos de diversos niveles de estudio, a profesores y a personal administrativo de diversas áreas, no debemos enfocarnos a tomar solo un grupo, ya que entonces los servicios no responderían a las necesidades de la comunidad en general, si no a un sector específico.

Nuestra población esta conformada por 3,316 alumnos 300 profesores y 260 personal administrativo, en total es de 3,876 usuarios.

De acuerdo con las características del estudio que realizamos, determinamos que nuestra muestra fuera probabilística, ya que cualquiera de nuestros usuarios tiene las mismas posibilidades de ser elegido en la aplicación de la herramienta (Hernández, 2003).

Tomando como base los 3,876 usuarios y realizando el muestreo probabilístico, entonces podemos considerar la siguiente formula que nos indica Hernández (2003), para poder obtener nuestra muestra representativa

N = tamaño de la población de 3,876

\bar{y} = valor promedio de una variable = 1

se = error estándar = .015, determinado por nosotros

V2 = varianza de la población. Su definición (Se): cuadro del error estándar

s2 = varianza de la muestra expresada como probabilidad de ocurrencia de \bar{y}

n' = tamaño de la muestra sin ajustar

n = tamaño de la muestra

Sustituyendo tenemos que:

$$n' = \frac{s^2}{V^2}$$

$$V^2$$

$$s^2 = p(1-p) = 1-.9 = .09$$

$$V = (0.15)^2 = 0.00225$$

$$n' = \frac{.09}{.000225} = 400$$

$$.000225$$

$$n = \frac{n'}{1 + n' / N} = \frac{400}{1 + 400 / 4092} = 254$$

$$1 + n' / N \quad 1 + 400 / 4092$$

Utilizando el programa STATS que propone Hernández (2003) y que trae en el CD anexo del libro Metodología de la investigación, nos da como resultado que nuestra muestra de acuerdo a la población que tenemos es de 254 usuarios.

3.6 Selección de los instrumentos de investigación

La recolección de los datos se realizó por medio de un cuestionario, debido a que la aplicación de este instrumento representa las siguientes ventajas: (Verdugo 1989)

- Es un método rápido en términos de tiempo, ya que contempla datos concretos.
- Resulta ser un método económico, ya sea que se aplique de forma personal y directa o bien a través de una página Web o de correo tradicional.
- Puede aplicarse simultáneamente a un gran número de la muestra.
- Proporciona mayor grado de libertad y tiempo de respuesta al entrevistado.
- En caso de ser aplicado de manera directa, ofrece la posibilidad de aclarar preguntas dudosas o mal formuladas.
- Cuando es por un segundo encuestador, son menores las posibilidades de inferencia o distorsión.

El cuestionario y la entrevista para el Focus Group se realizaron tomando como base el estudio que realizó el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB), UNAM y que explica detalladamente Verdugo (1989), además también se considero el estudio de Evaluación de Servicios de la Biblioteca Nacional Cubana y la Encuesta LibQUAL+ para la evaluación de servicios.

De los estudios mencionados anteriormente se consideraron los puntos más relevantes y que son acordes a la realidad de nuestra institución.

- Para determinar los reactivos del cuestionario se aplicaron los siguientes criterios fundamentales:

- o Accesibilidad
- o Oportunidad
- o Variedad

Entendamos por accesibilidad a la existencia de materiales y/o información dentro de la biblioteca y la facilidad de recuperar y obtener información a través de los servicios de reserva y circulación.

Respecto a la oportunidad nos referimos al tiempo en que la biblioteca responde a las necesidades de información del usuario.

En cuanto a la variedad podemos referir que es la amplia gama de modalidades, con las cuales la biblioteca se presenta a los usuarios para satisfacer sus necesidades de información.

El cuestionario se realizó con la siguiente estructura: (Ver anexo 2)

- Nombre o encabezado
- Nombre de la biblioteca
- Nombre de la institución
- Cuerpo del cuestionario con 19 preguntas

- 4 Respecto al uso de la biblioteca

- 5 Respecto al área de reserva

- 9 Respecto al servicio de circulación

- 1 Respecto a la percepción general de las dos áreas

Pregunta No. 2

¿Cada cuánto asistes a la biblioteca?

Finalidad: Determinar la frecuencia con que los usuarios acuden a la biblioteca.

Opciones: Consta de cuatro opciones preestablecidas y una más (bajo el rubro de otros). Esta última es para aquellos casos no considerados en las cuatro primeras opciones, lo cual permite al usuario encuestado considerar otras alternativas.

Llenado: Deberá hacerse señalando la opción que el usuario considere pertinente de acuerdo a su caso. La opción de otros, se contempla con el fin de considerar otras opciones que no estén en las enlistadas.

Pregunta No. 3

¿Por cuál de las siguientes razones acudes a la biblioteca?

Finalidad: Determinar los servicios por los cuales el usuario acude a la biblioteca.

Opciones: Consta de ocho opciones preestablecidas y una más (bajo el rubro de otros). Esta última es para aquellos casos no considerados en las ocho primeras opciones, lo cual permite al usuario encuestado considerar otras alternativas.

Llenado: Deberá hacerse de manera jerárquica. Esto es, el usuario señalará con el número 1 aquello por lo cual el usuario acude a la biblioteca, con el número 2 el que le siga en orden de frecuencia de uso,

y así sucesivamente, hasta aquella opción que el usuario determine. La opción de otros, se contempla con el fin de considerar otras opciones que no estén en las enlistadas.

Pregunta No. 4

¿Qué servicios conoces?

Finalidad: Determinar los servicios que el usuario conoce.

Opciones: Consta de once opciones preestablecidas y una más (bajo el rubro de otros). Esta última es para aquellos casos no considerados en las once primeras opciones, lo cual permite al usuario encuestado considerar otras alternativas.

Llenado: Deberá hacerse de manera jerárquica. Esto es, el usuario señalará con el número 1 aquello por lo cual el usuario acude a la biblioteca, con el número 2 el que le siga en orden de frecuencia de uso, y así sucesivamente, hasta aquella opción que el usuario determine. La opción de otros, se contempla con el fin de considerar otras opciones que no estén en las enlistadas.

Pregunta No. 5

¿Consideras que el área de reserva cumple el propósito de tener disponibles los ejemplares de mayor consulta que solicitan los profesores?

Finalidad: Conocer la percepción que tiene el alumno, respecto a este servicio

Opciones: Consta de tres opciones preestablecidas y también una línea para que el usuario pueda realizar las observaciones que considere pertinentes.

Llenado: Deberá colocar una marca en la opción que elija.

Pregunta No. 6

¿Cuándo acudes al área de reserva a consultar algún material, este generalmente se encuentra disponible?

Finalidad: Saber si el servicio se esta proporcionando adecuadamente.

Opciones: Consta de tres opciones preestablecidas y también una línea para que el usuario pueda realizar las observaciones que considere pertinentes.

Llenado: Deberá colocar una marca en la opción que elija.

Pregunta No. 7

¿Los materiales disponibles en el área de reserva, responden a sus necesidades de información?

Finalidad: Saber si se esta respondiendo a las necesidades de los usuarios.

Opciones: Consta de tres opciones preestablecidas y también una línea para que el usuario pueda realizar las observaciones que considere pertinentes.

Llenado: Deberá colocar una marca en la opción que elija

Pregunta No. 8

¿Consideras que el área de reserva es un apoyo para tu estudio?

Finalidad: Determinar la utilidad del servicio.

Opciones: Consta de tres opciones preestablecidas y también una línea para que el usuario pueda realizar las observaciones que considere pertinentes.

Llenado: Deberá colocar una marca en la opción que elija

Pregunta No. 9

¿Te satisface la atención que le brinda el personal del área de reserva?

Finalidad: Conocer la percepción del usuario respecto a las personas que brindan el servicio.

Opciones: Consta de tres opciones preestablecidas y también una línea para que el usuario pueda realizar las observaciones que considere pertinentes.

Llenado: Deberá colocar una marca en la opción que elija

Pregunta No. 10

¿Consideras que el horario de servicio de la biblioteca es adecuado para tus necesidades?

Finalidad: Determinar si los usuarios consideran adecuado el horario

Opciones: Consta de dos opciones preestablecidas y también una línea para que el usuario pueda realizar las observaciones que considere pertinentes.

Llenado: Deberá colocar una marca en la opción que elija.

Pregunta No. 11

¿Cuándo necesitas trabajar de forma individual encuentras lugar disponible?

Finalidad: Determinar si son suficientes los espacios para el trabajo individual.

Opciones: Consta de tres opciones preestablecidas y también una línea para que el usuario pueda realizar las observaciones que considere pertinentes.

Llenado: Deberá colocar una marca en la opción que elija

Pregunta No. 12

¿Cuándo que requieres trabajar de manera grupal, encuentras un lugar disponible?

Finalidad: Determinar si son suficientes los espacios para el trabajo grupal.

Opciones: Consta de tres opciones preestablecidas y también una línea para que el usuario pueda realizar las observaciones que considere pertinentes.

Llenado: Deberá colocar una marca en la opción que elija

Pregunta No. 13

¿El personal que se encuentra en sala te asiste para utilizar adecuadamente el catálogo de la biblioteca?

Finalidad: Conocer la percepción del usuario respecto al personal que atiende las salas de lectura.

Opciones: Consta de tres opciones preestablecidas y también una línea para que el usuario pueda realizar las observaciones que considere pertinentes.

Llenado: Deberá colocar una marca en la opción que elija

Pregunta No. 14

¿El personal que se encuentra en sala te apoya para localizar físicamente los materiales de la biblioteca?

Finalidad: Determinar la eficiencia del personal de las salas de lectura.

Opciones: Consta de tres opciones preestablecidas y también una línea para que el usuario pueda realizar las observaciones que considere pertinentes.

Llenado: Deberá colocar una marca en la opción que elija.

Pregunta No. 15

¿Los préstamos de materiales son acordes a sus necesidades?

Finalidad: Determinar si las políticas de préstamo son acordes a las necesidades de los usuarios.

Opciones: Consta de tres opciones preestablecidas y también una línea para que el usuario pueda realizar las observaciones que considere pertinentes.

Llenado: Deberá colocar una marca en la opción que elija.

Pregunta No. 16

¿El personal de la biblioteca le orienta para encontrar la información que requiere?

Finalidad: Conocer la percepción del usuario, respecto al personal de las salas de lectura.

Opciones: Consta de tres opciones preestablecidas y también una línea para que el usuario pueda realizar las observaciones que considere pertinentes.

Llenado: Deberá colocar una marca en la opción que elija.

Pregunta No. 17

¿Si el material que requiere no se encuentra en la biblioteca, qué hace?

Finalidad: Conocer las oportunidades que tiene la biblioteca para satisfacer a los usuarios

Opciones: Consta de cuatro opciones preestablecidas.

Llenado: Deberá colocar una marca en la opción que elija

Pregunta No. 18

En general, ¿le satisface la atención que le brinda el personal de las salas de estudio?

Finalidad: Conocer la percepción del usuario, respecto al personal de las salas de lectura.

Opciones: Consta de tres opciones preestablecidas y también una línea para que el usuario pueda realizar las observaciones que considere pertinentes.

Llenado: Deberá colocar una marca en la opción que elija.

Pregunta No. 19

En general mi opinión sobre el servicio de reserva y circulación que ofrece la Biblioteca es:

Finalidad: Conocer la percepción del usuario, respecto a los servicios de Reserva y Circulación de la biblioteca.

Opciones: Consta de cinco opciones preestablecidas y una más (bajo el rubro de otra). Esta última es para aquellos casos no considerados en las cinco primeras opciones, lo cual permite al usuario encuestado considerar otras

Llenado: Deberá colocar una marca en la opción que elija.

Espacio de comentarios

Finalmente colocamos un espacio para que los encuestados puedan realizar comentarios, respecto a cualquier aspecto relacionado con la biblioteca, que les parezca importante y no se considero en el cuestionario.

Por otra parte realizó un focus group, esta técnica para encuestar se utiliza principalmente en la mercadotecnia, pero que actualmente se aplica a diversas áreas, son un grupo pequeño al que se le entrevista y se obtiene información de sus puntos de vista respecto a un servicio.

Krueger, Richard, A. (2000)

Para este estudio el objetivo de aplicar esta técnica es tener ahondar en el tema con un pequeño número de usuarios para hacerlo de manera más rápida y por otra parte tratar de obtener respuestas más amplias.

Esta técnica nos ha sido de gran ayuda, ya que elegimos un grupo pequeño de la población, al que se le realizó una entrevista, esto nos da la posibilidad de profundizar en algunos puntos que se trataron de manera un tanto más general en la aplicación del cuestionario, por otra parte al estar cara a cara con el usuario y darle más posibilidades de que se extienda en sus respuestas, pudimos obtener información muy valiosa que no obtuvimos con la aplicación del cuestionario y que nos será de gran utilidad como complemento.

Nuestro focus group fue conformado por 20 estudiantes de los diversos niveles y por 5 profesores de diferentes áreas.

Los entrevistados fueron elegidos de manera aleatoria, y se les entrevisto realizándoles una serie de preguntas previamente preparadas y dirigidas a profundizar en diversos aspectos de los servicios de las áreas de Circulación y Reserva.

Por la dificultades de tener a todos los alumnos y profesores al mismo tiempo, se realizaron cuatro sesiones, en la primera y la segunda participaron 7 alumnos, en la tercera participaron 6 alumnos y en la cuarta los 5 profesores.

Las Preguntas exploratorias para la entrevista al Focus Group fueron las siguientes y como ya se menciona al inicio del apartado su elaboración tuvo como base el análisis de algunos instrumentos aplicados en otras bibliotecas: (ver anexo 3)

- 1.- ¿Cuándo acude al área de reserva el personal que le atiende le da la información que requiere o le orienta para localizarla?
- 2.- ¿El personal del área de reserva le atiende de manera eficiente?
- 3.- ¿Cuándo solicita información al personal del área de reserva, le responde con prontitud y oportunidad?
- 4.- ¿Considera que el personal del área de reserva tiene los conocimientos necesarios para responder a sus cuestionamientos?

5.- ¿El personal del área de reserva muestra disposición para brindarle el servicio?

6.- ¿El personal del área de reserva muestra formalidad para ayudarlo a resolver algún problema competente al área?

7.- ¿Considera que el área de reserva tiene una ubicación adecuada dentro de las instalaciones de la biblioteca, para su fácil y rápido acceso?

8.- ¿Considera que los préstamos a domicilio se realizan por un período suficiente?

9.- ¿Considera suficiente el préstamo por dos horas del material de reserva?

10.- ¿Cuándo acude a las salas de estudio el personal que le atiende le da la información que requiere o le orienta para localizarla?

11.- ¿El personal de las salas de estudios le atiende de manera eficiente?

12.- ¿Cuándo solicita información al personal de las salas de estudio, le responde con prontitud y oportunidad?

13.- ¿Considera que el personal de las salas de estudio tiene los conocimientos necesarios para responder a sus cuestionamientos?

14.- ¿El personal de las salas de estudio muestra disposición para brindarle el servicio?

- 15.- ¿El personal de las salas de estudio muestra formalidad para ayudarle a resolver algún problema competente al área?
- 16.- ¿El personal de las salas me orienta para localizar, evaluar y utilizar los recursos de información?
- 17.- ¿Los espacios para estudio que le brinda la biblioteca son adecuados para el estudio y aprendizaje?
- 18.- ¿La biblioteca le ofrece espacios silenciosos para el estudio individual?
- 19.- ¿La biblioteca le proporciona espacios adecuados para el estudio en grupo?
- 20.- ¿El mobiliario con que cuenta la biblioteca es cómodo y ergonómico para su permanencia en las diferentes áreas de estudio?
- 21.- ¿La iluminación de las salas de estudio es suficiente?
- 22.- ¿La ventilación en las salas de estudio es buena?
- 23.- ¿La biblioteca le brinda orientación o/y instrucción en el uso de las instalaciones y los recursos de información con que cuenta?
- 24.- ¿La biblioteca cuenta con herramientas de acceso que le permiten localizar las cosas por su cuenta?

25.- ¿La biblioteca le cuenta con programas para ayudarle a desarrollar habilidades para la búsqueda de información?

26.- ¿La biblioteca cuenta con señalización adecuada que me facilita el uso de instalaciones y la localización de áreas y recursos informativos?

27.- ¿La biblioteca cuenta con información diversificada y actualizada de los temas que le interesan?

28.- ¿La biblioteca le ayuda a ser más eficiente en la realización de sus tareas?

29.- ¿El material bibliográfico con el que cuenta la biblioteca es suficiente para resolver mis necesidades de información?

30.- ¿Qué materiales no ha encontrado en el área de reserva y requiere que estén disponibles?

31.- ¿Qué tipo de materiales requiere encontrar en el área de reserva?

32.- ¿Qué área del conocimiento considera que cuenta con menos material bibliográfico?

33.- ¿Cuáles son los cursos que hacen que utilices más el área de reserva?

Con la finalidad de hacer más fácil el análisis de las preguntas, las primeras 29 (de la 1 a la 29) se realizaron con tres opciones de respuesta, estas opciones las numeramos del 1 al 3, donde 1 es "siempre", 2 casi siempre y 3 nunca, por lo tanto la mejor evaluación es 1 y la peor

3; también se consideró para cada una de las preguntas un apartado de anotaciones para colocar todos los comentarios que los entrevistados realizaron al respecto. Las últimas cuatro preguntas (de la 30 a la 33) fueron abiertas, donde no se le limita al usuario a responder.

3.7 Proceso de investigación

El proceso de investigación se llevó a cabo seleccionando la muestra de la población que deseamos estudiar, posteriormente definiendo las fechas y los horarios en que se aplicó la encuesta.

Una vez identificado el número de la muestra se procedió a aplicar el cuestionario dentro de las instalaciones de la biblioteca durante los días y los horarios de mayor afluencia de usuarios, realizándolo de manera probabilística, donde todos los usuarios que acudieron a la biblioteca en los días y horarios determinados, tuvieron las mismas posibilidades de ser elegidos. Posteriormente se analizó la información obtenida empleando el programa Excel, para tabular las respuestas de los instrumentos de investigación, además de graficarlas para tener resultados fáciles de visualizar.

Para ahondar un poco más en algunos detalles de los préstamos, de la atención a los usuarios y de las condiciones físicas de las salas de lectura procedimos a aplicar una entrevista a un focus group, los 25 participantes se seleccionaron de manera probabilística de entre los asistentes a la biblioteca en los horarios y días determinados como de mayor afluencia, de esta manera si algún alumno o profesor se negaba a participar por sus actividades, se tenía la opción de invitar a otros

usuarios. Se organizaron cinco grupos de cinco personas cada uno, a los cuales se les entrevistó y se fueron anotando sus preguntas.

3.7 Análisis de datos

El análisis de datos es tipo cuantitativo, teniendo como fuente la información la encuesta y los cuestionarios aplicados a la muestra seleccionada. El procedimiento a seguir para el análisis de datos es el señalado por (Hernández 2003).

- Toma de decisiones respecto de los análisis a realizar
- Selección del programa de análisis
- Ejecución del programa en computadora
- Obtención de los análisis

Para analizar los datos del presente estudio se tabularon en el programa Excel, tomando la frecuencia de las respuestas, posteriormente se realizaron las gráficas correspondientes.

Una vez obtenido el análisis de los instrumentos de investigación, se consideró cada una de las respuestas, lo que nos llevó a identificar las fortalezas y debilidades y posteriormente tomando como base estos datos se realizó la propuesta del plan de mejoras.

Capítulo 4

Análisis de resultados

4.1 Introducción

En este capítulo, se muestran los resultados obtenidos del cuestionario y la entrevista al focus group aplicado a los usuarios de la biblioteca Eugenio Garza Sada del ITESM, Campus Toluca, sobre los servicios que esta ofrece. De acuerdo con Hernández Fernández y Baptista (2003) resulta fundamental el análisis, darle sentido a la presencia de cada categoría y la frecuencia con la que aparecen en los materiales analizados.

4.2 Análisis de resultados

El cuestionario y la entrevista al focus group se aplicó a los usuarios de la Biblioteca Eugenio Garza Sada del ITESM, Campus Toluca, como ya lo hemos mencionado anteriormente, con la finalidad de conocer la percepción que tienen respecto a los servicios que la biblioteca proporciona y en general saber la forma en que estos los evalúan.

Después de haber encuestado y entrevistado a nuestras muestras podemos decir que contamos con elementos con información que nos permite saber de la manera en que perciben los servicios y los evalúan, factores que nos ayudaran en la definición de un plan de mejoras.

4.3 Análisis de resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario

La parte 1 del cuestionario fue con la finalidad de obtener datos como edad, carrera a la que pertenecen, los cuales no analizaremos en este apartado.

La **pregunta No. 2** fue la siguiente:
 ¿Cada cuánto asistes a la biblioteca?

Tabla 1. Asistencia a la biblioteca

Variable	Cantidad	Porcentaje
Todos los días	131	51%
3 o 4 veces semana	89	35%
Una vez a la semana	25	10%
2 o 3 veces al mes	9	4%

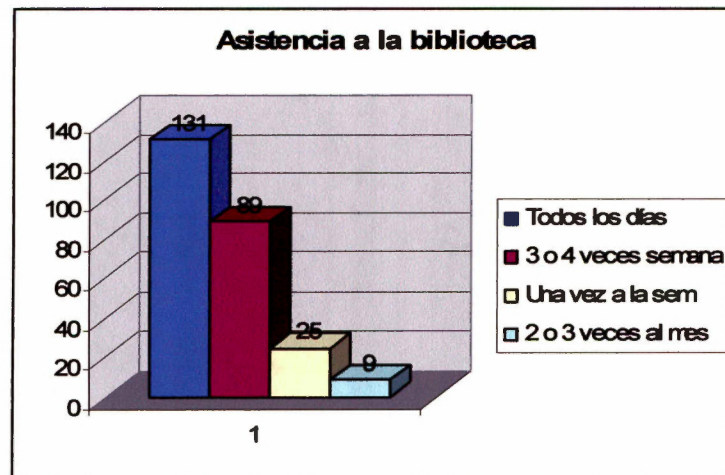


Figura 1. Asistencia a la biblioteca

De las respuestas obtenidas, podemos observar que más de la mitad de los encuestados (51 %) acude a la biblioteca todos los días, solo 9 de

los encuestados (4%) respondió que acuden a la biblioteca solamente 2 o 3 veces al mes, por lo que podemos decir que nuestra penetración en los usuarios es importante y que su asistencia a la biblioteca es alta.

Las preguntas 3 y 4, fueron planteadas en el sentido de saber si los usuarios conocen y/o hacen uso de todos los servicios con que cuenta la biblioteca, los resultados fueron los siguientes:

Pregunta No. 3

¿Por cuál de las siguientes razones acudes a la biblioteca?

Tabla 2. Razones por las que acude a la Biblioteca

Variable	Cantidad	Porcentaje
Hacer Tareas o proyectos	190	23%
Realizar investigación	81	10%
Préstamo de libros	175	21%
Ver película	39	5%
Leer libro, periódico o revista	63	7%
Estudiar para un examen	137	16%
Pasar el tiempo libre	38	4%
Estudiar en equipo	119	14%
Otro	5	1%

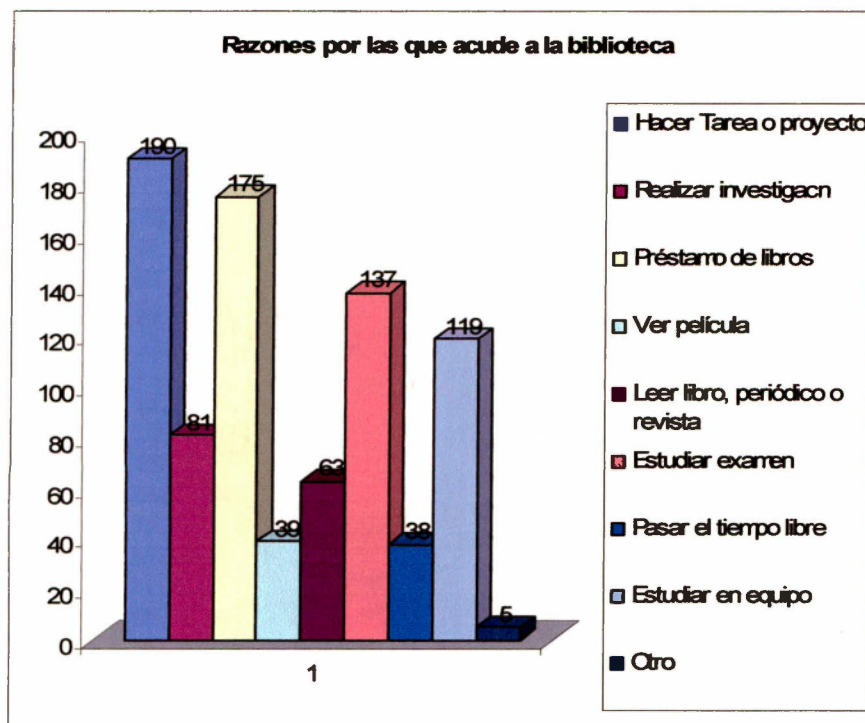


Figura 2. Razones por las que acude a la biblioteca

Pregunta No. 4

¿Qué servicios conoces?

Tabla 3. Servicios que conocen

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudio individual o grupal	192	16%
Uso de cubículos	187	14%
Préstamo a domicilio	176	13%
Consulta en BD	163	12%
Reserva	196	15%
Consulta bases	91	7%
Videoteca	132	10%

Mapoteca	19	1%
Préstamo Interbibliotecario	16	1%
Consulta de Tesis	33	2%
Sala video	117	9%

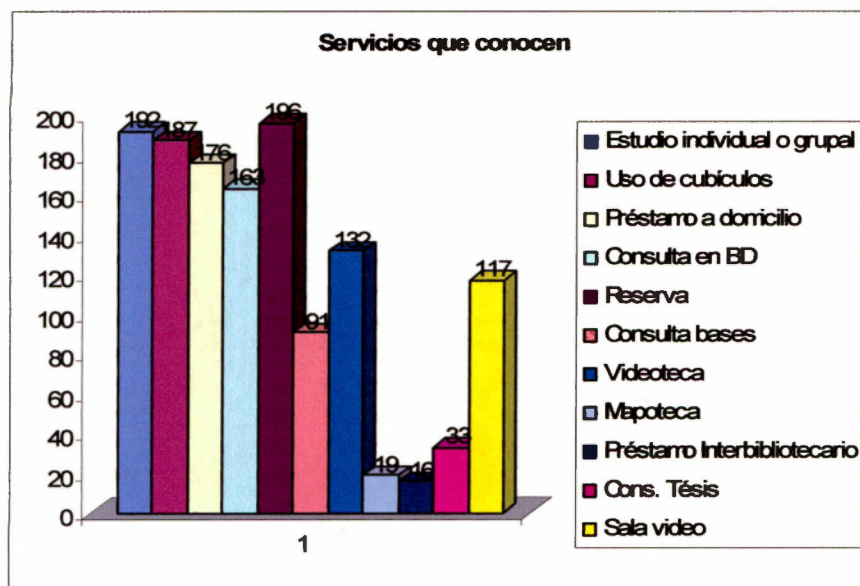


Figura 3. Servicios que conocen

De estos resultados podemos deducir que los servicios que conocen más y utilizan con mayor frecuencia es el de préstamo de libros, reserva, estudio grupal e individual.

Por otra parte, los servicios que menos se conocen son el de mapoteca, préstamo de tesis, préstamo interbibliotecario.

Para evaluar la efectividad del servicio de reserva, se plantearon las siguientes preguntas:

Pregunta No. 5

¿Consideras que el área de reserva cumple el propósito de tener disponibles los ejemplares de mayor consulta que solicitan los profesores?

Tabla 4. Reserva cumple con su propósito

Variable	Cantidad	Porcentaje
SI	125	49%
NO	45	18%
Algunas veces	84	33%

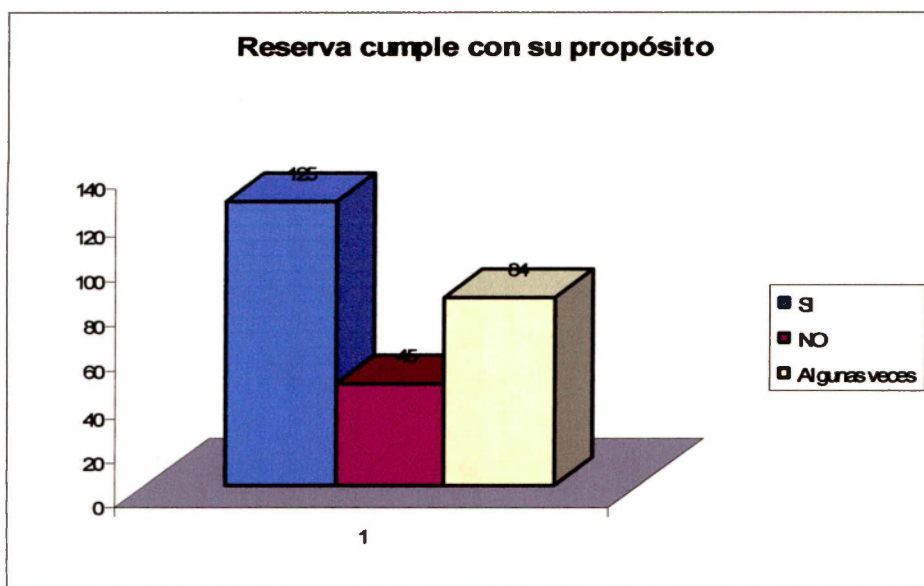


Figura 4. Reserva cumple con su propósito

Pregunta 6

¿Cuándo acudes al área de reserva a consultar algún material, este generalmente se encuentra disponible?

Tabla 5. Disponibilidad de material de reserva

Variable	Cantidad	Porcentaje
SI	95	37%
NO	47	19%
Algunas veces	112	44%

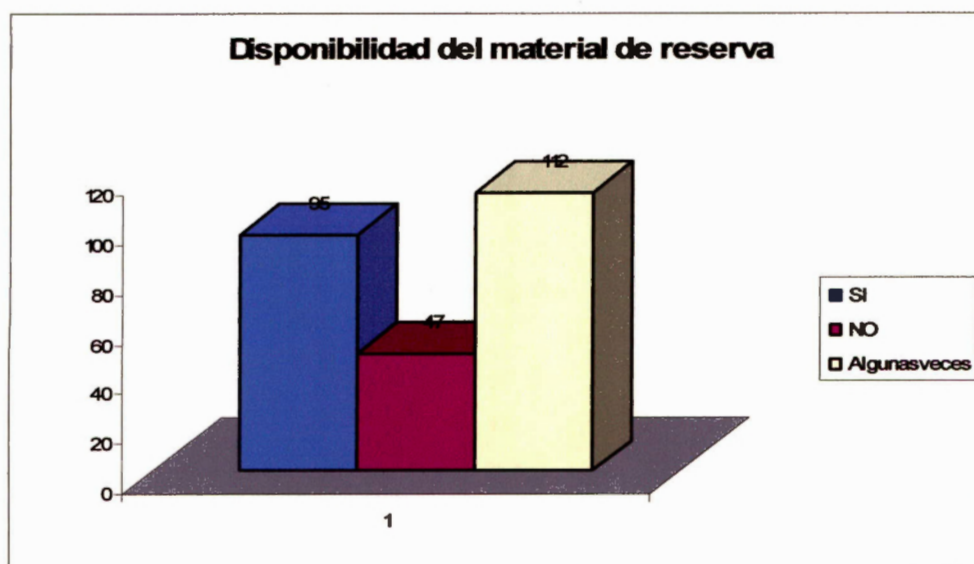


Figura 5. Disponibilidad de material de reserva

Pregunta 7

¿Los materiales disponibles en el área de reserva, responden a sus necesidades de información?

Tabla 6. Material de reserva responde a sus necesidades

Variable	Cantidad	Porcentaje
SI	163	63%
NO	22	9%

Algunas veces	65	26%
No contesto	4	2%

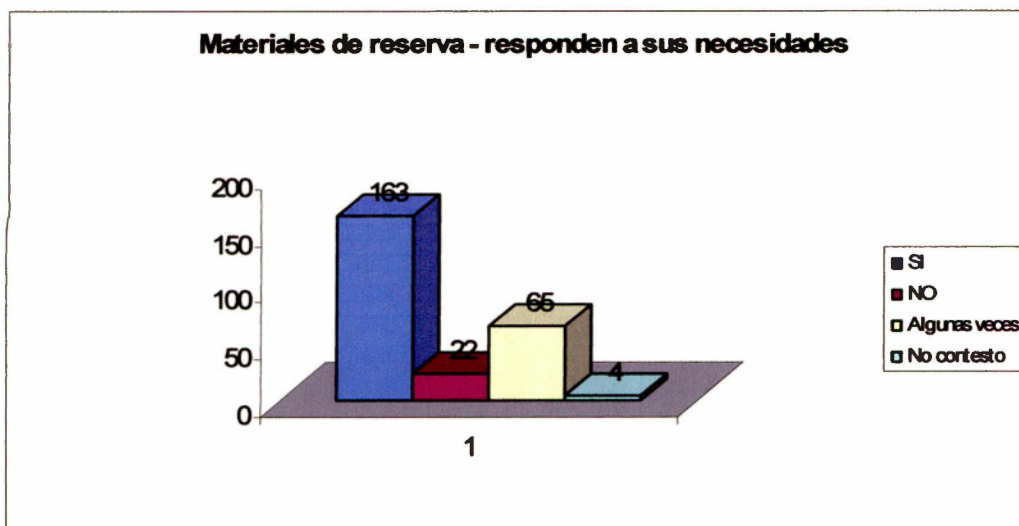


Figura 6. Material de reserva responde a sus necesidades

Pregunta 8

¿Consideras que el área de reserva es un apoyo para tu estudio?

Tabla 7. Área de reserva apoyo para el estudio

Variable	Cantidad	Porcentaje
SI	206	80%
NO	14	6%
Algunas veces	30	12%
No contesto	4	2%

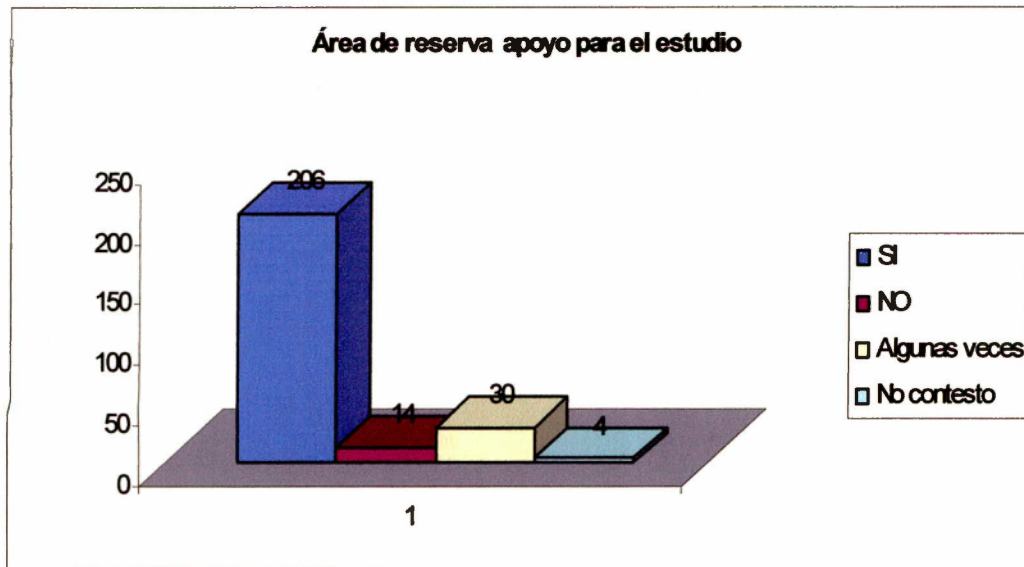


Figura 7. Área de reserva apoyo para el estudio

Pregunta 9

¿Te satisface la atención que le brinda el personal del área de reserva?

Tabla 8. Atención del personal de reserva

Variable	Cantidad	Porcentaje
SI	192	75%
NO	16	6%
Algunas veces	42	17%
No contesto	4	2%

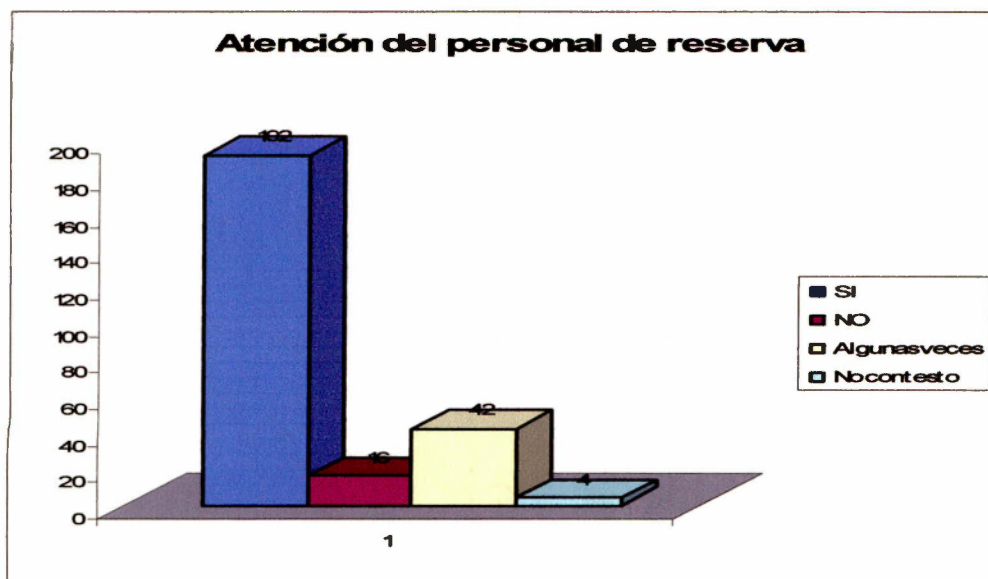


Figura 8. Atención del personal de reserva

Los usuarios han considerado al área de reserva como uno de los servicios que más conocen y utilizan, nos es de gran interés conocer la percepción que el usuario tiene de ella, por lo que podemos decir que el 49% de los encuestados considera que el área de reserva cumple con el propósito de tener disponibles los materiales que son más consultados, aunque el 44% de los encuestados considera que los materiales no siempre están disponibles, porque están prestados a otro usuario. Aunque también manifiestan que los materiales de reserva son de gran utilidad para satisfacer sus necesidades de información, además de considerar que esta es un área muy importante dentro de la biblioteca y que la atención que les brinda el personal es adecuada.

La siguiente pregunta fue enfocada para evaluar el horario de servicio, a lo cual el 67% de los encuestados consideraron que es adecuado a sus necesidades.

Pregunta 10

¿Consideras que el horario de servicio de la biblioteca es adecuado para tus necesidades?

Tabla 9. Horario de servicio adecuado

Variable	Cantidad	Porcentaje
SI	169	67%
NO	80	31%
No contesto	5	2%

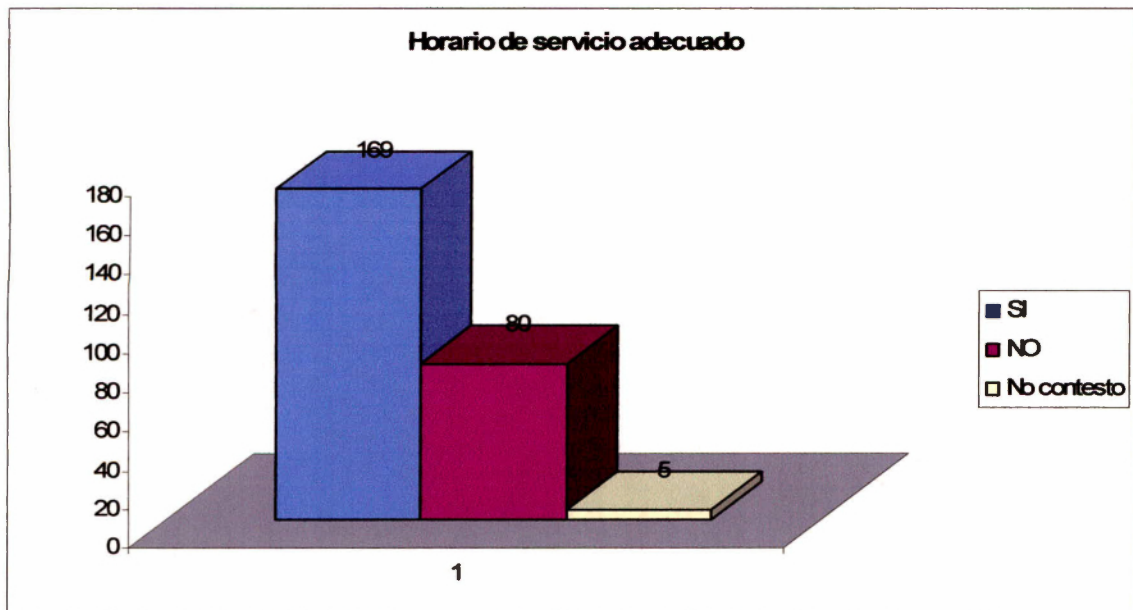


Figura 9. Horario de servicio adecuado

Las siguientes preguntas se enfocaron a conocer la percepción de los usuarios respecto a las áreas de trabajo con que cuenta la biblioteca, a lo cual la mayor parte de los encuestados considera que los lugares para trabajo individual si son suficientes, sin embargo en cuanto a los espacios de trabajo grupal, el 14% de los encuestados considero que

no son suficientes y el 47% manifiesta que algunas veces no son suficientes, sobretodo en temporada de exámenes.

Pregunta 11

¿Cuándo necesitas trabajar de forma individual encuentras lugar disponible?

Tabla 10. Lugares individuales disponibles

Variable	Cantidad	Porcentaje
SI	163	64%
NO	16	6%
Algunas veces	71	28%
No contesto	4	2%

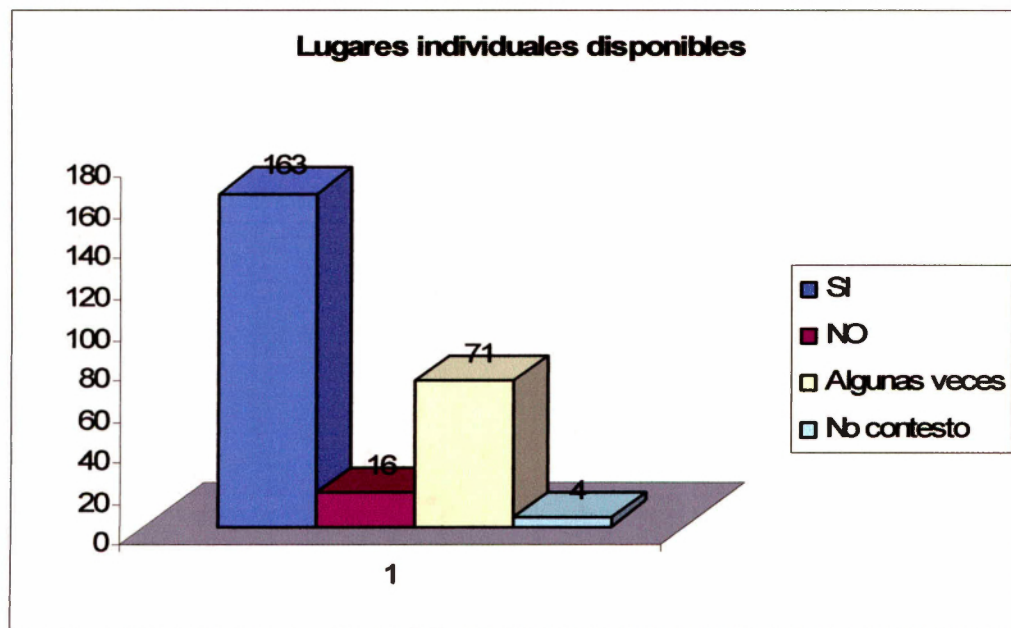


Figura 10. Lugares individuales disponibles

Pregunta 12

¿Cuándo que requieres trabajar de manera grupal, encuentras un lugar disponible?

Tabla 11. Lugares disponibles para trabajo grupal

Variable	Cantidad	Porcentaje
SI	94	37%
NO	35	14%
Algunas veces	121	47%
No contesto	4	2%

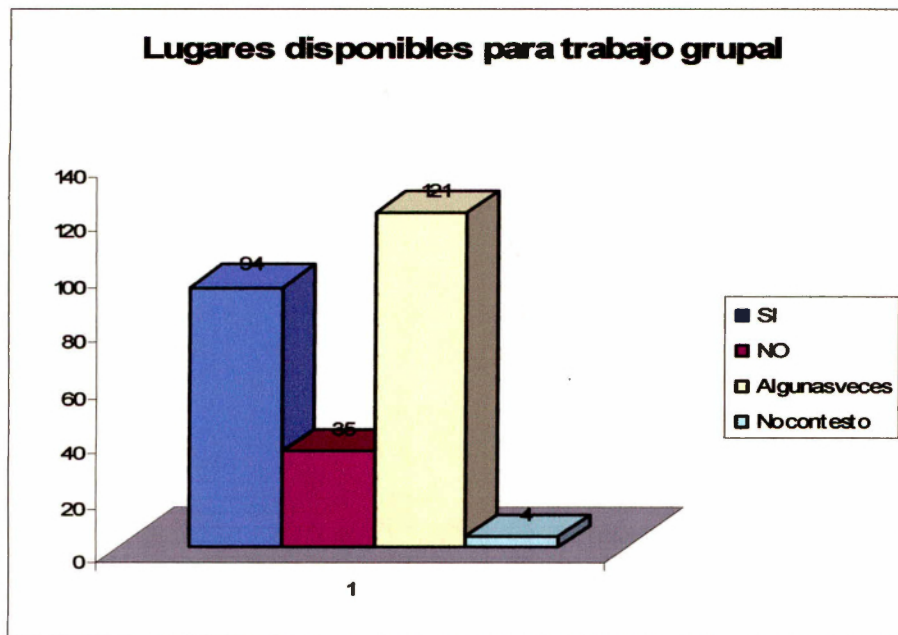


Figura 11. Lugares disponibles para trabajo grupal

Para evaluar el servicio que se proporciona en sala, se plantearon las siguientes preguntas:

Pregunta 13

¿El personal que se encuentra en sala te asiste para utilizar adecuadamente el catálogo de la biblioteca?

Tabla 12. Asistencia en el uso del catálogo

Variable	Cantidad	Porcentaje
SI	135	53%
NO	58	23%
Algunas veces	53	21%
No contesto	8	3%

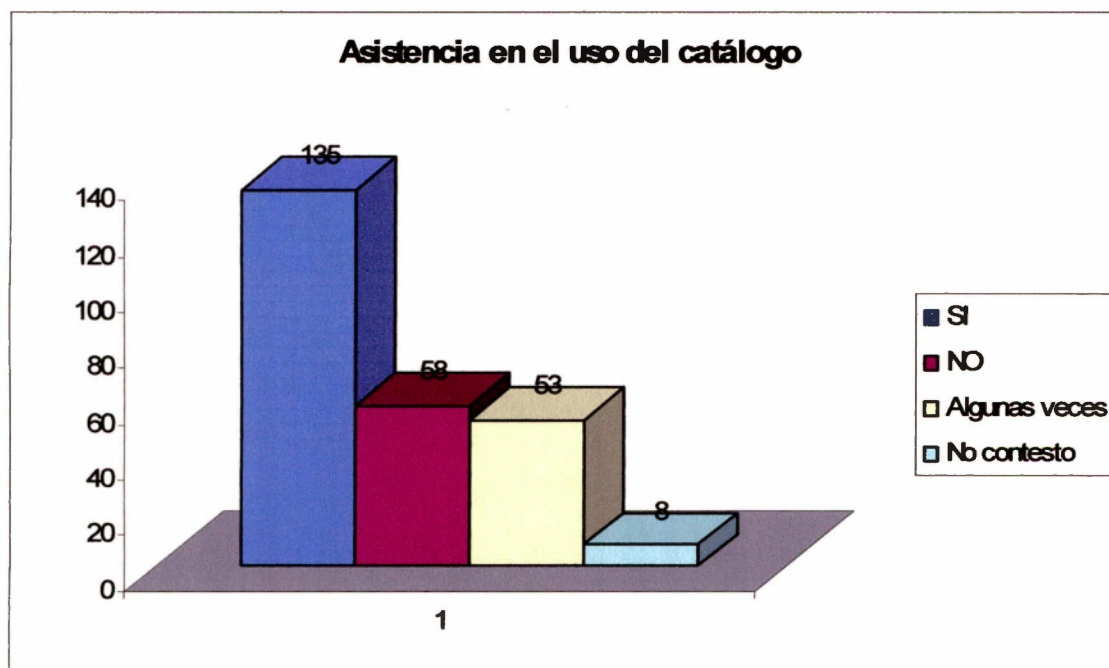


Figura 12. Asistencia en el uso del catálogo

Pregunta No. 14

¿El personal que se encuentra en sala te apoya para localizar físicamente los materiales de la biblioteca?

Tabla 13. Apoyo en la localización de material

Variable	Cantidad	Porcentaje
SI	149	59%
NO	43	17%
Algunas veces	54	21%
No contesto	8	3%

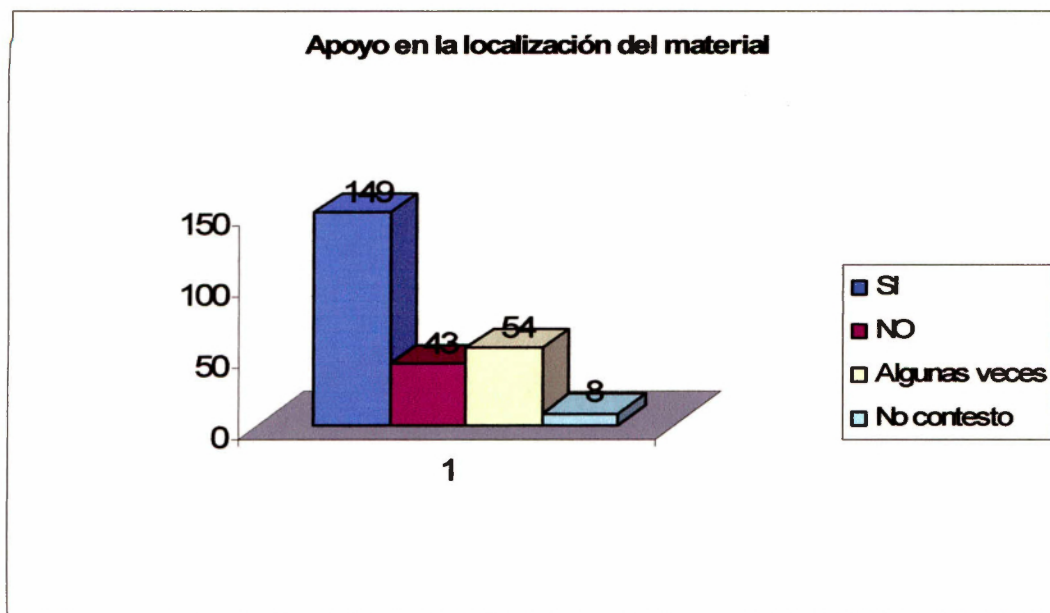


Figura 13. Apoyo en la localización de material

Pregunta 15

¿Los préstamos de materiales son acordes a sus necesidades?

Tabla 14. Préstamos acordes a las necesidades

Variable	Cantidad	Porcentaje
SI	166	66%
NO	29	11%
Algunas veces	53	21%
No contesto	6	2%

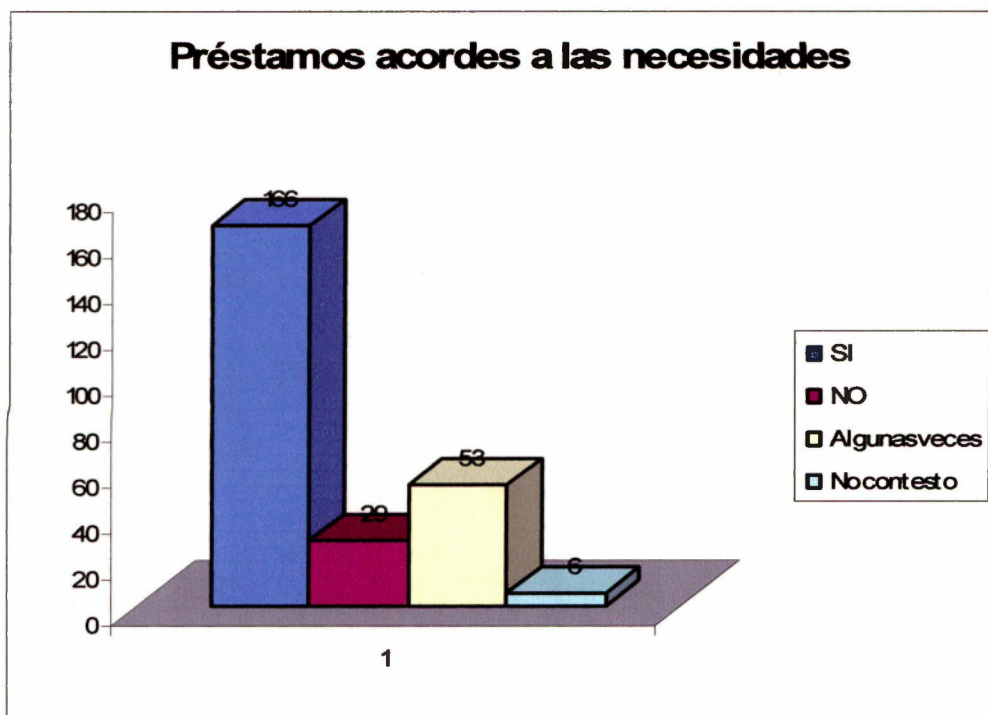


Figura 14. Préstamos acordes a las necesidades

En cuanto a los préstamos se refiere, el 66% de los usuarios considera que estos son acordes a sus necesidades.

Pregunta 16

¿El personal de la biblioteca le orienta para encontrar la información que requiere?

Tabla 15. Orientación para encontrar material

Variable	Cantidad	Porcentaje
SI	141	56%
NO	36	14%
Algunas veces	66	26%
No contesto	9	4%

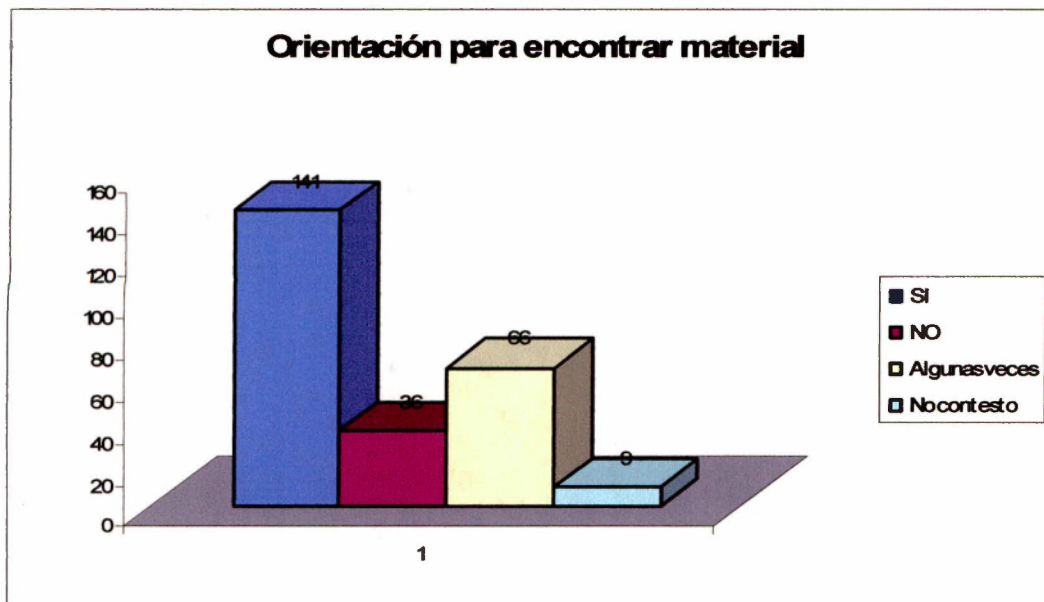


Figura 15. Orientación para encontrar material

Pregunta 17

¿Si el material que requiere no se encuentra en la biblioteca, qué hace?

Tabla 16. Localizar material que no esta en biblioteca

Variable	Cantidad	Porcentaje
Solicita préstamo interbibliotecario	21	8%
Acude a otra biblioteca	23	9%
Lo busca con un colega	149	59%
Nada	53	21%
No contesto	8	3%

Cuando algún material no se encuentra disponible en biblioteca, el 21% de los usuarios no hace nada para conseguirlo y el 59% lo solicita con algún colega o compañero.



Figura 16. Localizar material que no esta en biblioteca

Pregunta 18

En general, ¿le satisface la atención que le brinda el personal de las salas de estudio?

Tabla 17. Satisfacción de la atención del personal de salas de estudio

Variable	Cantidad	Porcentaje
SI	176	69%
NO	10	4%
Algunas veces	63	25%
No contesto	5	2%

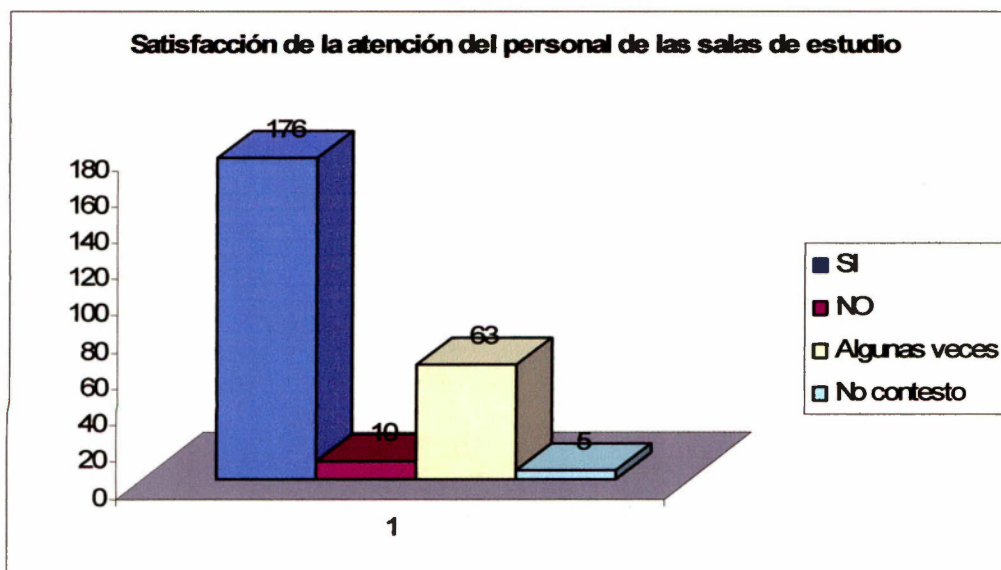


Figura 17. Satisfacción de la atención del personal de salas de estudio

Como podemos observar, la mayor parte de nuestros encuestados considera que el personal que se encuentra en sala, brinda un adecuado servicio.

Pregunta 19

En general mi opinión sobre el servicio de reserva y circulación que ofrece la Biblioteca es:

En cuanto a la opinión de los usuarios respecto a los servicios de reserva y circulación de la biblioteca, solo el 10% consideran que es excelente, el 67% que es bueno, el 17% dice que es regular y solo el 3% opina que es malo.

Tabla 18. Opinión del servicio de referencia y circulación

Variable	Cantidad	Porcentaje
Excelente	26	10%
Bueno	171	67%

Regular	42	17%
Malo	8	3%
Pésimo	0	0%
Otro	0	0%
No contesto	7	3%

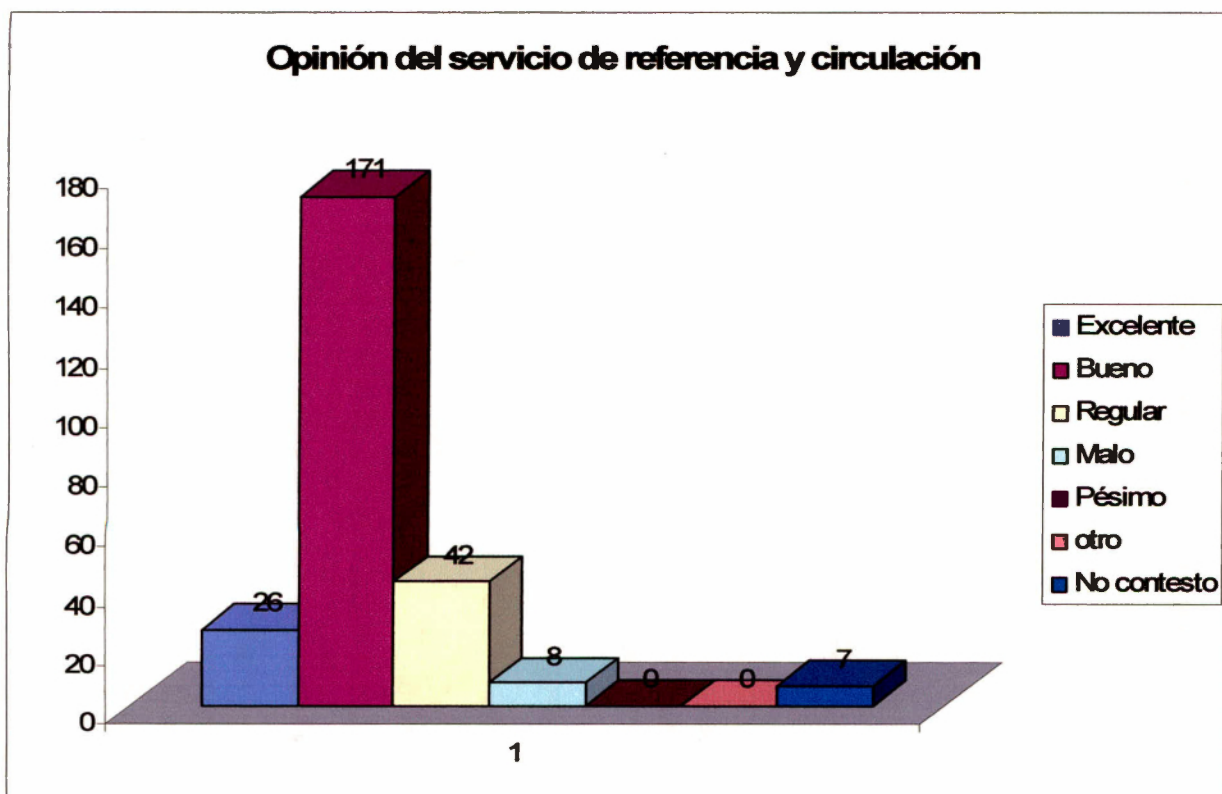


Figura 18. Opinión del servicio de referencia y circulación

4.4 Análisis de los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada al Focus group

De las entrevistas realizadas al focus group conformado por 20 alumnos y 5 profesores, que definimos en el apartado 3.5 del capítulo 3, los resultados fueron los siguientes:

1.- ¿Cuándo acude al área de reserva el personal que le atiende le da la información que requiere o le orienta para localizarla?

Tabla 19 Personal del área de reserva 1

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
12	9	4

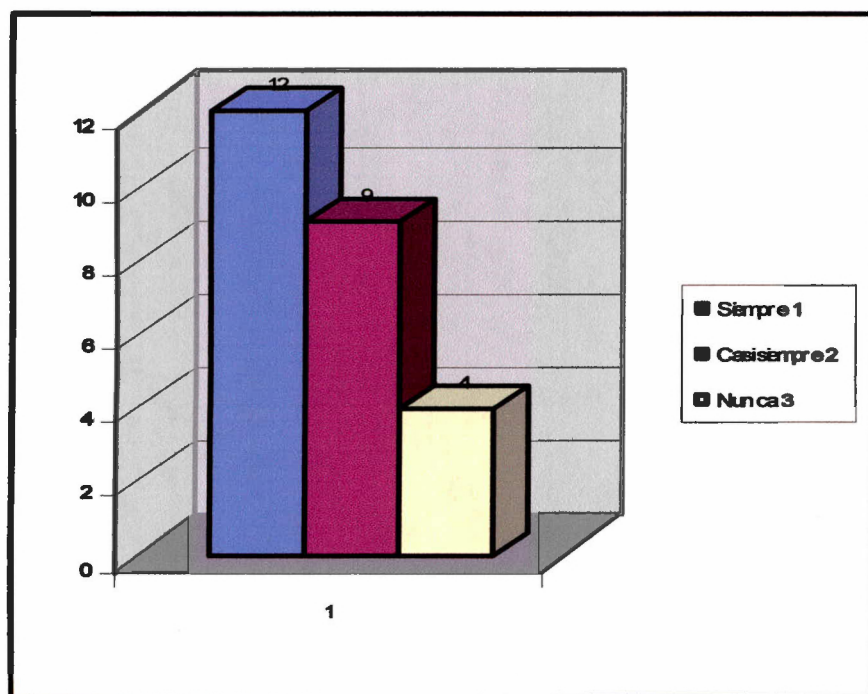


Figura 19. Personal del área de reserva 1

2.- ¿El personal del área de reserva le atiende de manera eficiente?

Tabla 20 Personal del área de reserva 2

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
18	4	3

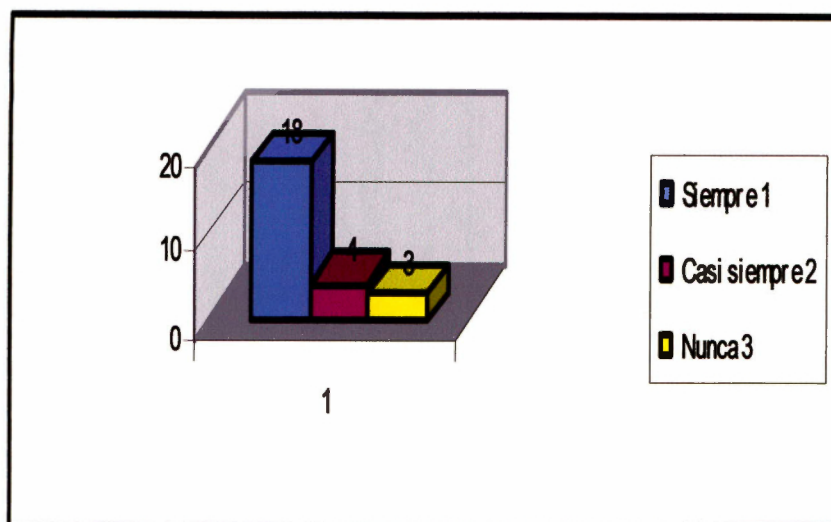


Figura 20 Personal del área de reserva 2

3.- ¿Cuándo solicita información al personal del área de reserva, le responde con prontitud y oportunidad?

Tabla 21 Personal del área de reserva 3

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
16	8	1

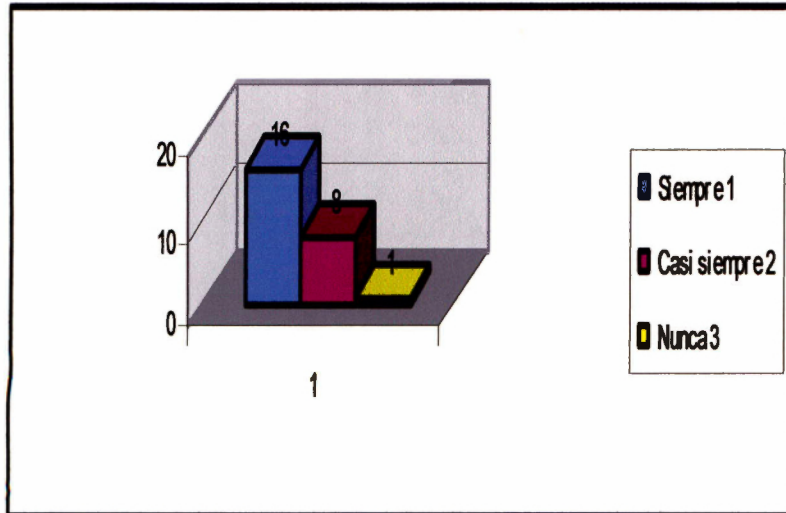


Figura 21 Personal del área de reserva 3

Comentarios: los usuarios refieren que en algunas ocasiones tienen que esperar algún tiempo para que se les de respuesta.

4.- ¿Considera que el personal del área de reserva tiene los conocimientos necesarios para responder a sus cuestionamientos?

Tabla 22 Personal del área de reserva 4

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
17	6	2

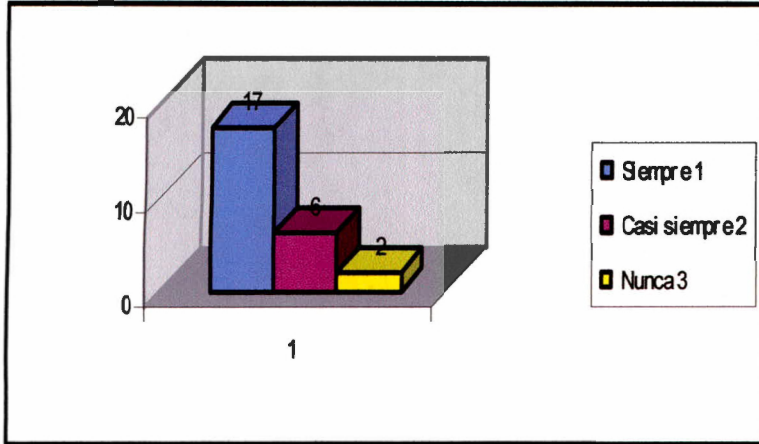


Figura 22. Personal del área de reserva 4

5.- ¿El personal del área de reserva muestra disposición para brindarle el servicio?

Tabla 23 Personal del área de reserva 5

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
19	6	0

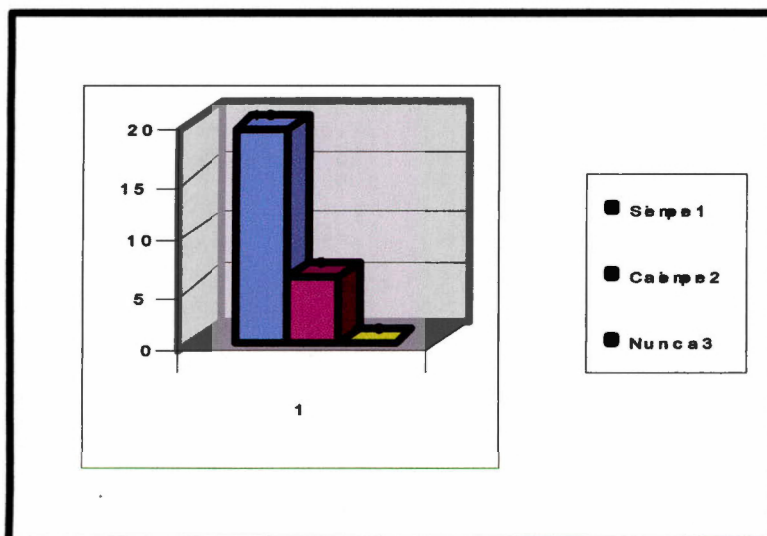


Figura 23 Personal del área de reserva 5

Comentarios: a veces depende mucho de la persona que este atendiendo.

6.- ¿El personal del área de reserva muestra formalidad para ayudarle a resolver algún problema competente al área?

Tabla 24 Personal del área de reserva 6

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
15	9	1

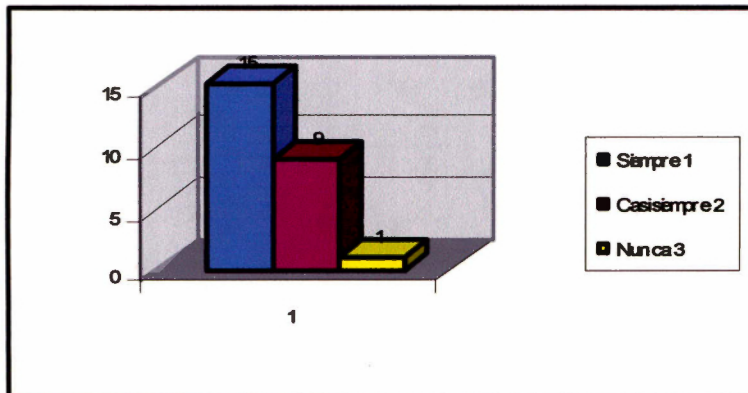


Figura 24 Personal del área de reserva 6

7.- ¿Considera que el área de reserva tiene una ubicación adecuada dentro de las instalaciones de la biblioteca, para su fácil y rápido acceso?

Tabla 25 Ubicación del área de reserva

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
21	4	0

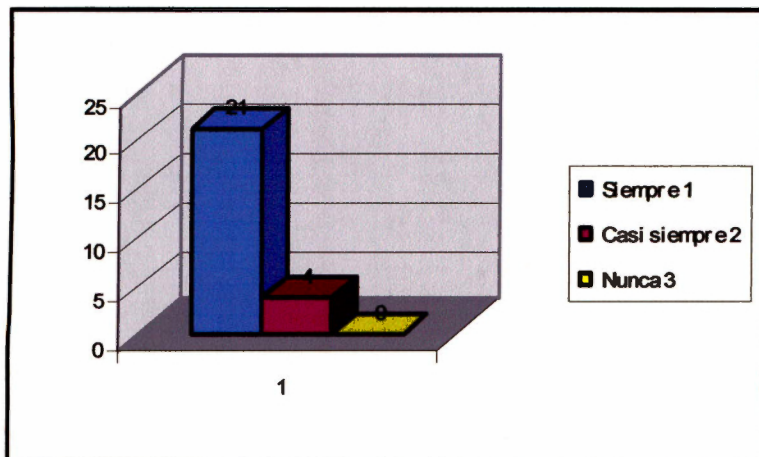


Figura 25 Ubicación del área de reserva

8.- ¿Considera que los préstamos a domicilio se realizan por un período suficiente?

Tabla 26 Préstamo a domicilio

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
19	6	0

Comentarios: Si es suficiente el tiempo y además porque se pueden renovar, sin embargo algunas veces los apartan otros usuarios y ya no te dan oportunidad de seguirlos utilizando.

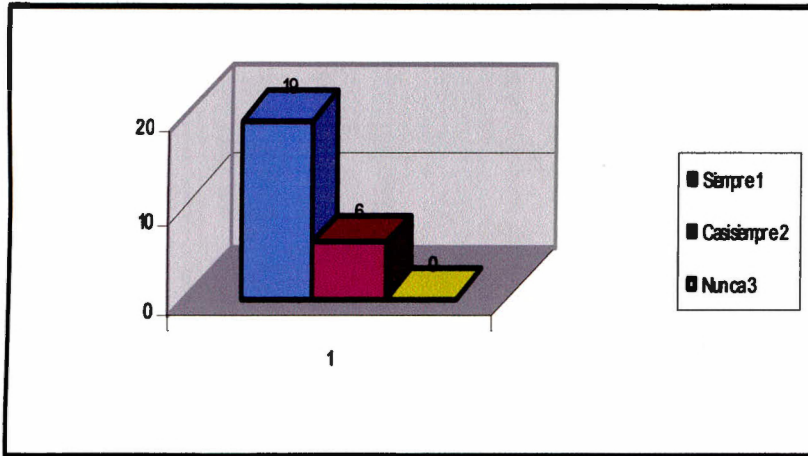


Figura 26. Préstamo a domicilio

9.- ¿Considera suficiente el préstamo por dos horas del material de reserva?

Tabla 27 Préstamo del material de reserva

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
16	7	2

Comentarios: es suficiente, pero deberían permitir que durante el tiempo que hacen el préstamo, se puedan sacar los materiales de la biblioteca.

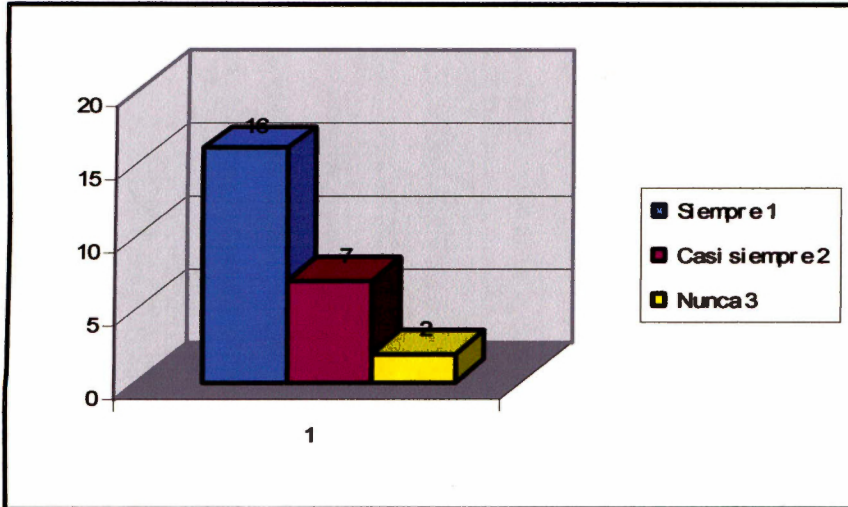


Figura 27 Préstamo del material de reserva

10.- ¿Cuándo acude a las salas de estudio el personal que le atiende le da la información que requiere o le orienta para localizarla?

Tabla 28 Personal de salas de estudio 1

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
9	12	4

Comentarios. El personal si proporciona información, pero muchas veces es difícil localizar a alguien que te apoye, porque andan en varias áreas de la biblioteca.

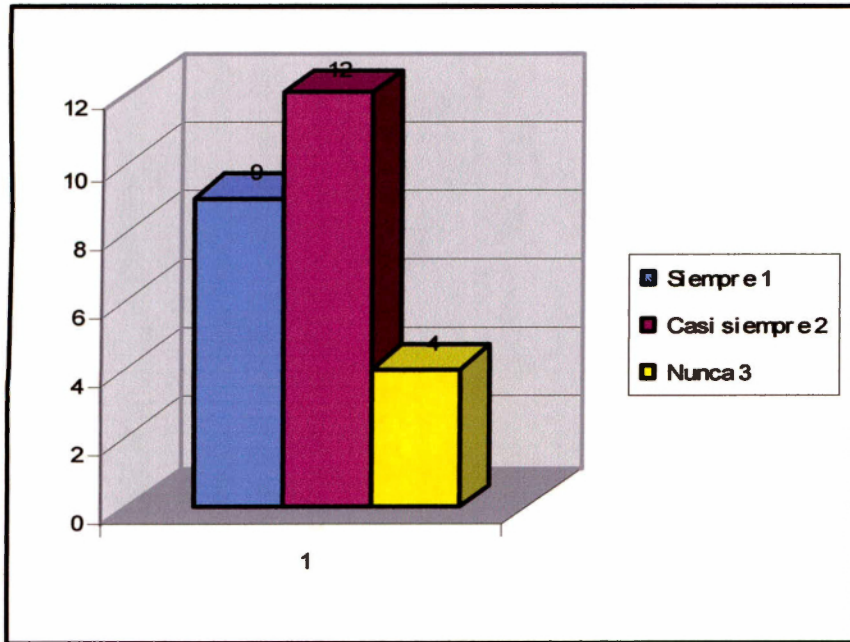


Figura 28 Personal de salas de estudio 1

11.- ¿El personal de las salas de estudios le atiende de manera eficiente?

Tabla 29 Personal de salas de estudio 2

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
10	10	5

Comentarios: al igual que en el punto anterior, en ocasiones es difícil encontrar al personal que atiende.

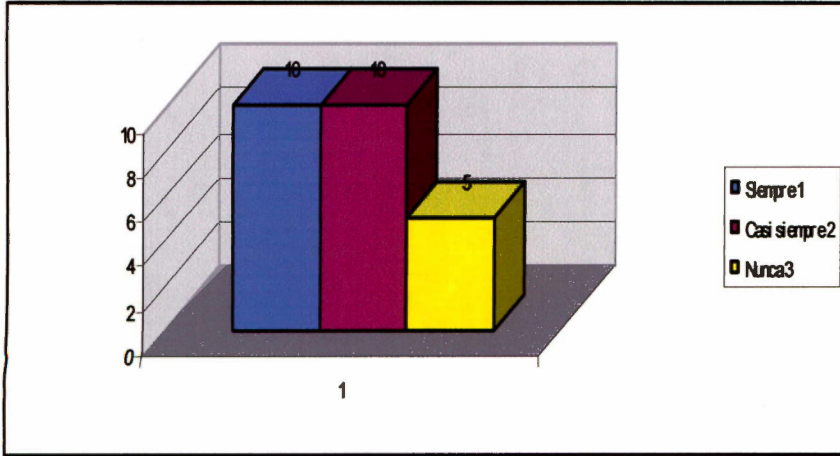


Figura 29 Personal de salas de estudio 2

12.- ¿Cuándo solicita información al personal de las salas de estudio, le responde con prontitud y oportunidad?

Tabla 30 Personal de salas de estudio 3

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
18	7	0

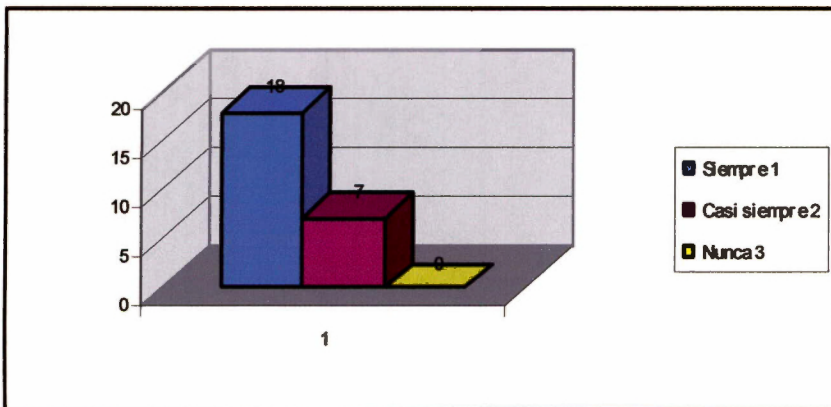


Figura 30 Personal de salas de estudio 3

13.- ¿Considera que el personal de las salas de estudio tiene los conocimientos necesarios para responder a sus cuestionamientos?

Tabla 31 Personal de salas de estudio 4

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
6	15	4

Comentarios: En muchas ocasiones tienen la intención, pero requieren una mejor formación.

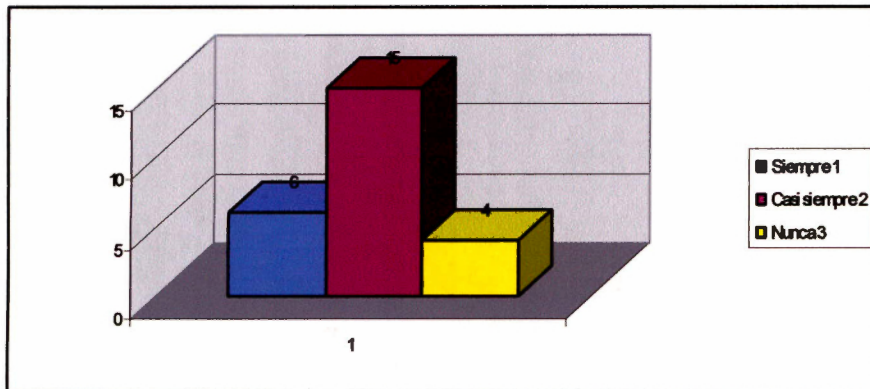


Figura 31 Personal de salas de estudio 4

14.- ¿El personal de las salas de estudio muestra disposición para brindarle el servicio?

Tabla 32 Personal de salas de estudio 5

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
16	9	0

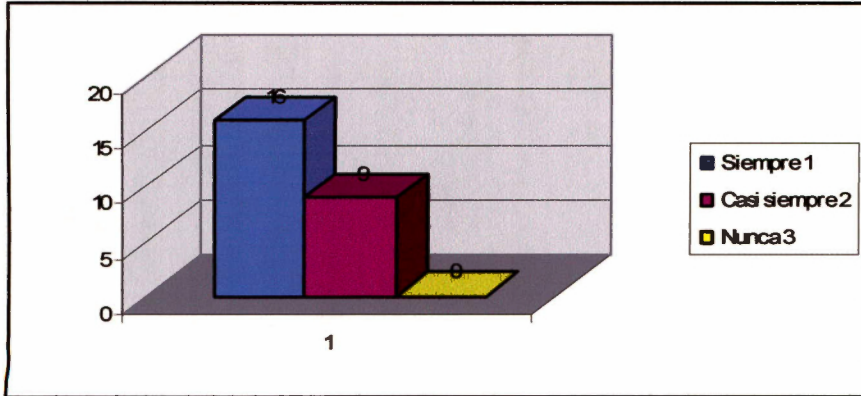


Figura 32 Personal de salas de estudio 5

15.- ¿El personal de las salas de estudio muestra formalidad para ayudarle a resolver algún problema competente al área?

Tabla 33 Personal de salas de estudio 6

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
17	8	0

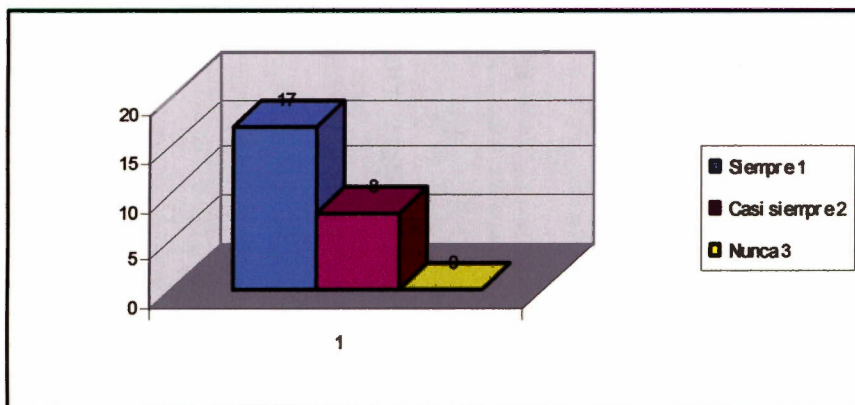


Figura 33 Personal de salas de estudio 6

16.- ¿El personal de las salas le orienta para localizar, evaluar y utilizar los recursos de información?

Tabla 34 Personal de salas de estudio

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
5	16	4

Comentarios: Muchas veces no saben muy bien como utilizar los recursos y en cuanto a evaluación de la información, casi no dan información.

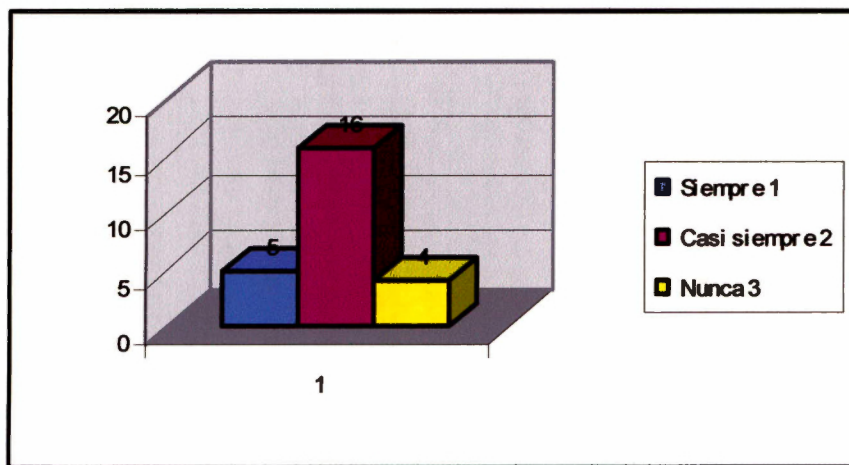


Figura 34 Personal de salas de estudio 7

17.- ¿Los espacios para estudio que le brinda la biblioteca son adecuados para el estudio y aprendizaje?

Tabla 35 Espacios adecuados

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
4	18	3

Comentarios: hacen falta salas más espaciosas y mas lugares para medios audiovisuales.

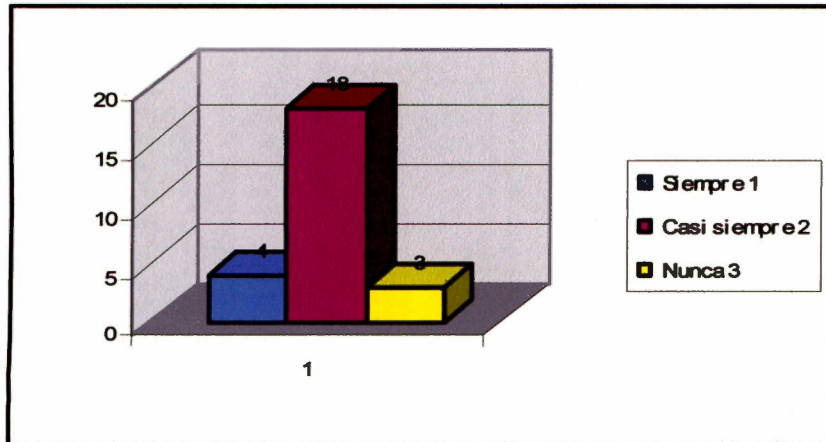


Figura 35. Espacios adecuados

18.- ¿La biblioteca le ofrece espacios silenciosos para el estudio individual?

Tabla 36 Estudio individual

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
18	7	0

Comentarios: Si hay espacios para estudio individual, pero de repente hay usuarios que hacen algo de ruido.

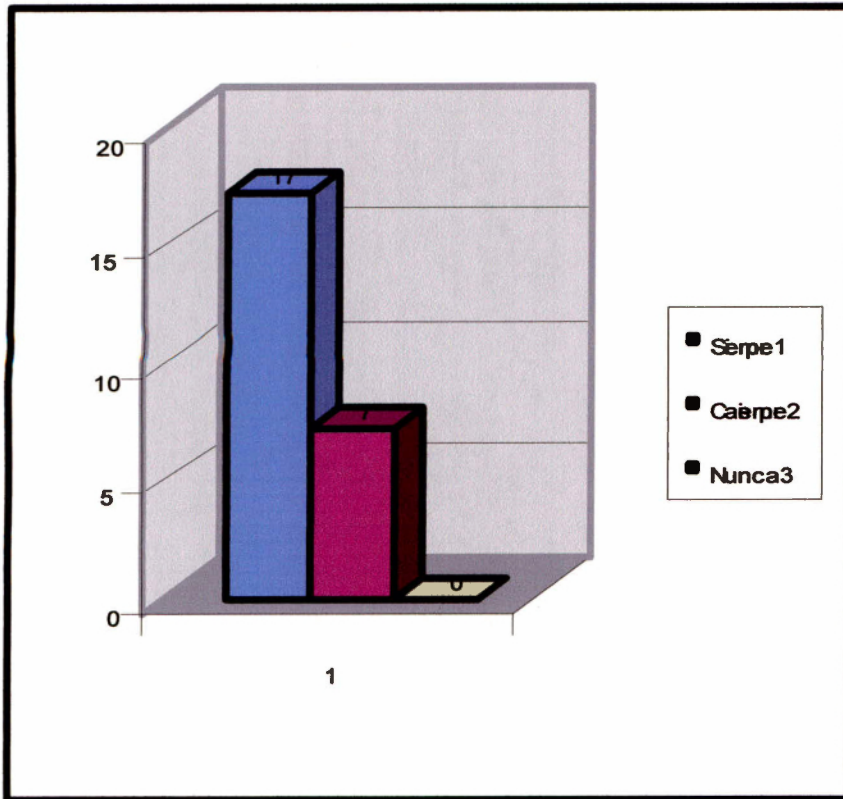


Figura 36 Estudio individual

19.- ¿La biblioteca le proporciona espacios adecuados para el estudio en grupo?

Tabla 37 Estudio grupal

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
4	20	1

Comentarios: Los espacios para estudio en grupo son insuficientes y algunas veces los espacios para estudio individual se utilizan para estudiar con otros compañeros, lo que provoca que otros usuarios se enojen.

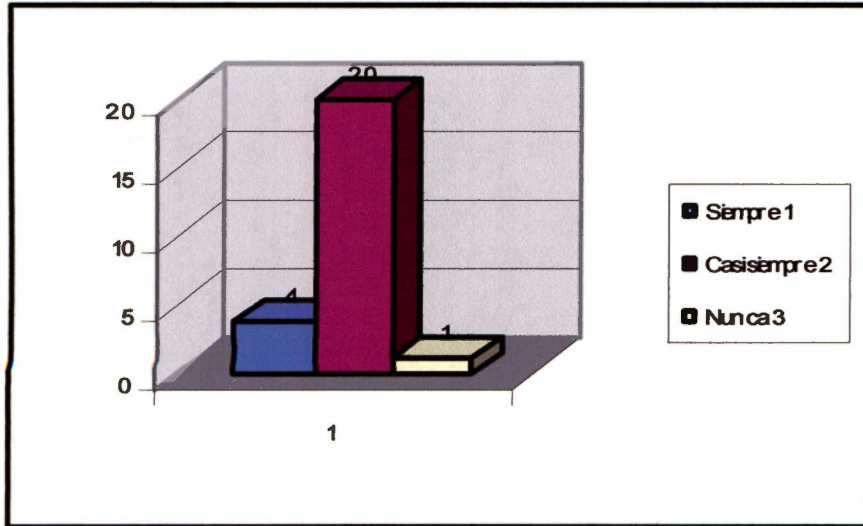


Figura 37. Estudio grupal

20.- ¿El mobiliario con que cuenta la biblioteca es cómodo y ergonómico para su permanencia en las diferentes áreas de estudio?

Tabla 38 Mobiliario

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
20	5	0

Comentarios: hacen falta silloncitos para poder permanecer por más tiempo de manera cómoda.

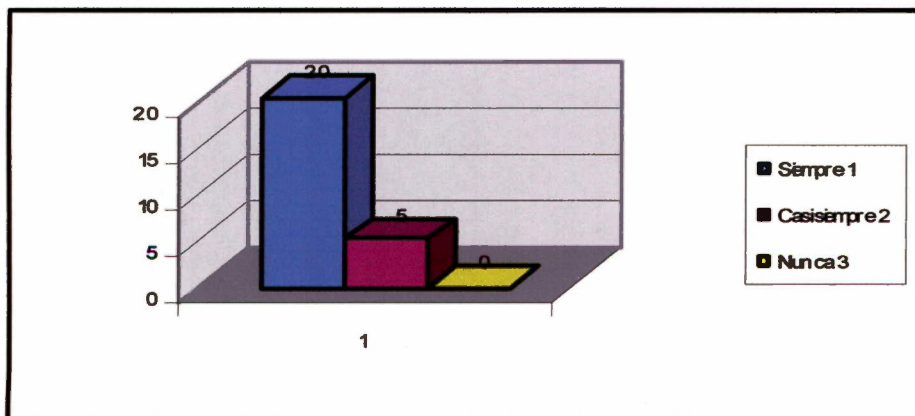


Figura 38 Mobiliario

21.- ¿La iluminación de las salas de estudio es suficiente?

Comentarios: Algunas veces las lámparas no sirven bien y están parpadeando, además de que las luces están por secciones grandes, lo que hace que se tengan que prender muchas luces al mismo tiempo.

Tabla 39 Iluminación

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
10	15	0

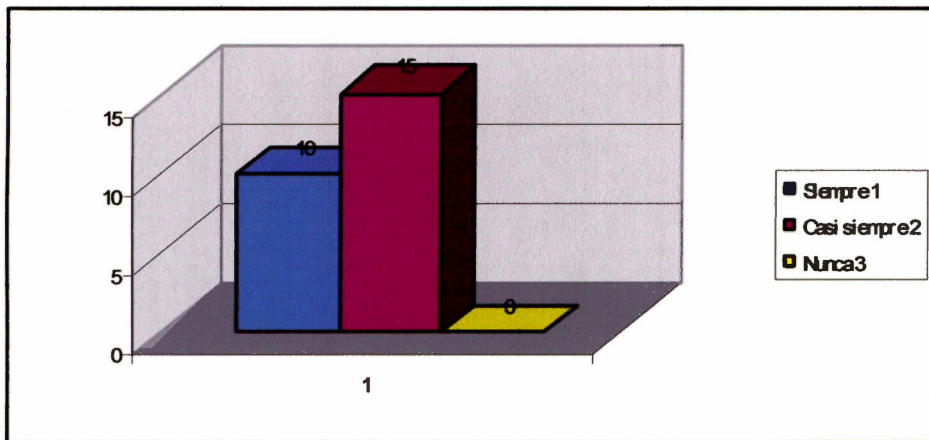


Figura 39 Iluminación

22.- ¿La ventilación en las salas de estudio es buena?

Tabla 40 Ventilación

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
8	14	3

Comentarios: en la mayoría de las salas se encierra mucho el calor y a veces los ventiladores no son suficientes.

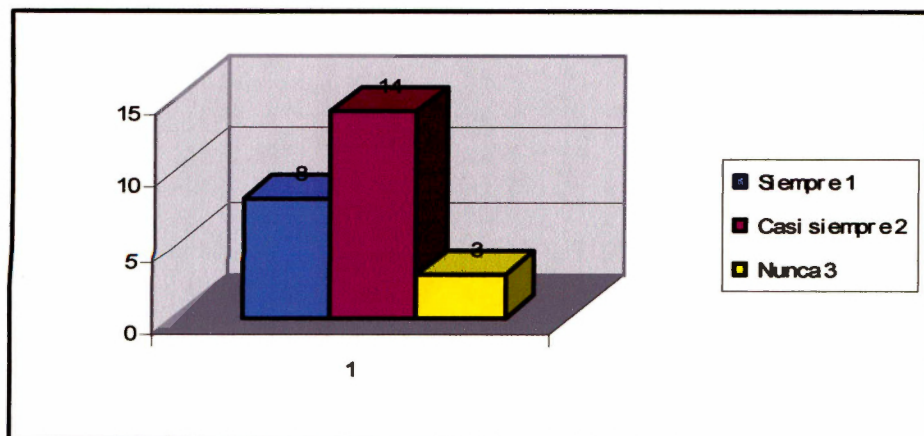


Figura 40 Ventilación

23.- ¿La biblioteca le brinda orientación o/y instrucción en el uso de las instalaciones y los recursos de información con que cuenta?

Tabla 41 Uso de instalaciones

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
15	10	0

Comentarios: Sería importante que abrieran algunos cursos durante el semestre y en horarios variados, para que se entran opciones y se pueda asistir.

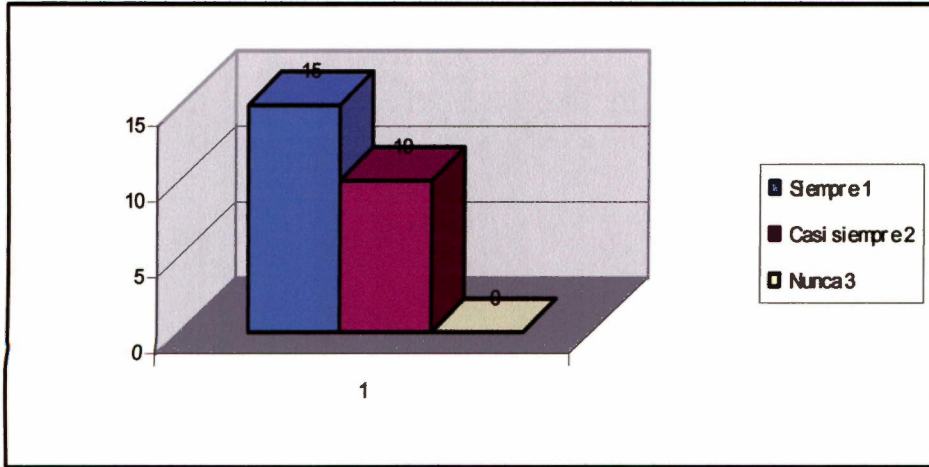


Figura 41 Uso de instalaciones

24.- ¿La biblioteca cuenta con herramientas de acceso que le permiten localizar las cosas por su cuenta?

Tabla 42 Herramientas de acceso

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
23	2	0

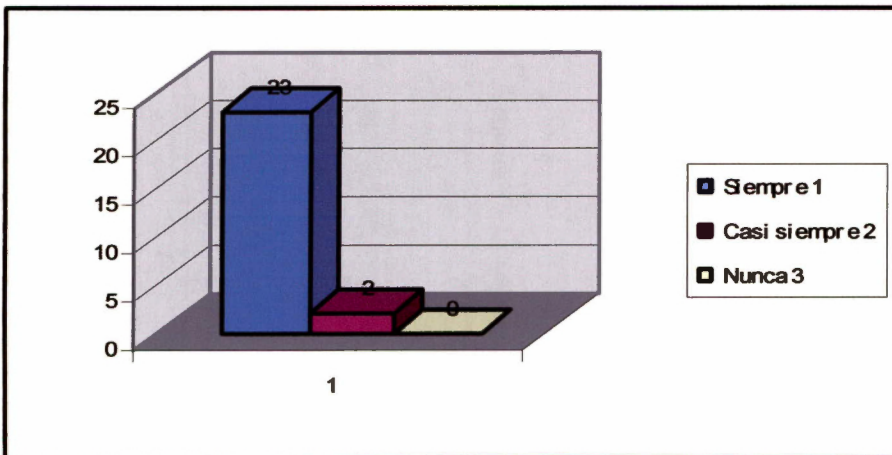


Figura 42 Herramientas de acceso

25.- ¿La biblioteca cuenta con programas para ayudarle a desarrollar habilidades para la búsqueda de información?

Tabla 43 Desarrollo de habilidades informativas

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
0	15	10

Comentarios: Los entrevistados no tienen conocimiento de que se tenga un programa como tal, sin embargo cuando acuden a la biblioteca se les van dando tips para que busquen su información de manera más rápida.

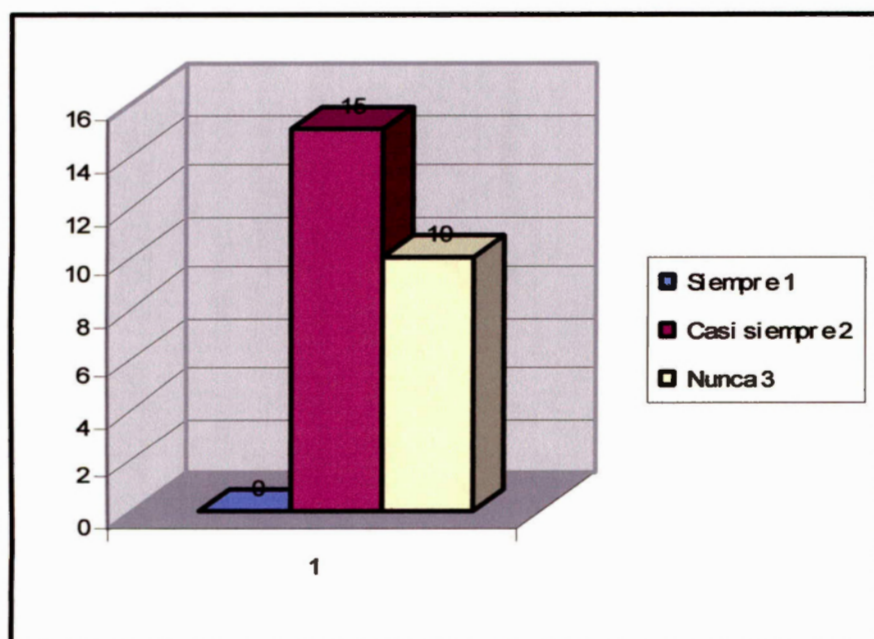


Figura 43 Desarrollo de habilidades informativas

26.- ¿La biblioteca cuenta con señalización adecuada que le facilita el uso de instalaciones y la localización de áreas y recursos informativos?

Tabla 44 Señalización adecuada

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
-----------	----------------	---------

18

7

0

Comentarios: Si hay señalización, pero faltan algunos aspectos, como un croquis de la distribución de las áreas.

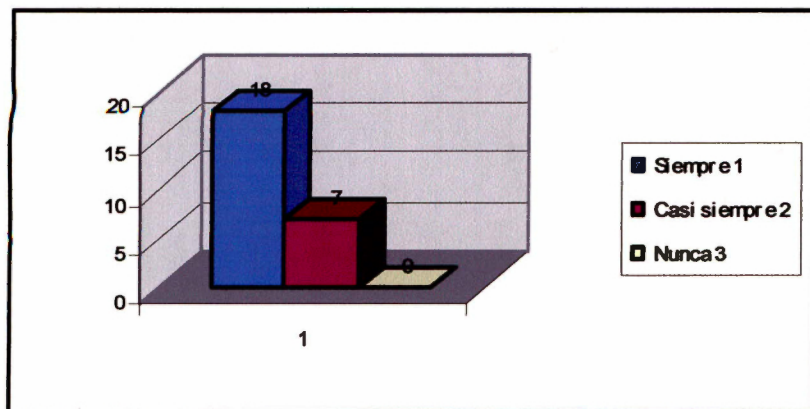


Figura 44 Señalización adecuada

27.- ¿La biblioteca cuenta con información diversificada y actualizada de los temas que le interesan?

Tabla 45 Información diversificada

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
14	10	1

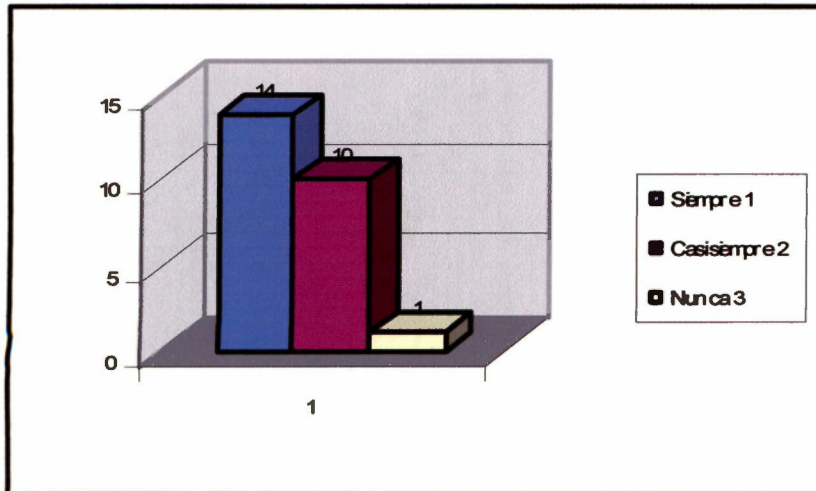


Figura 45 Información diversificada

28.- ¿La biblioteca le ayuda a ser más eficiente en la realización de sus tareas?

Tabla 46 Apoyo de la biblioteca

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
16	9	0

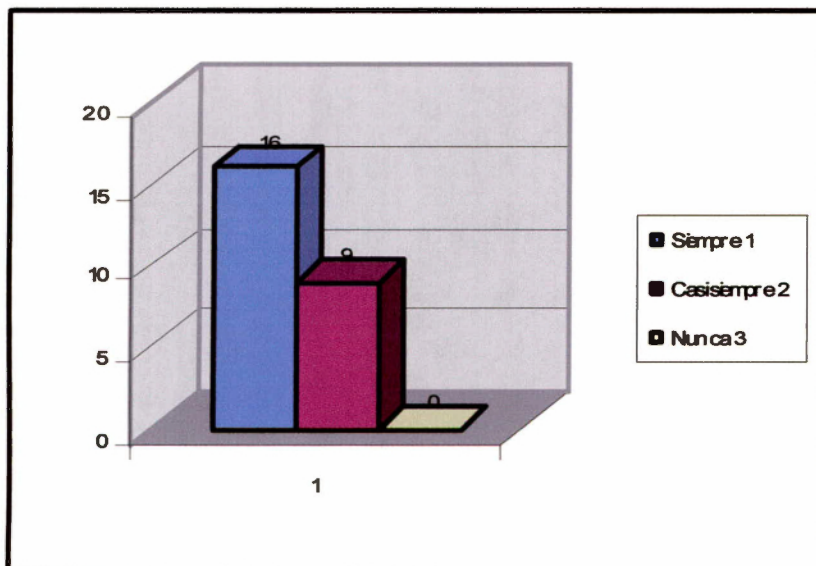


Figura 46 Apoyo de la biblioteca

29.- ¿El material bibliográfico con el que cuenta la biblioteca es suficiente para resolver mis necesidades de información?

Tabla 47 Necesidades de información

Siempre 1	Casi siempre 2	Nunca 3
10	15	0

Comentarios: Los usuarios refieren que si bien encuentran información actualizada, a veces hace falta un poco más.

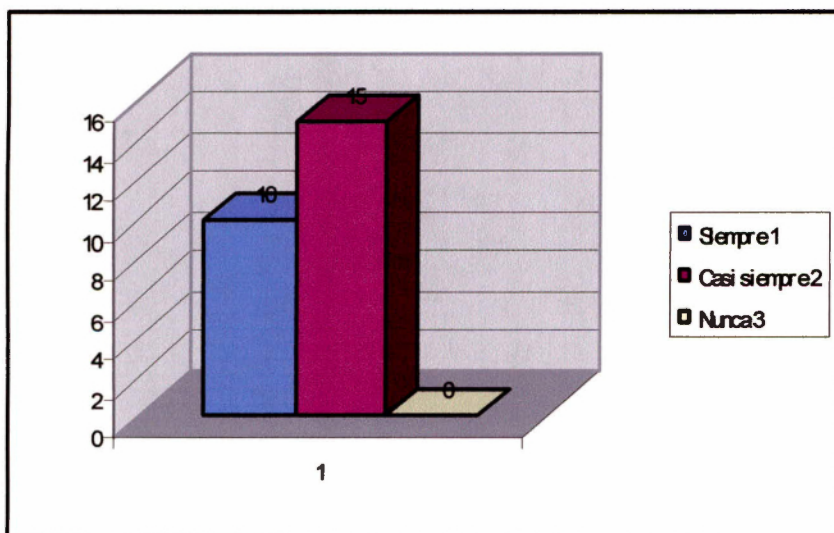


Figura 47 Necesidades de información

Ahora presentaremos una tabla en la que podemos ver el resumen de los resultados tabulados desde la pregunta 1 a la 29

Tabla 48. Resumen de resultados

Pregunta	Siempre		Casi siempre		Nunca	
	Siempre	%	Casi siempre	%	Nunca	%
1- Personal del área de	12	48	9	36	4	16

reserva						
2- Personal del área de reserva	18	72	4	16	3	12
3- Personal del área de reserva	16	64	8	32	1	4
4- Personal del área de reserva	17	68	6	24	2	8
5- Personal del área de reserva	19	76	6	24	0	0
6- Personal del área de reserva	15	60	9	36	1	4
7- Ubicación del área de reserva	21	84	4	16	0	0
8- Préstamo a domicilio	19	76	6	24	0	0
9- Préstamo de material de reserva	16	64	7	28	2	8
10- Personal de salas de estudio	9	36	12	48	4	16
11- Personal de salas de estudio	10	40	10	40	5	20
12- Personal de salas de estudio	18	72	7	28	0	0
13- Personal de salas de estudio	6	24	15	60	4	16
14- Personal de salas de estudio	16	64	9	36	0	0
15- Personal de salas de estudio	17	68	8	32	0	0
16- Personal de salas de estudio	5	20	16	64	4	16
17- Espacios adecuados	4	16	18	72	3	12
18- Estudio individual	18	72	7	28	0	0
19- Estudio grupal	4	16	20	80	1	4
20- Mobiliario	20	80	5	20	0	0
21-Iluminación	10	40	15	60	0	0
22- Ventilación	8	32	14	56	3	12
23- Uso de instalaciones	15	60	10	40	0	0
24- Herramientas de acceso	23	92	2	8	0	0
25- Desarrollo de habilidades informativas	0	0	15	60	10	40
26- Señalización	18	72	7	28	0	0
27- Información diversificada	14	56	10	40	1	4
28- Apoyo de la biblioteca	16	64	9	36	0	0
29- Necesidades de información	10	40	15	60	0	0
Total	394	54	283	39	48	7

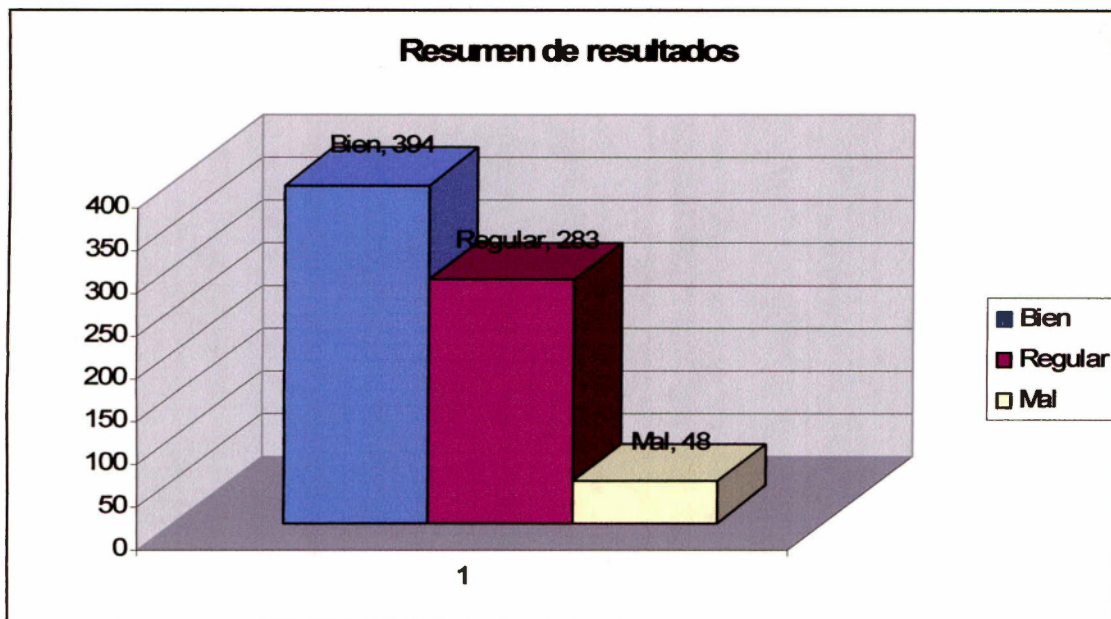


Figura 48. Resumen de resultados

30.- ¿Qué materiales no ha encontrado en el área de reserva y requiere que estén disponibles?

Los usuarios coinciden que sus profesores les indican los materiales que van a encontrar aquí, por lo que regularmente si están, solo que algunas veces están prestados y tienen que esperar a que los desocupen para poderlos utilizar.

Los profesores indican que son ellos quienes deciden los materiales que deben estar en esta área y ellos envían a los alumnos a consultarlos.

31.- ¿Qué tipo de materiales requiere encontrar en el área de reserva?

Para los usuarios es muy importante que estén aquellos materiales que son fundamentales para sus cursos, pero que son muy costosos o muy difíciles de conseguir en el mercado, por lo que esta área les es de gran ayuda.

Los profesores refieren que colocan un material en reserva cuando este va a ser muy demandado durante el semestre y requieren que este siempre disponible durante el semestre.

32.- ¿Qué área del conocimiento considera que cuenta con menos material bibliográfico?

Los entrevistados refieren que las áreas de derecho y arquitectura son las más desprotegidas y que para el área de derecho generalmente el material es obsoleto.

33.- ¿Cuáles son los cursos que hacen que utilices más el área de reserva?

Los alumnos coinciden que casi todos los profesores los envían a investigar a la biblioteca y que sus trabajos deben estar bien documentados.

Los profesores también indican que revisan la bibliografía de la biblioteca y que posteriormente envían a sus alumnos a investigar, considerando que si saben utilizar los recursos de la biblioteca encontrarán la información que se les está solicitando.

4.5 Identificación de fortalezas y debilidades

De la anterior evaluación cuantitativa que hemos realizado, podemos distinguir los puntos fuertes y débiles de los servicios de las áreas Reserva y Circulación de la Biblioteca Eugenio Garza Sada del ITESM los cuales nos servirán como base para la propuesta de mejoras.

Criterio: Asistencia a la biblioteca, horarios y utilización de recursos

Puntos fuertes

- Los usuarios ven a la biblioteca como un apoyo para sus estudios.
- Los usuarios satisfacen gran parte de sus necesidades de información con los recursos que la biblioteca les ofrece.
- El área de reserva esta bien consolidada y es conocida por todos los usuarios.
- Las áreas para el estudio grupal son muy solicitadas.
- Las áreas para el estudio grupal son insuficientes.
- Contamos con diversidad de materiales documentales.
- Servicios diversificados y de vanguardia.
- El horario es amplio, ya que cubre las horas y los días en que se encuentra abierta la institución.

Puntos débiles

- Falta de promoción en la utilización de los recursos informativos por parte de los profesores.
- Insuficiente recursos documentales.
- Instalaciones inadecuadas para el estudio (poca luz y ventilación en algunos espacios, iluminación inadecuada, entre otros).
- Espacios insuficientes para el estudio grupal.
- Salas poco silenciosas para el estudio individual.
- Falta de promoción de la biblioteca, en específico de los servicios de préstamo interbibliotecario, mapoteca y consulta de bases de datos.
- Débil imagen de la biblioteca dentro de la institución.

Propuesta de mejoras

- Dar a conocer los nuevos recursos de información con los profesores.
- Crear alianzas con los profesores para que promuevan el uso de los recursos de la biblioteca entre sus alumnos.
- Mejorar las instalaciones de la biblioteca.
- Destinar más espacios para el estudio grupal.
- Mejorar las condiciones de ruido en los espacios de estudio individual.
- Contar con recursos documentales suficientes y acordes a los programas que se imparten en la institución.
- Promover los servicios que ofrece la biblioteca, mediante la publicación de boletines de nuevas adquisiciones, visitas guiadas, presentación de nuevos recursos, entre otras.
- Promover el uso de recursos cartográficos.
- Dar a conocer las bases de datos con que cuenta la biblioteca.
- Dar a conocer las instituciones con las que se tienen convenios de préstamo interbibliotecario.
- Resolver necesidades de información, utilizando los convenios de préstamo.
- Fortalecer la imagen de la biblioteca dentro de la institución.

Criterio: Eficiencia del Área de Reserva

Puntos fuertes

- Servicio bien consolidado.
- Es conocido por la mayoría de los usuarios.
- Es de los servicios más requeridos.

- Utilizado tanto por profesores como por alumnos.
- Tiene bien definidos sus objetivos.
- Tiene políticas claras y bien establecidas.
- El personal que atiende el área desarrolla su labor con interés y esfuerzo.
- Préstamos a domicilio acordes a las necesidades de los usuarios.
- Ubicación física adecuada.

Puntos débiles

- Deficiente comunicación entre el personal de los diferente turnos.
- Ausencia de manuales de procedimientos y de mecanismos de revisión de los procesos.
- Falta de capacitación respecto a las tareas del área.
- Falta de capacitación en cuanto a la atención de usuarios.
- Problemas con la renovación de préstamos vía Internet.
- Desconocimiento de la modalidad de renovación de préstamos vía Internet.
- Desconocimiento de políticas y reglamentación por parte de los usuarios y del personal del área.

Propuesta de mejoras

- Establecer formas de comunicación entre los diferentes turnos.
- Realizar manuales de procedimientos y establecer mecanismos de revisión de procesos.
- Capacitar al personal respecto a las tareas propias del área.
- Capacitar al personal del área, en cuanto a la buena atención a los usuarios.

- Capacitar a los usuarios para la realización de renovaciones vía Internet.
- Dar a conocer el la modalidad de renovación de préstamos vía Internet.
- Implementar un buzón de respuesta rápida para los usuarios que tengan problema en la renovación de sus préstamos vía Internet.
- Dar a conocer las políticas y la reglamentación a los alumnos y personal del área.

Criterio: Eficiencia del servicio de circulación

Puntos fuertes

- Se les brinda orientación a los usuarios que tienen dificultad para utilizar el catálogo al público.
- Se le apoya al usuario en la localización física del material que requiere.
- Los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que les brinda el personal del área de circulación.
- Buena actitud y disponibilidad por parte del personal.
- Lentitud para dar respuesta a problemas de los usuarios.
- Falta de conocimientos para apoyar a los usuarios a evaluar recursos.

Puntos débiles

- Inexistencia de objetivos y metas formales del servicio.
- Inexistencia de un plan de formación de usuarios.
- Falta de capacitación respecto a las tareas del área.
- Falta de capacitación en cuanto a la atención de usuarios.

- El personal no dirige al usuarios hacia otras instituciones, cuando algún material no se encuentra en el sistema ITESM.
- No se da el servicio de referencia.
- Algunas veces no se orienta al usuario a buscar en la fuente de información adecuada para ubicar con mayor facilidad la información que requiere.
- Falta de conocimientos para dar respuesta usuarios.
- Falta de comunicación y coordinación entre los turnos.

Propuesta de mejoras

- Establecer formalmente objetivos y metas del servicio.
- Poner en marcha un plan de formación de usuarios.
- Capacitar al personal respecto a las tareas del área.
- Capacitar al personal en cuanto a la atención de los usuarios.
- Mejorar el interés y la motivación del personal para lograr la satisfacción del usuario.
- Dar a conocer al personal los convenios con otras bibliotecas, para que este dirija al usuario hacia ellas cuando la biblioteca no tenga disponible el recurso.
- Capacitar al personal en cuanto al uso de las fuentes de información y su evaluación.
- Implementar un servicio de referencia.

4.6 Plan de mejoras

Una vez que han sido detectadas las fortalezas y debilidades de la biblioteca, además de determinar las propuestas para atacar las debilidades y seguir manteniendo las fortalezas, hemos priorizado cada

una de estas propuestas del 1 al 3, donde 1 es - muy importante -, 2 importante - y 3 importante, pero no fundamental -, además de determinar las áreas que serán responsables de la ejecución de cada uno de los puntos de la propuesta del plan de mejoras.

Quedando la propuesta de la siguiente manera:

Tabla 49. Propuesta de plan de mejoras de servicios de la Biblioteca.

Propuesta de mejora	Prioridad	Responsabilidad
Dar a conocer los nuevos recursos de información con los profesores.	1	Coordinación de servicios al público y Desarrollo de colecciones
Crear alianzas con los profesores para que promuevan el uso de los recursos de la biblioteca entre sus alumnos.	1	Coordinación de servicios al público y Desarrollo de colecciones
Mejorar las instalaciones de la biblioteca.	2	Coordinación de servicios al público y Dirección de biblioteca
Destinar más espacios para el estudio grupal.	2	Coordinación de servicios al público y Dirección de biblioteca
Mejorar las condiciones de ruido en los espacios de estudio individual.	2	Coordinación de servicios al público y Dirección de biblioteca
Contar con recursos documentales suficientes y acordes a los programas que se	1	Coordinación de servicios al público y Desarrollo de colecciones

imparten en la institución.		
Promover los servicios que ofrece la biblioteca, mediante la publicación de boletines de nuevas adquisiciones, visitas guiadas, presentación de nuevos recursos, entre otras.	1	Coordinación de servicios al público y Desarrollo de colecciones
Promover el uso de recursos cartográficos.	2	Coordinación de servicios al público y Coordinación del CAI
Dar a conocer las bases de datos con que cuenta la biblioteca.	2	Coordinación de servicios al público y Coordinación del CAI
Dar a conocer las instituciones con las que se tienen convenios de préstamo interbibliotecario.	3	Coordinación de servicios al público y Coordinación del CAI
Resolver necesidades de información, utilizando los convenios de préstamo.	3	Coordinación de servicios al público
Fortalecer la imagen de la biblioteca dentro de la institución.	1	Dirección de biblioteca
Establecer formas de comunicación entre los diferentes turnos.	1	Coordinación de servicios al público
Realizar manuales de	3	Coordinación de servicios

procedimientos y establecer mecanismos de revisión de procesos.		al público
Capacitar al personal de reserva respecto a las tareas propias del área.	1	Coordinación de servicios al público y Dirección de biblioteca
Capacitar al personal de reserva área, en cuanto a la buena atención a los usuarios.	1	Coordinación de servicios al público y Dirección de biblioteca
Capacitar a los usuarios para la realización de renovaciones vía Internet.	2	Coordinación de servicios al público
Implementar un buzón nocturno para dejar los materiales fuera de los horarios de la biblioteca	1	Coordinación de servicios al público
Dar a conocer el la modalidad de renovación de préstamos vía Internet.	2	Coordinación de servicios al público
Implementar un buzón de respuesta rápida para los usuarios que tengan problema en la renovación de sus	2	Coordinación de servicios al público

préstamos vía Internet.		
Dar a conocer las políticas y la reglamentación a los alumnos y personal del área.	1	Coordinación de servicios al público
Establecer formalmente objetivos y metas del servicio.	2	Coordinación de servicios al público y Dirección de biblioteca
Poner en marcha un plan de formación de usuarios.	2	Coordinación de servicios al público
Capacitar al personal de circulación respecto a las tareas del área.	1	Coordinación de servicios al público y Dirección de biblioteca
Capacitar al personal de circulación en cuanto a la atención de los usuarios.	1	Coordinación de servicios al público y Dirección de biblioteca
Mejorar el interés y la motivación del personal para lograr la satisfacción del usuario.	1	Coordinación de servicios al público y Dirección de biblioteca
Dar a conocer al personal los convenios con otras bibliotecas, para que este	2	Coordinación de servicios al público y Coordinación del CAI

dirija al usuario hacia ellas
cuando la biblioteca no tenga
disponible el recurso.

Capacitar al personal en cuanto al uso de las fuentes de información.	2	Coordinación de servicios al público y Dirección de biblioteca
Implementar un servicio de referencia.	2	Coordinación de servicios al público y Dirección de biblioteca
Implementar el servicio de autopréstamo	3	Coordinación de servicios al público y Dirección de biblioteca

Capítulo 5

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

La importancia de la evaluación de servicios, es una de las cuestiones que las bibliotecas no pueden dejar de lado, pues constituye uno de los mecanismos más eficaces para identificar las fallas que se están teniendo, pero también permite reestructurar aquellos aspectos que se detecta que no están funcionando adecuadamente en beneficio de los usuarios.

La biblioteca esta en función de las necesidades de sus usuarios, es por ello que la información obtenida en los instrumentos es de vital importancia para el desarrollo de este tipo de estudios.

Por otro lado el estudio sienta un precedente y una metodología en la evaluación de servicios.

EL proceso de evaluación es un esfuerzo congruente para el desarrollo de mejoras en los servicios. Bajo éste contexto es necesario considerar aspectos referentes al presente y futuro del desarrollo de los servicios y su diseño con el objetivo que sean acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Por otro lado la realización del presente proyecto brindó la experiencia de poner en práctica, en el campo real de trabajo, los conocimientos adquiridos a lo largo de los estudios de postgrado y al mismo tiempo aportar a la institución opciones de mejora en relación a los servicios de las áreas de reserva y circulación de la biblioteca.

Es importante acotar que si bien en este estudio solo se realiza la evaluación de los servicios del área de referencia y circulación, también se pueden desprender algunos aspectos importantes que tienen relación con otras áreas de la biblioteca.

Si bien este estudio sienta precedentes dentro de nuestra organización, también puede ser tomado como modelo para la evaluación de todas las áreas que componen la biblioteca.

El Presente estudio tiene la posibilidad de que se puede aplicar a otras bibliotecas con las adaptaciones pertinentes a cada caso, o bien tomar la metodología como modelo para la evaluación de algunos otros aspectos inherentes al funcionamiento de instituciones documentales.

5.2 Principales hallazgos

En nuestro país se tienen pocos estudios al respecto de la evaluación de servicios, o por lo menos no están documentados.

La evaluación es fundamental para realizar cambios en los servicios.

Los resultados de la evaluación nos dan información muy valiosa para la toma de decisiones.

Falta de metodologías completas y claras para la evaluación de servicios.

La evaluación saca a la luz problemas que no se habían considerado anteriormente.

5.3 Recomendaciones futuras

Con base en lo anterior se plantean una serie de recomendaciones que tienen como finalidad ayudar a mejorar los servicios de las áreas de reserva y circulación de la biblioteca:

Promover los diferentes servicios del área de reserva y circulación para que todos los usuarios los conozcan y hagan uso de ellos.

Aplicar las sugerencias realizadas en el plan de mejoras.

Realizar evaluación de los servicios del área de reserva y circulación cuando menos una vez al año.

Es recomendable que se establezcan cronogramas bien definidos, donde se marque los tiempos oportunos y convenientes para la evaluación, con el propósito de evitar interferir con las actividades de nuestros usuarios y por tanto tengamos una resistencia o deficiente evaluación.

Analizar la evaluación con los jefes de cada área y así mismo darles retroalimentación, de tal manera que las decisiones no queden solo en los directivos.

Utilizar análisis de Causa-Raíz ver posibles causas que están provocando la mala percepción, falta de promoción.

Darle seguimiento a los resultados de las evaluaciones, para detectar las mejoras que se han realizado y las nuevas necesidades de los usuarios.

Aplicar estudios de evaluación en diversas áreas de la biblioteca y con objetivos variados.

Considerar la evaluación como una fuente muy rica de información para la toma de decisiones.

Para concluir podemos decir que este tipo de estudios pueden ampliarse, considerando otros aspectos que nos es útil saber de nuestros usuarios, ya que la evaluación de los servicios es necesaria en las demás áreas que componen la biblioteca, esto con el fin de tener información de primera fuente que nos ayuda a la toma de decisiones.

Referencias

Arellano (2000). Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior de México. México, ENBA.

Authenticity consulting (2001). How to design successful evaluation and assessment plan. New York: Select.

Bundy, A. (2006). Libraries Like No Others: Evaluating the Performance and Progress of Joint Use Libraries. Consultado el 18 de enero de 2007. Disponible en: <http://0-proquest.umi.com/millennium.itesm.mx:80/pgdlink?did=1060409741&sid=1&Fmt=4&clientId=23693&RQT=309&VName=PQD>

Edmund (1999). The focus group research handbook. Illinois, NTC business books

García, L. (2000). Diccionario del archivero - bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales. España, Treal.

Hernández, Baptista (2003). Metodología de la investigación. McGraw-Hill

Fang, C. (2005). Statistical evaluation of university libraries in China. Consultado el 10 de noviembre de 2006. Disponible en: <http://0-proquest.umi.com/millennium.itesm.mx/pgdlink?index=1&did=975083211&SrchMod>

e=1&sid=1&Fmt=4&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1163808089&clientId=23693

Fuentes (1999). Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. España: Treal.

Informe final de evaluación de biblioteca (2005). España: Universidad de Valladolid.

Krueger, R. (2000). Focus groups: a practical guide for applied research. London: Sage.

La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias: informe consultivo para HEFCE, SHEFC, HEFCW y DENI (1999). España, Universidad de Cádiz.

Manual de biblioteconomía (1997). España, Síntesis.

Miller, C. (2002). LibQUAL+ Assessment Data for Service Improvement: A New York 3Rs LSTA Project. Interface, vol. 24, no. 4, 2002. Consultado el 15 de marzo de 2007. Disponible en:
<http://www.ala.org/ala/ascla/asclapubs/interface/archives/contentlistingby/volume24/libqualassess/libqualassessment.html>

Moya (1996). Técnicas cuantitativas aplicadas a la biblioteconomía y documentación. Madrid, Síntesis.

Pagaza, R. (1989). Manual para la obtención de indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior. México, UNAM

Reglamento de la Biblioteca Eugenio Garza Sada (2005). ITESM. México: ITESM.

Sanz, E. (1994). Manual de estudios de usuarios. España, Pirámide.

Verdugo (1989). Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana. México, UNAM.

Anexo 1

Encuesta LibQUAL+

Traducción (no oficial) Encuesta LibQUAL+

English	Español
<p>Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey</p>	<p>Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey</p>
<p>Welcome!</p>	<p>¡Bienvenido!</p>
<p>We are committed to improving your library services. Better understanding your expectations will help us tailor those services to your needs.</p>	<p>Estamos comprometidos con mejorar los servicios de su biblioteca. El entender sus expectativas nos ayudará a ajustar dichos servicios a sus necesidades.</p>
<p>We are conducting this survey to measure library service quality and identify best practices through the Association of Research Libraries' LibQUAL+™ program.</p>	<p>Estamos administrando esta encuesta para medir la calidad en los servicios de biblioteca e identificar las mejores prácticas a través del programa de LibQUAL+™ de la Asociación de Bibliotecas de Investigación.</p>
<p>Please answer all items. The survey will take about 10 minutes to complete. Thank you for your participation!</p>	<p>Por favor responda todas las preguntas. La encuesta le tomará alrededor de 10 minutos en contestarla. ¡Muchas gracias por su participación!</p>

Please rate the following statements (1 is lowest, 9 is highest) by indicating:

Minimum --

the number that represents the *minimum* level of service that you would find acceptable

Desired --

the number that represents the level of service that you *personally want*

Perceived --

the number that represents the level of service that you *believe* our library currently provides
For each item, you must EITHER rate the item in all three columns OR identify the item as "N/A" (not applicable). Selecting "N/A" will override all other answers for that item.

Por favor califique las siguientes aseveraciones (1 siendo el más bajo, 9 el más alto), indicando:

Mínimo --

el número que represente el nivel *mínimo* de servicio que usted encontraría aceptable.

Deseado --

el número que represente el nivel de servicio que *usted desearía*.

Percibido --

el número que represente el nivel de servicio que usted *cre*e que su biblioteca ofrece actualmente.

Para cada pregunta, usted debe calificar la pregunta en cada una de las tres columnas O identificar la pregunta como "N/A" (no aplica). Seleccionando "N/A" eliminará cualquier otra respuesta para esa pregunta.

When it comes to...	Cuando se refiere a...
1) Employees who instill confidence in users	1) Empleados que fomenten la confianza en los usuarios.
2) Making electronic resources accessible from my home or office	2) Hacer los recursos electrónicos accesibles en mi casa u oficina.
3) Library space that inspires study and learning	3) Espacios de estudio que inspiren al estudio y el aprendizaje.
4) Giving users individual attention	4) Proporcionar atención individual a los usuarios.
5) A library Web site enabling me to locate information on my own	5) Un sitio de Internet que me permita localizar la información por mi cuenta.
6) Library orientations / instruction sessions	6) Sesiones de instrucción y orientación a bibliotecas
7) Employees who are consistently courteous	7) Empleados que son consistentemente corteses.
8) The printed library materials I need for my work	8) Los materiales bibliográficos impresos que necesito para mi trabajo.
9) Quiet space for individual	9) Espacios silenciosos para

activities	actividades individuales.
10)	10)
Readiness to respond to users' questions	Prontitud para responder preguntas de los usuarios.
11)	11)
The electronic information resources I need	Los recursos de información electrónica que necesito.
12)	12)
Teaching me how to locate, evaluate, and use information	Me enseñan a localizar, evaluar y usar la información.
13)	13)
Employees who have the knowledge to answer user questions	Empleados que tengan el conocimiento para contestar las preguntas de los usuarios.
14)	14)
Accuracy in the catalog, borrowing, and overdue records	Precisión en los registros de catálogo, préstamo y vencimientos.
15)	15)
A comfortable and inviting location	Una locación cómoda y acogedora.
16)	16)
Employees who deal with users in a caring fashion	Empleados que tratan con usuarios de manera amable.
17)	17)
Modern equipment that lets me easily access needed information	Equipo moderno que me permite el acceso fácil de información necesaria.
18)	18)
	Horarios adecuados de servicio.
18)	19)

Adequate hours of service	Empleados que entienden las
19)	necesidades de los usuarios.
Employees who understand the	20)
needs of their users	Herramientas de acceso que me
20)	permiten encontrar cosas por mi
Easy-to-use access tools	cuenta.
that allow me to find things	21)
on my own	Un destino para estudio,
21)	aprendizaje o investigación.
A getaway for study,	22)
learning, or research	Disposición para ayudar
22)	usuarios.
Willingness to help users	23)
23)	Hacer la información fácilmente
Making information easily	accesible para uso
accessible for independent	independiente.
use	24)
24)	Colecciones impresas y/o
Print and/or electronic	revistas electrónicas que
journal collections I	necesito para mi trabajo.
require for my work	25)
25)	Espacio para aprendizaje y
Community space for group	estudio en grupo.
learning and group study	26)
26)	La colección bibliográfica
The library collection	provee recursos de información
provides information	que refleja diversos puntos de
resources reflecting diverse	vista.
points of view	27)
27)	Formalidad en el manejo de

Dependability in handling
users' service problems.

problemas de servicio a
usuarios.

**Please indicate the degree
to which you agree with the
following statements:**

28)

The library helps me stay
abreast of developments in
my field(s) of interest.

29)

The library aids my
advancement in my academic
discipline.

30)

The library enables me to
be more efficient in my
academic pursuits.

31)

The library helps me

**Por favor indique el grado al
cual usted está de acuerdo con
las siguientes afirmaciones:**

28)

La biblioteca me ayuda a
mantenerme al corriente sobre
progresos en mi(s) área(s) de
interés.

29)

La biblioteca me ayuda en el
avance de mi disciplina
académica.

30)

La biblioteca me permite ser más
eficiente en mis búsquedas
académicas.

31)

distinguish between trustworthy and untrustworthy information.

32)

The library provides me with the information skills I need in my work or study.

33)

In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library.

34)

In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs.

35)

How would you rate the overall quality of the service provided by the library?

Please indicate your library usage patterns:

36)

How often do you use resources on library premises?

37)

How often do you access library resources through a

La biblioteca me ayuda a distinguir entre información confiable y no confiable.

32)

La biblioteca me proporciona habilidades de (búsqueda de) información que necesito para mis trabajos o estudios.

33)

En general, estoy satisfecho con la manera en que me tratan en la biblioteca.

34)

En general, estoy satisfecho con el apoyo de biblioteca en mi aprendizaje, investigación y/o necesidades de enseñanza.

35)

¿Cómo calificarías la calidad general del servicio provisto por la biblioteca?

Por favor indique sus patrones de uso de biblioteca:

36)

¿Qué tan a menudo usa los recursos en premisas de la biblioteca?

37)

¿Qué tan a menudo accede los recursos de biblioteca a través

library Web page?

38)

How often do you use
Yahoo™, Google™, or non-
library gateways for
information?

- Daily
 Weekly
 Monthly
 Quarterly
 Never

**Please answer a few
questions about yourself:**

39)

Age:

- Under 18
 18 - 22
 23 - 30
 31 - 45
 46 - 65
 Over 65

40)

Sex:

- Male
 Female

de una página de Internet de
biblioteca?

38)

¿Qué tan a menudo utiliza Yahoo™,
Google™, u otros portales no
bibliográficos para obtención de
información?

- Diariamente
 Semanalmente
 Mensualmente
 Trimestralmente
 Nunca

**Por favor conteste algunas
preguntas sobre usted mismo:**

39)

Edad:

- Menos de 18
 18 - 22
 23 - 30
 31 - 45
 46 - 65
 Más de 65

40)

Sexo:

- Masculino
 Femenino

41)

Discipline:

- Administración, Economía y Finanzas
- Agronomía / Agronegocios
- Ciencias Sociales / Psicología
- Computación y Tecnologías de Información
- Comunicación y Periodismo
- Derecho
- Educación
- Física / Matemáticas
- Humanidades
- Indeciso
- Ingeniería y Arquitectura
- Medicina y Ciencias Médicas
- Otro

41)

Disciplina:

- Administración, Economía y Finanzas
- Agronomía / Agronegocios
- Ciencias Sociales / Psicología
- Computación y Tecnologías de Información
- Comunicación y Periodismo
- Derecho
- Educación
- Física / Matemáticas
- Humanidades
- Indeciso
- Ingeniería y Arquitectura
- Medicina y Ciencias Médicas
- Otro

42)

Position: (Select the ONE
option that best describes
you.)

Undergraduate:

- First year
- Second year
- Third year
- Fourth year
- Fifth year and above
- Non-degree

Graduate:

- Masters
- Doctoral
- Non-degree or Undecided

Faculty:

- Adjunct Faculty
- Assistant Professor
- Associate Professor
- Lecturer
- Professor
- Other Academic Status

Library Staff:

- Administrator
- Manager, Head of Unit
- Public Services
- Systems
- Technical Services
- Other

Staff:

42)

Posición: (Seleccione la
opción que mejor lo describa.)

Profesional:

- Primer año
- Segundo año
- Tercer año
- Cuarto año
- Quinto año en adelante
- Sin título

Postgrado:

- Maestría
- Doctorado
- Sin título o indeciso

Facultad:

- Facultad adjunto
- Asistente de profesor
- Profesor asociado
- Conferenciante
- Profesor
- Otro estatus académico

Personal de Biblioteca:

- Administrador
- Director
- Servicios públicos
- Sistemas
- Servicios técnicos
- Otro

Personal:

- Personal de investigación

Research Staff
 Other staff positions

Otras posiciones de personal

43)

Please enter any comments about library services in the box below:

Thank you for participating in this library service quality survey!

43)

Por favor escriba sus comentarios acerca de los servicios de biblioteca en la siguiente celda:

¡Gracias por participar en esta encuesta de calidad de servicios de biblioteca!



Anexo 2
Cuestionario

Estimado alumno(a):

La presente encuesta será de mucha utilidad en la toma de decisiones para la mejora de los servicios que se te brindan. Te agradecemos de antemano tu colaboración en el llenado del presente.

Datos generales

1. Indica para cada aspecto

Edad _____ Estudios que cursas actualmente:
Preparatoria [] Profesional [] Maestría [] Doctorado []
Semestre cursando: _____ Programa académico que cursa: _____

Uso de la Biblioteca

Instrucciones: marca con una X la respuesta que elijas.

2. ¿cada cuánto asistes a la biblioteca?

[] Todos los días [] 3 ó 4 días a la semana [] Una vez a la semana [] 2 ó 3 veces al mes

Instrucciones: Marca con una X tus respuestas (puede ser más de una)

3. ¿Por cuál de las siguientes razones acudes a la biblioteca?

- [] Para hacer una tarea o proyecto [] Para realizar una investigación
[] Para pedir libros prestados [] Para ver una película
[] Para leer un libro, un periódico o una revista [] Para estudiar para un examen
[] Para pasar el tiempo libre [] Para estudiar en equipo Otro _____

4. ¿Qué servicios conoces?

- [] Estudio individual o grupal [] Uso de cubículos para estudio grupal
[] Préstamo de libros a domicilio [] Consultas en la biblioteca digital
[] Préstamo de material de reserva [] Consulta de bases de datos
[] Videoteca [] Mapoteca
[] Préstamo interbibliotecario [] Consulta de tesis
[] Uso de salas de video Otro _____

Área de Reserva

Instrucciones: marca con una X la respuesta que elijas.

5. ¿Consideras que el área de reserva cumple el propósito de tener disponibles los ejemplares de mayor consulta que solicitan los profesores?

[] SI [] NO [] Algunas veces _____

6. ¿Cuándo acudes al área de reserva a consultar algún material, este generalmente se encuentra disponible?

[] SI [] NO [] Algunas veces _____

7. ¿Los materiales disponibles en el área de reserva, responden a sus necesidades de información?

SI NO Algunas veces _____

8. ¿Consideras que el área de reserva es un apoyo para tu estudio?

SI NO Algunas veces _____

9. ¿Te satisface la atención que le brinda el personal del área de reserva?

SI NO Algunas veces _____

Área de circulación

10. ¿Consideras que el horario de servicio de la biblioteca es adecuado para tus necesidades?

SI NO _____

11. ¿Cuándo necesitas trabajar de forma individual encuentras lugar disponible?

SI NO Algunas veces _____

12. ¿Cuándo que requieres trabajar de manera grupal, encuentras un lugar disponible?

SI NO Algunas veces _____

13. ¿El personal que se encuentra en sala te asiste para utilizar adecuadamente el catálogo de la biblioteca?

SI NO Algunas veces _____

14. ¿El personal que se encuentra en sala te apoya para localizar físicamente los materiales de la biblioteca?

SI NO Algunas veces _____

15. ¿Los préstamos de materiales son acordes a sus necesidades?

SI NO Algunas veces _____

16. ¿El personal de la biblioteca le orienta para encontrar la información que requiere?

SI NO Algunas veces _____

17. ¿Si el material que requiere no se encuentra en la biblioteca, qué hace?

Lo solicita en préstamo interbibliotecario o entre campus Acudes a otra biblioteca Lo busca con un colega Nada

18. En general, ¿Le satisface la atención que le brinda el personal de las salas de estudio?

SI NO Algunas veces _____

Opinión general de la Biblioteca

19. En general mi opinión sobre el servicio de reserva y circulación que ofrece la Biblioteca es:

Excelente Bueno Regular Malo Pésimo Otra _____

Comentarios:

Anexo 2
Cuestionario para entrevista Focus Group

- 1.- ¿Cuándo acude al área de reserva el personal que le atiende le da la información que requiere o le orienta para localizarla?
- 2.- ¿El personal del área de reserva le atiende de manera eficiente?
- 3.- ¿Cuándo solicita información al personal del área de reserva, le responde con prontitud y oportunidad?
- 4.- ¿Considera que el personal del área de reserva tiene los conocimientos necesarios para responder a sus cuestionamientos?
- 5.- ¿El personal del área de reserva muestra disposición para brindarle el servicio?
- 6.- ¿El personal del área de reserva muestra formalidad para ayudarlo a resolver algún problema competente al área?
- 7.- ¿Considera que el área de reserva tiene una ubicación adecuada dentro de las instalaciones de la biblioteca, para su fácil y rápido acceso?
- 8.- ¿Considera que los préstamos a domicilio se realizan por un período suficiente?
- 9.- ¿Considera suficiente el préstamo por dos horas del material de reserva?
- 10.- ¿Cuándo acude a las salas de estudio el personal que le atiende le da la información que requiere o le orienta para localizarla?

- 11.- ¿El personal de las salas de estudios le atiende de manera eficiente?
- 12.- ¿Cuándo solicita información al personal de las salas de estudio, le responde con prontitud y oportunidad?
- 13.- ¿Considera que el personal de las salas de estudio tiene los conocimientos necesarios para responder a sus cuestionamientos?
- 14.- ¿El personal de las salas de estudio muestra disposición para brindarle el servicio?
- 15.- ¿El personal de las salas de estudio muestra formalidad para ayudarle a resolver algún problema competente al área?
- 16.- ¿El personal de las salas me orienta para localizar, evaluar y utilizar los recursos de información?
- 17.- ¿Los espacios para estudio que le brinda la biblioteca son adecuados para el estudio y aprendizaje?
- 18.- ¿La biblioteca le ofrece espacios silenciosos para el estudio individual?
- 19.- ¿La biblioteca le proporciona espacios adecuados para el estudio en grupo?
- 20.- ¿El mobiliario con que cuenta la biblioteca es cómodo y ergonómico para su permanencia en las diferentes áreas de estudio?
- 21.- ¿La iluminación de las salas de estudio es suficiente?
- 22.- ¿La ventilación en las salas de estudio es buena?

23.- ¿La biblioteca le brinda orientación o/y instrucción en el uso de las instalaciones y los recursos de información con que cuenta?

24.- ¿La biblioteca cuenta con herramientas de acceso que le permiten localizar las cosas por su cuenta?

25.- ¿La biblioteca le cuenta con programas para ayudarlo a desarrollar habilidades para la búsqueda de información?

26.- ¿La biblioteca cuenta con señalización adecuada que me facilita el uso de instalaciones y la localización de áreas y recursos informativos?

27.- ¿La biblioteca cuenta con información diversificada y actualizada de los temas que le interesan?

28.- ¿La biblioteca le ayuda a ser más eficiente en la realización de sus tareas?

29.- ¿El material bibliográfico con el que cuenta la biblioteca es suficiente para resolver mis necesidades de información?

30.- ¿Qué materiales no ha encontrado en el área de reserva y requiere que estén disponibles?

31.- ¿Qué tipo de materiales requiere encontrar en el área de reserva?

32.- ¿Qué área del conocimiento considera que cuenta con menos material bibliográfico?

33.- ¿Cuáles son los cursos que hacen que utilices más el área de reserva?

Curriculum Vitae

Originaria de la Ciudad de México, Helena Gasca Moreno (1975-) realizó sus estudios profesionales de Ciencias de la Información Documental en la Universidad Autónoma del Estado de México. Su experiencia de trabajo ha girado, primordialmente, alrededor del campo documental, ha trabajado tanto en instituciones públicas, como privadas. Como consultora independiente, ha realizado diversos trabajos a empresas y a particulares, con una orientación principal a la organización documental.