



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

**COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**“EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN  
LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO SUR”**

**T E S I N A**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE**

**LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA**

**P R E S E N T A**

**GENOVEVA HERNÁNDEZ RUIZ**

**ASESOR: LIC. MIGUEL ÁNGEL AMAYA RAMIREZ**



**MÉXICO, D. F.**

**2007**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## D E D I C A T O R I A S

### **“DIOS CONMIGO, ¿QUIÉN CONTRA MI?”**

Desde que tengo uso de razón, mi vida ha sido una constante lucha de batallas con triunfos y fracasos, los fracasos son solo míos, los triunfos de mi Dios, mi Dios tan maravilloso y benévolo conmigo, GRACIAS por darme siempre de más, este es otro triunfo tuyo, **TE AMO MI DIOS.**

### **A MI MADRE HERMOSA**

Gracias por tu gran amor, por tus sabios consejos, por mostrarme el camino de la rectitud y educarme con esa forma especial que solo tú tienes, por ser mi ejemplo a seguir y enseñarme los principios que han regido mi vida, aunque no lo he hecho del todo bien, eres uno de los pilares que me han mantenido de pie. **Te amo Mami.**

### **A MI HIJA AMADA**

Mi Susy querida, mi motor, mi esperanza, mi luz, mi felicidad y mis tristezas, otro pilar importante por quien pude edificar todo lo que tengo y todo lo que soy, eres mi motivo y mi inspiración.

### **A MIS HIJOS**

Víctor y Guillermo, tan pequeñitos, no supe decir no, llegaron a sumarse y convertirse en los motivos más grandes de mi vida para redoblar esfuerzos, dos grandes y gruesas columnas para edificar lo que ahora soy y lo que ahora tengo, **LOS AMO** mis hombrecitos, nunca soltare su mano.

### **A MI PEQUE RAMY**

Mi hijo amado, mi niño consentido, llegaste para recordarme y revivir como se desborda mi corazón al escuchar un “TE QUIERO MAMI”, no puedo bajar la guardia, falta mucho camino por andar donde debo tomarte de la mano, una columna más para seguir construyendo, rezo porque así sea.

### **A MI QUERIDO ANDRÉS**

Llegaste justo, ni antes ni después, ahora formas parte de mis numerosas columnas y me recuerdas que mi misión aun no termina, que MI DIOS aun me tiene encomiendas, deja que te tome de la mano.

### **A MI HERMANO**

Aristeo, hermano mió, la vida no es fácil para nadie y para nosotros menos, se sufre y se llora pero si quieres puedes, solo falta que lo decidas.

### **A MI HERMANA**

Adriana, chiquita preciosa, tu misión fue muy corta, aun te extraño, aun te añoro, tu ausencia dejo un hueco en mi alma que a pesar de los años no logro llenar, GRACIAS por dejarme tu legado mas preciado, que me dio fuerza y coraje para levantarme, vivo con la esperanza de un reencuentro, vives en mi, Chinita.

### **A MI GRAN AMIGA**

Rosa María Mora, Gracias por caminar a mi lado sin importar los peldaños de la vida, ni el tiempo, ni la distancia, siempre has mantenido las puertas abiertas para que yo pueda pasar, me cuidas, me alientas, me apoyas, nunca permitiste que me quedaré detrás y me sabes escuchar como nadie, los años convirtieron nuestra amistad en hermandad. Aun nos falta mucho por andar mi fiel amiga, te quiero mucho Rous.

### **A GERARDO**

Fuiste tu quien me dio la noticia de que después de varios intentos había sido aceptada en la universidad, ¿recuerdas?, contigo compartí esa dicha. Solo me resta decirte: GRACIAS por cuidar y proteger a nuestra hija, nunca la sueltes.

## **A IGNACIO**

Gracias por enseñarme a solamente sumar y nunca restar, tu filosofía la aplique a mi vida personal, solo quedá lo hermoso y lo bueno lo demás ya quedo atrás. Mi balsa en medio de una larga tormenta, te viviré eternamente agradecida.

## **A ERIKA AMEZCUA**

Un angel en forma de persona, pensé que era poco lo que me brindaste, ahora te digo que me brindaste demasiado, te agradezco infinitamente el haberme enseñado esa frase que ya hice mía, frase mágica que al repetirla me da fuerza, mata mis temores, me da seguridad y me da paz cuando hay tempestad en mi alma. ***“Dios conmigo, ¿Quién contra mí?”***. Siempre te recuerdo.

## **A TI**

Que te empeñas en recordarme cada día que el amor existe, que no es una utopía que no hay que dejar de soñar que lo único importante es el amor, gracias por darle brillo y color a mi vida.

## **A CLAUDIA**

Bienvenida, gran amiga, gran compañera y maravillosa persona

## **A G R A D E C I M I E N T O S**

Agradezco infinitamente al **P. Fernando Ibáñez, L. C.** quien sin conocerme confió en mí y me brindó todo el apoyo necesario para llevar acabo este proyecto. Mil gracias.

A la Universidad Anáhuac México Sur y todo el personal de la biblioteca por brindarme todas las facilidades y apoyo en el proceso del estudio, en especial a la Lic. Ana María Cerda Martínez y la Lic. Sara Ancira Jiménez

A Mariana Cornejo por sus valiosos conocimientos aportados a este trabajo.

A la Lic. Rosa María Mora y el Actuario Amador Roldán, por el tiempo dedicado a pulir este trabajo.

A Miguel Ángel Alonso por toda la ayuda técnica que me brindó durante todo este proceso.

Mi mas profunda gratitud al Lic. Miguel Ángel Amaya Ramírez, ya que sin su ayuda y guía no se hubiera concluido este trabajo.

A los sinodales:

Lic. Miguel Ángel Amaya Ramirez

Lic. Patricia de la Rosa Valgañón

Lic. Marisa Rico Bocanegra

Lic. Tomas Palacios Medellín

Mtro. Fermín López Franco

Gracias por sus valiosos comentarios y aportaciones.

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

### CAPÍTULO I LA EVALUACIÓN

1.1.	Definición de la evaluación.....	1
1.2.	Objetivo e importancia de la evaluación.....	4
1.3.	Fines de la evaluación.....	7
1.4.	La planeación de la evaluación.....	9
1.5.	Métodos de evaluación.....	14
1.6.	Evaluación centrada en la colección.....	17
1.6.1.	Examen directo de la colección.....	18
1.7.	Evaluación centrada en el uso.....	19
1.7.1.	Estudios sobre uso o consulta en sala interno.....	20
1.7.2.	Estudios de opinión de usuarios.....	21
1.7.3.	Disponibilidad en estantería.....	22
1.7.4.	Análisis de estadísticas de préstamos interbibliotecarios.....	24
1.8.	Satisfacción de usuarios.....	24
1.8.1.	Concepto de usuarios.....	25
1.8.2.	Necesidad de información.....	26
1.8.3.	Tipos de usuario.....	27
1.8.4.	Satisfacción de usuarios.....	31
1.8.5.	Estudios de usuarios.....	32

### CAPÍTULO II LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ANAHUAC MÉXICO SUR

2.1.	Antecedentes históricos.....	38
2.2.	Misión y visión.....	43
2.3.	Objetivos.....	43
2.4.	Organización administrativa.....	44
2.5.	Consulta general.....	47
2.5.1.	El servicio de consulta.....	48

2.5.2. Funciones del área de consulta.....	48
2.6. Los usuarios.....	50
2.7. El personal, descripción de puestos.....	51
2.8. Los servicios.....	66
2.9. Las colecciones.....	69
2.10. Datos cuantitativos, recursos humanos.....	73
2.11. Datos cuantitativos, recursos materiales.....	74

### **CAPÍTULO III ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS APLICADO A LA COMUNIDAD DE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO SUR**

3.1. Objetivos.....	76
3.2. Materiales y métodos.....	77
3.2.1. Elaboración de la encuesta.....	78
3.2.2. Muestra encuestada.....	79
3.3. Análisis e interpretación de resultados.....	82
3.4. Sugerencias.....	132
3.5. Discusión de resultados.....	134

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>138</b>
--------------------------	------------

<b>OBRAS CONSULTADAS.....</b>	<b>142</b>
-------------------------------	------------

### **ANEXOS**

## INTRODUCCIÓN

El mundo actual se encuentra en constantes cambios y el caso de las bibliotecas en general no es la excepción. Nos encontramos ante una revolución comparable con la revolución; agrícola o la industrial, a partir de estos movimientos se generan otros como la denominada sociedad de la información y del conocimiento, que se identifica por una serie de características como: la importancia y el valor económico de la información, el peso de las tecnologías de la información y la comunicación cuyo exponente máximo es sin lugar a duda Internet y la globalización.

En este contexto la biblioteca se enfrenta a nuevos retos, como los relacionados con la gestión de la información digital y la adaptación de los servicios tradicionales a las nuevas necesidades. Este nuevo escenario ha creado una biblioteca donde se conjuntan elementos nuevos y tradicionales que permiten seguir hablando de la continuidad de la biblioteca y sus servicios a pesar de los cambios.

Actualmente, tanto las organizaciones, y en este caso particular las universidades que se encargan de sustentar a una biblioteca, están sumamente interesadas por conocer, analizar y valorar el rendimiento de ésta, tanto de manera general como en casos concretos como son: la colección, que es el elemento fundamental para poder brindar y dar resultados positivos; sus servicios, que son la razón de ser de la colección, ya que sin ellos no existiría biblioteca alguna. Del mismo modo no hay que olvidar que la biblioteca es una pieza clave de la universidad.

Por su parte el personal bibliotecario se mantiene vinculado con los objetivos de la biblioteca, el objetivo de esta, cualquiera que sea, es producir resultados positivos a la comunidad a la que sirve. Para hacer frente a este desafío el bibliotecario ha tenido que echar mano de todos los métodos habidos y por haber para atender las necesidades de información de sus usuarios. Dentro de estos métodos podemos mencionar el más antiguo que es el acceso a los documentos de otras colecciones, primero por la vía del préstamo

interbibliotecario y posteriormente, con las metodologías de obtención de documentos o sustitutos del documento que la tecnología de cada momento va haciendo posible utilizar.

En la actualidad, la existencia de publicaciones electrónicas ha generado la creación de consorcios entre otros métodos de cooperación, que permiten poner a disposición de los usuarios una colección heterogénea, todo esto con un solo fin: defender y justificar los recursos disponibles además de la existencia que tiene la biblioteca, la calidad y la cantidad de todos estos recursos y métodos; lo que hace necesaria una evaluación que refleje, apoye y garantice el óptimo cumplimiento de sus objetivos y metas.

Como todo proceso del trabajo bibliotecario la integración de acervos bibliográficos y servicios bien equilibrados deben estar basados en un programa en el que se establezcan las metas que se proponen alcanzar durante algún período determinado, con base a sus recursos financieros y los recursos humanos que pueden intervenir para lograr dicha meta, es por esto que se considera necesario una evaluación periódica para determinar si los servicios bibliotecarios responden realmente a las necesidades de los usuarios.

El desarrollo de este trabajo surge gracias a la necesidad de conocer en que medida la biblioteca está cumpliendo con sus metas y objetivos, planteando algunas interrogantes, que a primera vista resultaron ser bastante simples, pero que en el momento de trabajarlas ya no resultaron tan simples sino un tanto complejas y con mucho significado; se deseaba conocer *¿quiénes?*, y *¿cuánto?* utilizan la biblioteca además de identificar *¿Qué?* tipo de materiales o colecciones satisfacen las necesidades de los usuarios.

Ante estos cuestionamientos y no habiendo una receta ideal para encontrar respuesta, se desarrolla el presente trabajo dividido en tres capítulos:

En el primer capítulo se presenta un panorama donde se hace referencia de qué es una evaluación, su importancia, objetivos, algunos métodos para evaluar los servicios bibliotecarios, con algunas ventajas y desventajas,

poniendo especial atención en los estudios de usuarios, recalcando la importancia de hacer este tipo de estudios y las posibles herramientas para hacerlo, definiendo qué es un usuario, cuales son las necesidades de información de acuerdo al tipo de usuario y por último qué es la satisfacción de los mismos.

En el segundo capítulo se presentan de forma breve los antecedentes históricos de la Universidad Anáhuac México Sur, sus servicios, objetivos, la organización; las colecciones, el personal y sus funciones, así como algunos datos cuantificables que se consideraron importantes para brindar un panorama actual de la biblioteca.

En el tercer capítulo se presenta un estudio aplicado a usuarios potenciales, con el que se pretende abarcar varios puntos de suma importancia, por un lado tener la capacidad de predecir y por otro, tener la capacidad de anticiparse para poder llevar a cabo la planeación, otra finalidad es captar la percepción de la población universitaria que tienen en cuanto a la biblioteca, datos generales de la población, frecuencia de visita, instalaciones y equipo, recursos, servicios que esta ofrece y personal, entre otros puntos que se consideran importantes.

Cabe mencionar que es la primera evaluación de los servicios bibliotecarios que se ha realizado en la biblioteca de la Universidad Anáhuac México Sur, por lo que se pretende plantear las bases para poder conocer las necesidades del usuario, y del mismo modo, dar continuidad a este tipo de estudios y poder brindar a nuestra población una mejora continua de calidad, basada en la evaluación orientada al usuario, donde la clave del éxito consiste en obtener la satisfacción del mismo.

Finalmente este trabajo busca ser un modesto eslabón para los objetivos y metas que la biblioteca se plantea y así cumplir de forma eficiente su misión.

## Capítulo I LA EVALUACIÓN

Hoy en día toda institución o sector de cualquier actividad humana debe responder a los desafíos de la llamada globalización, donde los sistemas bibliotecarios y documentales no han escapado a esta tendencia. La calidad de los sistemas bibliotecarios requiere de una permanente evaluación que le permita visualizar y hacer cambios necesarios para estar a la par con las exigencias de esta nueva época.

Se usa la palabra evaluación en muchos sentidos, evaluación de los recursos humanos, evaluación de los servicios, evaluación de la colección, entre otros más; queda claro que estamos ante una palabra y un concepto que obviamente ha existido siempre, pero que en la actualidad ha rebasado y ha extendido su significado para llegar y abarcar otras áreas del conocimiento. En este primer capítulo se muestran los principios básicos de la evaluación: definiciones, importancia, fines, ventajas y desventajas de cada método descrito en el proceso de evaluación.

### 1.1 Definición de la evaluación

Según el *Diccionario de la Real Academia Española* “**evaluar** del francés *evaluer* es: **1.** Señalar el valor de una cosa; **2.** Estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa; **3.** Estimar los conocimientos, aptitudes y rendimientos.”<sup>1</sup>

Charles R. McClure, dice que la “evaluación es un proceso sistemático para determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de ciertas actividades”.<sup>2</sup>

Rafael Pagaza en su *Manual para obtener indicadores ...* dice que “la evaluación es, una de las etapas más importantes, ya que permite comparar las actividades realizadas con los fines que persigue la organización”.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> *Diccionario de la Lengua Española*. 22ª ed. Madrid : La Real Academia Española, 2001, t. 1, p. 927.

<sup>2</sup> CHARLES, R. McClure. *Measurement and Evaluation*. ALA Yearbook. 1985, p. 195

<sup>3</sup> PAGAZA García, Rafael. *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*. México UNAM. Centro de Investigaciones Bibliotecológicas, 1989. p. 1

Abad, menciona que “La evaluación, es aquel proceso mediante el cual se intenta obtener un juicio de valor o una apreciación de la bondad de un objeto, de una actividad, de un proceso o de sus resultados ... procedimiento en el que se destaca las cualidades, ventajas y debilidades de aquello que se evalúa”.<sup>4</sup>

Otra definición parecida e incluso mas completa es la de Duarte “La evaluación es un proceso sistemático que nos facilita determinar el grado de eficacia de ciertas actividades, requiere emitir un juicio de valor sobre aquello que se evalúa. Permite articular de forma cualitativa y 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 que fueron planificados por la biblioteca.”<sup>5</sup>

En la introducción de la obra *Evaluación de la Biblioteca*, F. W. Lancaster menciona: “los autores que tratan el tema de la evaluación tienden a ser más precisos, algunos proclaman que la evaluación es una rama de la investigación del método científico para determinar, lo bien que se esta llevando a cabo una actividad. Otros subrayan su importancia en el proceso de toma de decisiones, ya que recoge datos necesarios para determinar cual de entre varias estrategias diferentes es la mas apropiada para alcanzar el resultado deseado. Por último, algunos autores contemplan la evaluación como un componente esencial para la tarea de gestión, ya que los resultados de una evaluación podrían ayudar al responsable de la gestión a distribuir los recursos de un modo más efectivo. Para Lancaster evaluar es el proceso de delinear, obtener y proporcionar información útil para definir alternativas de decisión.”<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> ABAD GARCÍA, Francisca. *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid: Síntesis. 2005. p. 19

<sup>5</sup> DUARTE Barrionuevo, Miguel. *La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias*. Cádiz : Universidad, 1999. pp. 4-6

<sup>6</sup> LANCASTER, F. W. *Evaluación de la biblioteca*. Madrid : Muralla, 1993.

*La American Library Association (ALA)* define la evaluación de la colección como el “conjunto de estudios y operaciones que la biblioteca lleva a cabo para comprobar si su colección, responde a las necesidades de sus principales grupos de usuarios.”<sup>7</sup>

Por otra parte, el proceso de evaluación de la colección se encuentra enmarcado en la evaluación de la biblioteca como servicio, definida ésta como una actividad que “... permite determinar el valor añadido de los productos y servicios ofrecidos, poner 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.”<sup>8</sup>

Como se puede apreciar se manejan un sin fin de definiciones lo que bien valdría la pena enfatizar que en el ámbito bibliotecario el concepto se usa desde la perspectiva de un todo, para luego llevarla de manera mas específica, para fines de este trabajo se tomará como base la siguiente definición donde se trata de conjuntar lo mas importante de las anteriores:

Se puede concluir que la evaluación es un conjunto de pasos sistematizados y busca conocer en que medida se están cumpliendo los objetivos de forma cualitativa y cuantitativa de la biblioteca. En consecuencia nos permite vislumbrar alternativas para el mejoramiento futuro; así mismo se podrán determinar objetivamente las causas que generan el error o la problemática y al mismo tiempo prevenir posibles desviaciones. Se puede determinar que la esencia de la evaluación es justificar la razón de ser de la existencia de la biblioteca.

---

<sup>7</sup> ALA. *Guide to the evaluation of library collections*. Chicago, 1989. p. 25. (Collection Management and Development, Series ; 2).

<sup>8</sup> DUARTE, Op. Cit. pp. 5-6

## 1.2 Objetivos e Importancia de la evaluación

En la obra *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*, el autor Fuentes hace mención de los objetivos y las preguntas básicas que deben plantearse antes de iniciar la evaluación.

Un proyecto de evaluación de un servicio tiene tres objetivos fundamentales:

1. Proporcionar el máximo servicio a sus usuarios.
2. Examinar los programas actuales.
3. Planificar el futuro del servicio en cuestión.

El objetivo fundamental en una biblioteca es brindar el mejor servicio posible a todos los usuarios, la biblioteca existe para cumplir este objetivo, la estructura del servicio debe ser flexible y capaz de modificar su forma y funcionamiento para adaptarse a los cambios, como pueden ser aumento de población, la explosión de la información, la presencia de nuevas tecnologías y el creciente recorte de presupuesto; con esto se quiere decir que el bibliotecario debe estar capacitado para poder afrontar toda esta problemática y cumplir con las necesidades que demandan los usuarios. En estos casos la evaluación se encargaría de medir el desarrollo de los objetivos que se alcanzan o no, en términos de calidad y cantidad.

Antes de iniciar la evaluación se deben plantear y resolver tres preguntas básicas: para *quién*, para *qué* y *cómo*, aspectos que se detallan a continuación.

- *“Para quién:* sea cual sea el tipo de evaluación que se quiera llevar a cabo debe estar en función de los objetivos propios, ya que ningún programa que carezca de metas específicas y claras puede ser evaluado.
- *Para qué:* la evaluación implica un balance de lo realizado y conlleva una visión prospectiva de la situación, intentando prever, en la medida de lo

- posible, las actualizaciones futuras, antes de recoger los datos hay que definir claramente una política que conlleve conocer lo que realmente necesita el usuario final; Se debe contar con criterios, lineamientos y parámetros bien establecidos.
- *Cómo*: evaluar reclama la pertinencia, adecuación y constante evaluación de los datos que hay que reunir; así como la capacidad de comprensión de quienes hacen el acopio de estos datos.”<sup>9</sup>

En el curso *Evaluación de Colecciones* que impartió Aurelia Orozco en mayo del 2003 en la UNAM, mencionaba, que la importancia de aplicar una evaluación es sin duda:

- La respuesta a las necesidades de los usuarios detectando también áreas fuertes y débiles de la colección.
- Constituye un mecanismo de detección de áreas disruptivas, de situaciones problemáticas que requieren atención prioritaria.
- Es una herramienta importante para que la instancia ejecutiva tenga una visión clara del estado de la unidad en su conjunto en cierto tiempo y espacio.
- Nos permite determinar como es el servicio que se ofrece a los usuarios.
- Con la evaluación se logra poner a disposición de los que se encargan de gestionar una información objetiva, fiable y relevante, para apoyar la toma de decisiones.

Mosher enlista algunas razones del porque es importante una evaluación:

- “Un entendimiento de la naturaleza, forma, profundidad y utilidad de las colecciones.

---

<sup>9</sup> FUENTES, Juan José. *Evaluación de Bibliotecas y centros de documentación e información*. España : TREA, 1999. pp.20-22

- Efectividad en el desarrollo de la colección o en el programa de la adquisición, métodos y fuentes.
- Capacidad de la colección para apoyar la investigación o la curricula de un programa específico.
- Una guía o base para la planeación de la colección, administración o descarte.
- Un medio para afirmar el tamaño, lo adecuado y la calidad de la colección.
- Una medida para saber lo efectivo de la política de desarrollo de la colección.
- Una manera para descubrir las lagunas del acervo.
- Un instrumento para enfocar recursos humanos y monetarios en las áreas más necesitadas, en lugar de distribuir esfuerzos en áreas inadecuadas.
- Una ayuda en la preparación de la política de desarrollo de la colección y asignación de niveles de uso.
- Una manera de saber si los niveles de la política de desarrollo de colecciones son los adecuados.
- Un fundamento para la defensa del presupuesto.
- Un utensilio para medir el valor de la colección en proyectos cooperativos y evitar la duplicidad de materiales.
- Un instrumento para medir el vigor de la colección para propósitos de planeación y ubicación de fondos.”<sup>10</sup>

**SE DEBE TENER PRESENTE QUE:**

- Pese a lo objetiva que pueda ser una evaluación finalmente en la toma de decisiones influyen aspectos subjetivos.
- La responsabilidad debe recaer en un equipo, mismo que participara en la planeación y desarrollo de la misma, así como del análisis de resultados y propuestas.

---

<sup>10</sup>LANCASTER. F. W. Op. Cit. pp. 36-45. En MOSHER, P. H. *Quality and library collections*.

- Toda evaluación implica la oportunidad de conocer las fortalezas y debilidades de la parte evaluada, que tan útil es a los usuarios, que tan bien se ha venido perfilando y que tenemos que hacer para mejorar.

### 1.3 Fines de la evaluación

La evaluación es un todo de principio a fin, y los resultados se aplican tanto a ese todo como a cada una de sus partes consideradas individualmente.

En la obra *La biblioteca universitaria eficaz*, Duarte menciona lo siguiente:

“Conocer los objetivos, inputs y outputs de los procesos, su rendimiento y el impacto que los programas desarrollados por la biblioteca han tenido sobre los usuarios es una necesidad fundamental para ajustar, cambiar, planificar y responder adecuadamente a la demanda. Disponer de elementos de juicios precisos y cuantificables que sirvan como indicadores de la totalidad del rendimiento de la parte evaluada.”<sup>11</sup>

Fuentes Juan José en su obra *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información* señala que “cualquier programa de evaluación implica *inputs*, *outputs*, objetivos y resultados finales.

Se entiende por *Inputs*: la cantidad de energía, producto o servicio que se incorpora a un determinado proceso de producción; son tangibles y fácilmente cuantificables, se habla de *inputs* primario (el dinero), *inputs* secundario (los materiales comprados con ese dinero que forman parte de la colección.

En términos bibliotecarios el *outputs de una biblioteca* son los servicios que proporciona, también se pueden cuantificar, pero esto no es suficiente, ya que, a diferencia de los *inputs*, que son evaluados numéricamente, los *outputs*

---

<sup>11</sup> DUARTE. Op. Cit. p. 5

pueden y deben ser evaluados en términos cualitativos. Los resultados son los objetivos finales que se establecen al principio de cualquier programa.”<sup>12</sup>

El proceso de evaluación suele ser largo, complejo y costoso, requiere como punto de partida plantearse cuales son los fines reales que se persiguen, según este enfoque Fuentes menciona lo siguiente:

- Establecer un tope que indique el nivel de funcionamiento del servicio.
- Comparar los resultados obtenidos, ya que una comparación válida de este tipo implica el uso de normas de evaluación idénticas, este tipo de estudios tienden a ser muy limitados, se utilizan en la cobertura de diferentes bases de datos, entrega de documentos de varias bibliotecas, entre otras actividades más.
- Justificar la existencia de un servicio, esto supone un análisis de los beneficios del servicio o un análisis de relación entre los beneficios y los costes.
- Identificar causas de fallo o ineficiencias en el servicio con vistas a elevar el nivel de actuación en fechas futuras.<sup>13</sup>

Existen varias posibles razones para que los responsables de la gestión de una biblioteca quieran llevar a cabo una evaluación; Lancaster menciona cuatro:

1. Mostrar el grado de rendimiento del servicio: El objetivo específico es identificar los medios para mejorar el rendimiento.
2. Comparar el grado de rendimiento de varias bibliotecas o servicios: Se recomienda un análisis comparativo con bibliotecas similares, ya que para que la comparación sea válida es necesario que se usen los mismos instrumentos de comparación, por ejemplo, comparar la cobertura de diferentes bases de datos, los servicios y acervos.

---

<sup>12</sup> FUENTES. Op. Cit. pp. 33-35

<sup>13</sup> Ibidem p. 26

3. Justificar la existencia: se analizan los servicios y los costos.
4. Identificar las posibles fuentes de error.

Lancaster, en su obra *Evaluación de la biblioteca* cita a Orr quien enumera las responsabilidades de un administrador y la necesidad de la evaluación como apoyo en la tarea de gestión.

1. Definir las metas de la organización.
2. Obtener los recursos necesarios para alcanzar esas metas.
3. Cuidar de que los recursos asignados a una actividad determinada se utilicen de la manera más inteligente.

Lancaster en otras palabras menciona ... “determinar lo que la biblioteca debería tener y no tiene, así como lo que tiene, pero que no debería tener, tomando en cuenta factores tales como la calidad y conveniencia de los materiales, su obsolescencia, los cambios de los intereses de los usuarios, así como la necesidad de aprovechar al máximo los limitados recursos económicos con los que se cuenta.”<sup>14</sup>

Finalmente la evaluación de la colección o de una parte de ella, puede llevarse a cabo con el fin de mejorar las políticas de desarrollo de las colecciones, de mejorar la política de préstamo e índice de duplicación o para apoyar decisiones relacionadas con la utilización del espacio.

#### **1. 4 La planeación de la evaluación.**

En este punto los administradores deben plantear, determinar y fijar el camino concreto de acción que seguirán, determinando los principios que lo habrán de predecir y orientar, la secuencia de operaciones para llegar a la meta y consolidar los tiempos y unidades básicas para su realización, teniendo en

---

<sup>14</sup> LANCASTER. Op. cit. pp. 24-25

cuenta que los objetivos de la biblioteca son los fines que se pretenden alcanzar.

En la obra *Guía de la administración de la biblioteca universitaria*, Sametz, señala que la planeación permite:

- “Obtener y distribuir los recursos humanos y materiales
- Anticipar actividades compatibles con los objetivos y procedimientos elegidos.
- Evaluar el progreso y tomar medidas colectivas.”<sup>15</sup>

La evaluación de los servicios bibliotecarios debe ir paralelamente con la planificación, es decir se debe establecer las fases oportunas de la planificación, “planificación – evaluación” dos términos que desempeñan un papel de vital importancia, ya que la planificación, es el proyecto de actuación, mientras que la evaluación es el análisis continuo y constante de los resultados, en la practica del cualquier proyecto evaluativo.

Fuentes Juan José explica la planificación y evaluación en diversas fases:

### **Fase 1** o fase inicial (solo un año de duración)

Es la fase que se toma como modelo, surge de la continuación de los servicios que se estén prestando en ese momento, manteniéndose con la idea de que puede producirse una expansión de los servicios. Este modelo implica cambios necesarios para que la biblioteca mantenga los niveles de calidad que en la actualidad se han alcanzado, aunque como es lógico, difícilmente lo va a conseguir si no hay un nuevo planteamiento de la situación, tanto en lo económico como en los servicios. Los resultados de planificación y evaluación de esta fase van a servir de modelo para todo el proceso.

---

<sup>15</sup> SAMENTZ de WALESTAIN, Linda. *Guía de la administración de la biblioteca universitaria*. México: SEP: Dirección General de educación superior. Escuela Nacional de Biblioteconomía Archivonomía, 1994. p 43

**Fase 2** (de uno a tres años)

Es la fase de integración. Para el mejor servicio a los usuarios, se persigue la integración total de servicio de información documental y la eliminación de las barreras existentes para conseguir ese fin. Esta elección implica una nueva visión de los objetivos planteados con el desarrollo de un nuevo plan de trabajo, en esta segunda fase, la planificación y la evaluación parten de la experiencia recogida en la fase 1 y es donde se efectúa una continua retroalimentación del proceso.

**Fase 3** (de uno a cinco años)

Persigue la consolidación de los objetivos previamente establecidos y alcanzados supone una labor de análisis continuo y en orden a la obtención de resultados que dependen totalmente de replantearse cada fase de la planificación y la evaluación.<sup>16</sup>

Esta tarea conjunta y continúa de planificación y evaluación presupone una nueva mentalidad, transforman en proceso de largo alcance que, teniendo objetivos predeterminados son capaces de ir transformándose según cambian las circunstancias y según van acumulándose experiencias.

La American Library Association, menciona 11 pasos que se deben llevar a cabo rigurosamente para llevar a cabo una evaluación exitosa.

1. **Definir los objetivos de la evaluación:** se deben tener claros si la finalidad es detectar puntos fuertes y débiles, aplicar mejoras en la colección realizar campañas promocionales o redactar un informe.
2. **Formular hipótesis de trabajo si las hay:** en ocasiones, se decide iniciar un proceso de evaluación porque ya se tiene alguna percepción intuitiva del funcionamiento, e incluso se puede intuir las causas que pueden influir, entonces se quiere probar hasta que punto esa percep-

---

<sup>16</sup> FUENTES. Op. cit. pp. 23-24

ción es correcta; el riesgo de convertirse en prejuicio, influenciara el trabajo impidiendo su objetividad.

3. **Establecer claramente los destinatarios del documento:** conocer si los destinatarios del informe final de resultados son o no profesionales de la bibliotecología, o bien se trata de otros cargos políticos o técnicos de formación distinta y por lo tanto con un lenguaje diferente. El enfoque del informe, el tipo de datos, su redacción y presentación puede cambiar en función no solo de los objetivos sino de la audiencia del documento.
4. **Determinar los datos a obtener:** en función de los objetivos e hipótesis, se debe seleccionar el método o métodos de evaluación que se va a aplicar y cuales son los datos relevantes.
5. **Seleccionar la metodología de recogida:** de la decisión sobre el método y el tipo y cantidad de datos requeridos se deduce la metodología más adecuada, en función del nivel de precisión que se requiera.
6. **Seleccionar la metodología de análisis:** en función de los objetivos se plantea la evaluación y de acuerdo al tipo de datos se puede escoger el método de análisis, el software más adecuado y la presentación grafica más útil.
7. **Definir la muestra a estudiar:** se debe elegir entre las distintas técnicas, la que ofrezca mayor utilidad y fiabilidad para garantizar que los resultados sean explotados y la muestra tenga un grado mínimo de error.
8. **Prever la comparabilidad de los resultados:** escogiendo una metodología que pueda seguirse con las distintas partes de la colección a evaluar, así como seleccionando datos que puedan investigarse y

9. recoger en años sucesivos, de esta forma se asegura la comparabilidad de los resultados en evaluaciones sucesivas.

**10. Decidir la presentación de los resultados:** Si se desea que el informe obtenga alguna atención, es importante que se presente en el lenguaje más próximo a la audiencia.

**10. Documentar todo el proceso:** es importante que todo el proceso de evaluación tenga el apoyo documental para poder volver a él y confirmar las conclusiones, recomendaciones formuladas.

**11. Estimar los costes, duración y requisitos de personal que conllevará el proceso:** puesto que el trabajo de evaluación es largo y complejo, es necesario prever el tiempo a destinar en la preparación y en la ejecución del estudio.<sup>17</sup>

*La Guía de evaluaciones de la ALA recomienda:*

1. Definir el propósito del estudio. (Cada estudio debe estar sujeto a una rigurosa prueba, recabar la información que realmente se necesita y se va a utilizar.)
2. Determinar los datos que se recabaran y la metodología a seguir.
3. Determinar el tamaño de la muestra y población a estudiar.
4. Determinar por anticipado el método de colecta y análisis de datos (manual o automatizado)
5. Determinar presentación, uso, disseminación de resultados y personas a las que se dará a conocer. (Se sugiere un documento claro, preciso, con los anexos necesarios.)
6. Documentar el desarrollo e implementación del estudio para auxiliar en la réplica o comentario.
7. Considerar si los resultados se compararán con los de otras bibliotecas.

---

<sup>17</sup> OROZCO AGUIRRE, Aurelia. *Evaluación de colecciones*. México: UNAM. Dirección General de Bibliotecas. Secretaría Académica de educación Continua, 2003. En American Library Association. pp. 2-9

8. Hacer una estimación de costo tiempo, personal involucrado, equipo, etc. que se requerirán.<sup>18</sup>

Rafael Pagaza, en su manual menciona cinco pasos a seguir para llevar a cabo un programa de evaluación:

1. Definición de alcance en la evaluación: preparar un conjunto de preguntas que deben ser respondidas.
2. Diseño del programa de evaluación: implica la elaboración de un plan de acción que permita reunir los datos necesarios para responder a las preguntas formuladas en el paso anterior.
1. Ejecución de la evaluación: involucra la recopilación de datos de tal manera que facilite su posterior análisis.
2. Análisis e interpretación de los resultados: consiste en la manipulación de datos con el fin de responder o ayudar a responder las preguntas planteadas en la primera etapa.
3. Modificación del servicio con base en los resultados de la evaluación: se implementan algunas o todas las recomendaciones para mejorar el servicio.<sup>19</sup>

### **1. 5 Métodos de evaluación.**

Al hablar de métodos de evaluación se esta hablando de cómo, en la practica, se desarrollan dichos procesos de evaluación.

La evaluación de un servicio de información, sea del tipo que sea, puede ser subjetiva u objetiva:

---

<sup>18</sup> OROSCO. Op. cit. pp. 2-11

<sup>19</sup> PAGAZA. Op. Cit. p.2

La **subjetiva** son aquellos estudios que se basan en las opiniones de los usuarios y de los no usuarios; llamados también usuarios reales y usuarios potenciales, este tema lo abordaremos mas adelante, en el punto **2. 6.**

La evaluación **objetiva** es y debe ser analítica y diagnóstica, busca una mejora continua en las partes evaluadas, el uso de criterios objetivos tiene la ventaja de que los resultados pueden y deben en la mayor medida ser cuantificables.

Gómez Hernández, define la evaluación como “un procedimiento, que permite a la biblioteca conocer la adecuación de sus servicios, su rendimiento, sus fallos y divide en 3 etapas a la evaluación

1. Evaluación inicial: cuando se inicia un proceso de planificación (análisis de la situación inicial).
2. Evaluación procesal, continúa: cuando sistemáticamente vamos tomando datos del funcionamiento.
3. Evaluación Finalista: se realiza cuando se comparan los resultados obtenidos al final de un periodo con los objetivos marcados por la biblioteca, también señala que la evaluación debe ser más autocrítica que una actividad de auto justificación”<sup>20</sup>

Con esto se quiere decir que si los resultados no son positivos se debe evitar buscar causas externas al servicio, como la falta de medios o la falta de conocimientos bibliotecarios del usuario.

---

<sup>20</sup> GÓMEZ Hernández, José A. *Biblioteconomía conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. Murcia: Universidad de Murcia, 1999. p. 66

Lancaster menciona dos formas de evaluar

1. CUANTITATIVA: (tamaño crecimiento) se refiere a análisis estadísticos, muestras, etc. lo que permite obtener datos y hacer generalizaciones sobre un amplio universo. Se considera que este tipo de método conduce a evaluaciones objetivas.
  - Tamaño
  - Crecimiento
2. CUALITATIVA: (Juicio experto, uso de bibliografías, análisis del uso real) mediante el uso de ésta se obtiene información detallada acerca de un grupo reducido de personas y casos e incrementa su entendimiento. Reduce las generalizaciones y conduce a evaluaciones subjetivas.

Lancaster habla también de:

- MACROEVALUACIÓN: Mide que tan bien opera un sistema y con frecuencia los resultados pueden expresarse en términos cuantitativos.
- MICROEVALUACIÓN: investiga no solo a que nivel opera sino el porque (se están dando ciertos resultados) y el que (se puede hacer para mejorar).

Se puede afirmar que, desde el momento en que hay una acción conjunta y un esbozo de proyecto, desde los orígenes de una idea, ya estamos hablando de evaluación.

Lancaster menciona tres tipos de evaluación:

- “Evaluación anterior o previa se refiere a las primeras fases del programa, actúa en la determinación y formulación de los objetivos, y tiene un carácter más teórico, es anticipativa y recapitulativa y necesita de ayuda de herramientas o técnicas descriptivas, documentales y estadísticas. En esta fase hay que saber moverse, hacia dónde y por qué.

- Evaluación simultánea: concierne ya a la práctica, a lo que se está realizando para lograr el desarrollo del proyecto, analiza día a día las acciones que se van realizando. Se realiza para corregir y reorientar si se considera necesario, la política en curso; implica también, intercambio de opiniones entre los participantes.
- Evaluación posterior: analiza los resultados del programa y compara los resultados obtenidos con los que se había planteado en la fase inicial del proyecto.”<sup>21</sup>

### 1. 6 Evaluación centradas en la colección

Lancaster menciona que “no se puede evaluar la colección aisladamente, sino únicamente en términos de valor que representa para los usuarios de la biblioteca ... al evaluar una colección se intenta determinar, como ya se menciono anteriormente, es determinar lo que la biblioteca debería tener y no tiene, así como lo que tiene pero no debería tener, teniendo en cuenta factores como la calidad y conveniencia de los materiales, su obsolescencia, y los cambios en los intereses de los usuarios ...

Dos criterios que se deben tomar para evaluar una colección son su tamaño y su crecimiento. Según Lancaster: “Cuanto mayor sea la colección, mayores son las posibilidades de que contengan los documentos que buscan los usuarios... algunas organizaciones, entre las que se encuentran las agencias de acreditación, han establecido normas sobre el tamaño de las colecciones, estas están relacionadas con el tamaño de la población que atienden... la medida que se utiliza es la de libros per cápita.”<sup>22</sup>

Para estos casos las normas de la Asociación de Bibliotecas Públicas, recomienda; 2 volúmenes per cápita, mientras la Federación Internacional de Bibliotecarios y Bibliotecas, recomienda de 2 a 3 volúmenes y en las normas

---

<sup>21</sup> LANCASTER Op. Cit. pp. 37-45

<sup>22</sup> Ibidem. pp. 26-34

para el servicio de bibliotecas públicas en Inglaterra y Gales, recomendaba un crecimiento de 250 volúmenes al año por cada 1000 personas.

En resumen: cada colección bibliográfica se desarrolla con un propósito que puede ser: investigación, docencia, servicio a alguna comunidad o una combinación de estos propósitos. Las metas y propósitos de la colección deben quedar claro en el programa de desarrollo de colecciones, es conveniente dejar por escrito lo que procede o no este procedimiento que es básico para la evaluación de la colección.

Dentro de los métodos de evaluaciones centradas en la colección: *La guía de evaluaciones de la ALA* propone tres:

1. Listas de catálogos
2. Examen directo de la colección
3. Comparación de estadísticas comparativas.

A continuación se describen cada método, así como sus ventajas y desventajas.

### **1.6.1 Examen directo de la colección o juicio experto.**

Este procedimiento consiste en que un especialista en dicha materia examina directamente la colección de la estantería, así como las listas de préstamos. El experto puede ser alguien de la institución o el bibliotecario; este método lo utilizan las bibliotecas universitarias y de investigación contratando también grupos de especialistas externos. Con este método se pueden hacer conclusiones en aspectos como: el tamaño, la conservación de los materiales y considerar el descarte, entre otros más.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La fortaleza o debilidad de la colección puede ser evaluada rápidamente.</li> <li>• Este método puede ser aplicado a cualquier colección bibliográfica.</li> <li>• Se alcanzan múltiples objetivos, identificando grado de preservación, conservación, descarte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede resultar difícil localizar a los expertos y aún localizándolos ver si están dispuestos y disponibles y si van a cobrar por participar.</li> <li>• Por este método NO se obtienen resultados cuantitativos.</li> </ul>

### 1. 7 Evaluación centrada en el uso.

Estos métodos analizan cómo se está utilizando la colección en un momento determinado; identifican la solidez o deficiencias de la colección a partir de patrones actuales de uso, que conduzcan a modificar las políticas de desarrollo de colecciones con el fin de aumentar la pertinencia de la colección con respecto a las necesidades de los usuarios; otro punto es la identificación de los materiales que son mucho, regular o poco usados, otro aspecto más es: detectar áreas solicitadas o poco solicitadas y porcentaje que representa dentro del total de la colección. identificar uso de la colección de acuerdo al tipo de usuario.

Fussler y Simon, citado por Lancaster, presentaron pruebas que sugerían que “el uso que se ha hecho en el pasado es un buen indicador del uso presente y futuro y, por tanto, el uso actual puede ser un buen predictor del uso futuro.”<sup>23</sup>

Dentro de los métodos de evaluaciones centradas en el uso, *La Guía de Evaluaciones de la ALA* propone cinco:

<sup>23</sup> LANCASTER. Op. cit. p.67

1. Estudios de circulación
2. Estudios sobre uso o consulta en sala (interno)
3. Estudios de opinión de usuarios
4. Disponibilidad en estantería
5. Análisis de las estadísticas de préstamo interbibliotecario

### 1.7.1 Estudios sobre uso o consulta en sala interno.

Mediante esta técnica se pretende identificar y conocer que materiales usa el usuario, dentro de la biblioteca, este método es útil para los materiales que solo se prestan en sala.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El uso o consulta en sala nos da una imagen más completa que un estudio que se enfoca a lo que la biblioteca posee. Puede usarse para correlacionar tipo de usuario con tipo de materiales usados.</li> <li>• Apropiado para colecciones que solo se prestan en sala.</li> <li>• Puede usarse en combinación con un estudio de circulación , enfocado a la misma parte de la colección, esto para dar una información más precisa sobre el uso de la colección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difícil de usar en bibliotecas con estantería abierta, debido a que buena parte recae en la cooperación del usuario. Posiblemente se pueda complementar con la observación directa.</li> <li>• Se puede programar el estudio (un año, un trimestre) y evitar periodos extremos (fin e inicio de semestre, vacaciones).</li> <li>• Materiales en préstamo no están disponibles para su consulta en sala y esto puede desviar el estudio ( evaluación, observación)</li> <li>• Refleja solo los éxitos pero no los fracasos.</li> </ul>

### 1.7.2 Estudios de opinión de usuarios.

El estudio de usuarios es determinar qué tan bien la colección satisface las necesidades de información de los usuarios, a través de respuestas escritas u orales, a preguntas específicas. La información proveniente del usuario puede usarse para:

- Evaluar cualitativa y cuantitativamente la efectividad de la colección en relación a las necesidades del usuario.
- Proporcionar información que ayuda a resolver problemas específicos.
- Identificar al grupo de usuarios que necesitan un mejor trato.
- Proporcionar información tanto de los éxitos como de los fracasos, así como mejorar las relaciones públicas e identificar cambios de tendencias e intereses.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se limita a los datos existentes respecto a las estadísticas de circulación.</li> <li>• Permite la retroalimentación directa de los usuarios.</li> <li>• Puede ser tan simple o completa la entrevista, preguntas, cuestionario o lo que se desee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un estudio sofisticado es difícil; encuadrar o tabular respuestas ambiguas.</li> <li>• Es complicado analizar e interpretar datos provenientes de una opinión de usuarios.</li> <li>• La mayoría de los usuarios son pasivos respecto a la colección.</li> <li>• Algunos usuarios pueden no cooperar en la investigación y desviarse los resultados.</li> <li>• Muchos usuarios no están conscientes de lo que razonablemente pueden esperar de la biblioteca, razón por la cual difícilmente pueden</li> </ul>

	<p>juzgar que está bien o que está mal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios de usuarios pueden registrar percepciones, intenciones, las cuales no siempre reflejan las actuales experiencias o patrones de la conducta del usuario.</li> <li>• Pueden perderse valiosas opiniones provenientes acerca de los usuarios</li> </ul>
--	--

### 1.7.3 Disponibilidad en estantería.

Este estudio tiene la intención de saber si una obra que se presume se encuentra en la biblioteca, esta disponible en la estantería..

Mientras otras metodologías dependen de la simulación, ésta técnica monitorea directamente los requerimientos del usuario y mide qué tan frecuente la colección es eficiente cuando el usuario no puede encontrar el libro o es error del usuario.

Durante un período específico se les pide a los usuarios informar sobre los títulos que no pudieron encontrar en la biblioteca (interrogándolos o a través del llenado de un formato que se coloque en un lugar estratégico) el estudio puede incluir a todos los usuarios o a una muestra. Se puede detectar deficiencias de la colección en cuanto a que los ejemplares son insuficientes.

A continuación se enlistan algunas posibles razones por las que un usuario puede fallar en encontrar la obra:

1. se trata de una obra que no posee la biblioteca
1. El ejemplar esta en circulación
2. La obra esta perdida o mal ubicada en la estantería
3. Que los datos del libro estén incompletos o incorrectos
4. Error del usuario al copiar los datos.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporta los fracasos de los usuarios reales.</li> <li>• Proporciona información referente a los fracasos del usuario al no encontrar la obra deseada, independientemente del desarrollo de la colección, propiciando cambios en las políticas y procedimientos.</li> <li>• Puede repetirse para detectar cambios.</li> <li>• Se puede fortalecer por medio de la educación de usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depende de la cooperación del usuario.</li> <li>• El diseño y realización puede consumir tiempo y ser difícil.</li> <li>• No identifica las necesidades de los NO usuarios.</li> <li>• Los usuarios pueden no reportar todas las obras que no localizaron.</li> </ul>

### 1.7.4 Análisis de las estadísticas de préstamo interbibliotecario.

Permite detectar áreas en las cuales la colección no está satisfaciendo las necesidades de los usuarios, identifica títulos (actuales o pasados) que es pertinente adquirir.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta disponible la información estadística.</li> <li>• El análisis se basa en ítems que se sabe requieren los usuarios.</li> <li>• La información compilada puede ser un indicador de los cambios o ajustes requeridos (nuevas investigaciones, cambios en los perfiles de interés de la comunidad).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El resultado de las estadísticas puede ser difícil de interpretar.</li> <li>• Muchos usuarios van a conseguir los materiales a otras bibliotecas, en lugar de solicitarlos por medio de préstamos interbibliotecarios.</li> </ul>

## 1. 8 Satisfacción de usuarios

La misión de la biblioteca es servir y contribuir a satisfacer las necesidades de información de su comunidad, dado que es bien sabido que todos sus recursos van dirigidos a todos los usuarios de la biblioteca, en el punto 1.7.3 se habló de las ventajas y desventajas de los estudios de usuarios; por esta razón es necesario explicar de una manera mas amplia el concepto usuario, cuales son sus necesidades de información y que es la satisfacción, ya que parte de este trabajo va encaminado hacia la satisfacción del usuario.

### 1.8.1 Concepto de usuario

*El diccionario de la lengua española* define el término como “el que usa una cosa, el cliente habitual de un servicio público, dar solución a una duda.”<sup>24</sup>

La ALA menciona que un usuario de la biblioteca “es la persona que usa los materiales o servicios de una biblioteca.”<sup>25</sup>

Una definición mas completa, la de Elías Sanz, menciona que “el usuario de la información se define como aquel individuo, que necesita información para el desarrollo de sus actividades... los usuarios los divide en dos grandes grupos... *usuarios potenciales*, son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son concientes de ello, por lo tanto no expresan sus necesidades; *usuarios reales*, son aquellos que están consientes que necesitan información y hacen uso frecuente de esta.”<sup>26</sup>

Lancaster define al usuario como “un miembro de la comunidad específica a la cual una determinada biblioteca o centro de información esta destinado a servir y debe considerarse que abarca tanto a usuarios potenciales como a los reales”<sup>27</sup>

Tomando algunos puntos importantes de las definiciones anteriores, se puede concluir que un usuario es cualquier individuo o comunidad que requiere de todo tipo de información y hace uso de los recursos y servicios que le ofrece la biblioteca, con el objetivo de satisfacer sus necesidades de información.

---

<sup>24</sup> *Diccionario de la lengua española*. 19ª ed. Madrid: Real Academia Española, 1970. v. 6 p. 1191

<sup>25</sup> ALA *Glossary of Library and Information Science*. Chicago : American Library Association, 1983, p. 361

<sup>26</sup> SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid : Fundación Germán Sánchez, 1994 p. 18

<sup>27</sup> LANCASTER, Frederick. W. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. p. 1

### 1.8.2 Necesidad de información

Las necesidades de información varían de acuerdo a los distintos usuarios, es por esto que se debe tener bastante claro otro concepto sumamente importante para poder seguir y entender los hábitos de información del usuario es la necesidad de información, que se puede definir como “la carencia de algo”<sup>28</sup> Calva González dice que “una necesidad es una manifestación de reacciones que tiene un individuo por causas básicas o fisiológicas.”<sup>29</sup>

Calva también menciona que al satisfacer una necesidad aparece otra, por esta razón se puede decir que si una persona tiene necesidad y la satisface, este sujeto tiene otra y la tratará de cubrir.

Una definición que va muy de acuerdo con el tema es la de Lancaster (1978), el concreta las necesidades de información en dos grandes categorías:

1. “La necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y el título.
2. La necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular (necesidad de tipo temático).”<sup>30</sup>

Estos dos puntos son para Lancaster las principales actividades que desarrollan los servicios de información y se relacionan uno con el otro ya que en un gran número de solicitudes de documentos habrán sido localizadas previamente mediante algún sistema de recuperación.

Analizando las definiciones anteriores se resume que la necesidad de información, son los requerimientos que tiene un usuario, para satisfacer y resolver alguna duda de tipo personal, (escolar, académica o de investigación),

---

<sup>28</sup> SANZ. Op. Cit. p. 25

<sup>29</sup> CALVA GONZÁLEZ, Juan José. *Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria*. En : Biblioteca Universitaria, 6, no. 1 (ene-mar. 1991). P. 26.

<sup>30</sup> LANCASTER. En : Sanz. Op. Cit. p. 24

cultural o social y es función de la biblioteca o centro de información, resolver los requerimientos poniendo los documentos necesarios al alcance del usuario.

### 1.8.3 Tipos de usuarios

Anteriormente se mencionó que las necesidades dependen y varían de acuerdo a cada tipo de usuario; y para esto es necesario clasificarlos para lo cual es necesario tomar en cuenta aspectos importantes como: el grado académico y el tipo de información que requiere y finalmente el tipo de materiales que utiliza cada uno. A continuación mencionare cuatro grandes rubros que menciona Sanz en, su obra manual de estudios de usuarios.<sup>31</sup>

- El investigador y el docente

Este tipo de usuarios cuenta con mayores privilegios y facilidades de atención por parte de los bibliotecarios ya que requieren de una gran diversidad de información y en consecuencia hacen uso de las diferentes tipos de materiales y servicios que la biblioteca les ofrece.

Este sector precisa de información muy exhaustiva y poco elaborada, hasta aquella información que a simple vista y a criterio del bibliotecario pareciera irrelevante. A estos usuarios les interesa todo lo que se publica en el campo de su investigación.

En cuanto al tipo de materiales, las fuentes primarias que utiliza varían entre publicaciones periódicas, monografías, actas de congresos, tesis, manuales y los contactos personales, estos últimos en algunas áreas, como las ciencias experimentales y en las tecnologías, ocupan un lugar destacado; el área de las ciencias sociales y humanistas consideran de mayor interés las monografías.

---

<sup>31</sup> SANZ. Op. Cit: pp. 38-44

En cuanto a las fuentes secundarias los científicos experimentales suelen estar actualizando constantemente sus conocimientos y los avances que se producen en su área, mediante los boletines de índices, resúmenes, bases de datos entre otros; para los humanistas las revistas son de menos interés y las bases de datos las utilizan muy poco

La antigüedad de los documentos varía de acuerdo al área del conocimiento y entre las disciplinas que pertenecen a un mismo campo científico, aunque de manera general se puede decir que los humanistas utilizan los documentos un mayor número de años, mientras que los tecnólogos y científicos experimentales, demandan los documentos publicados recientemente.

Se puede concluir que este tipo de usuarios son los que más utilizan los recursos de la biblioteca, y por tanto, se puede afirmar que los centros de información y bibliotecas, están diseñados para atender a las necesidades de este tipo de usuarios, ya que se está conciente de que este sector, no solo consume información, sino que también la produce, en consecuencia la información que se genera es utilizada para generar nuevos conocimientos.

- La industria

Este tipo de usuario, necesita información más específica y elaborada, y atañe a problemas concretos, esto puede cambiar y dependerá de la actividad empresarial que se este demandando en el momento, del sector en el que se desarrolle la empresa, el entorno donde opere, la competencia que tenga y el tipo de cliente que atienda, por todo esto sus necesidades de información suelen ser diferentes, ya que por un lado necesita información técnica que resuelva sus problemas de innovación y desarrollo, y por otro información comercial y de mercados que responda a las necesidades de la empresa de conocer el entorno empresarial donde se mueve y ser competitiva en la venta de sus productos.

Las fuentes de información que solicita también son muy variadas, en la mayoría de los casos son las publicaciones periódicas las fuentes más utilizadas y por ende las bases de datos, con menos uso las patentes y los informes. Otro punto importante, es que, igual que en el caso anterior, no solo consume información, sino que también es productor. La diferencia es que la información que producen las empresas no es para ser difundida al exterior, puesto que constituye el conocimiento que ha ido acumulando en el desarrollo de su actividad, es por esto que el uso de esta información es interno. Sin embargo la utilización de que la empresa hace de esta información es muy escasa, esto es debido a la ausencia de documentalistas que integran la plantilla y que hace imposible su tratamiento en forma adecuada. La ausencia de documentalistas en la mayoría de las empresas, sobre todo en las pequeñas y medianas, se debe a que prefieren utilizar fuentes informales, como los contactos personales, esto provoca que utilicen escasas fuentes formales, puesto que desconocen su existencia y por tanto el conocimiento que tienen de su entorno es muy limitado.

- El administrador, planificador y político

Este es el tipo de usuario más desconocido, en anteriores estudios que se han hecho han sido muy escasos, la información que demanda este usuario debe estar muy elaborada e incluso sometida a un proceso de síntesis y análisis. El tipo de información es de una extensa variedad, ya que sus necesidades abarcan una problemática desde diferentes puntos de vista, política, económica y social, las fuentes que solicitan con frecuencia son documentos de gran actualidad, como los diarios y los semanarios, también los informes específicos elaborados para el asunto concreto en el que están trabajando, las fuentes informales han demostrado poseer un gran valor para este tipo de usuarios principalmente por la rapidez y precisión con que se obtiene esta información.

El conocer los hábitos y necesidades de este tipo de usuarios es cada vez más importante, debido a la gran cantidad de decisiones que tienen que tomar y que implican el destino de importantes recursos técnicos y financieros.

- El hombre de la calle

Este tipo de usuarios es complejo debido a la dificultad de pertenecer a algún grupo de usuarios en función a sus necesidades, ya que el tipo de información que necesita dependerá de la actividad que este realizando o determinados temas de actualidad, el tipo de información es de carácter divulgativo, porque lo que este usuario requiere es conocer e interpretar a la sociedad en el que esta inmerso.

El tipo de documentos que solicitan son fundamentalmente los diarios, semanarios, los libros y los medios audiovisuales.

Calva González hace una clasificación muy sencilla de los usuarios, los clasifica también “por sus necesidades de información y la forma como busca la información.”<sup>32</sup>

Esta clasificación esta relacionada con lo que necesita un usuario para resolver el problema informativo que tiene sobre el área de interés, y la forma en que busca la información, es decir la habilidad y el conocimiento que tiene en cuanto al manejo de los recursos de la biblioteca.

Hasta ahora se ha clasificado a los diferentes tipos de usuarios de acuerdo a sus necesidades de información, y al tipo de documentos que este solicita, pero para efectos de este trabajo es importante hacer referencia que se aplicaron dos estudios para detectar el tipo de usuarios y el tipo de materiales que utilizan para satisfacer sus necesidades de información, en el cual se desarrollaron dos cuestionarios dirigidos a usuarios reales y usuarios potenciales.

---

<sup>32</sup> Calva González, Juan José. *Las necesidades de información de las comunidades científicas dentro del programa de formación de recursos humanos en servicios bibliotecarios y de información para la integración de la red de bibliotecas del subsistema de humanidades y ciencias sociales*. En *Investigación bibliotecológica*, 10. no. 20. (ene-jun. 1996). p. 35

#### 1.8.4 Satisfacción de usuarios

La palabra *satisfacer* según el *diccionario de la lengua española* se refiere al “hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, aquietar y convencerse con una eficaz razón de la duda o queja que se había formulado.”<sup>33</sup>

Esto es, la satisfacción del usuario es la percepción que el tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas; acción o manera con que se satisface y responde un problema de información.

Concretamente se puede decir que la satisfacción de usuario es el grado de capacidad que tiene la biblioteca de utilizar sus recursos tanto humanos como materiales para cubrir las necesidades de información de sus usuarios.

La satisfacción de usuarios se divide en dos niveles<sup>34</sup>:

1. Satisfacción general del usuario, evalúa los servicios de la biblioteca en su conjunto.
2. Satisfacción del usuario con cada uno de los servicios o componentes de dichos servicios.

La satisfacción de usuarios podemos relacionarla con las cinco leyes de Ranganathan que menciona Lancaster<sup>35</sup> y a continuación se describen.

1. Los libros están para que se utilicen: esta ley tiene un significado general el cual indica que el bibliotecario es el intermediario entre el usuario y la información.
2. A cada lector su libro: Esta ley tiene que ver con las colecciones y los servicios ya que estas se deben evaluar en términos de las necesidades de los usuarios, en este caso la evaluación también esta relacionada con

---

<sup>33</sup> *Diccionario de la Española*. Op. Cit. p. 130

<sup>34</sup> POLL, Roswitha. *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. Madrid : ANABAD. 1998. p. 139

<sup>35</sup> LANCASTER, F. W. Op. Cit., pp. 27-31

3. la disponibilidad de materiales, esto quiere decir que no es suficiente que la biblioteca posea el documento, sino que también se encuentre disponible cuando e requiera.
4. A cada libro su lector: Implica dar a conocer a los usuarios los recursos bibliográficos que se tienen y saber si la petición se ha satisfecho o no.
5. Ahorrar tiempo al lector: Aquí esta implícita la eficiencia interna de la biblioteca, como la facilidad que se debe ofrecer al usuario para localizar y tener acceso a la información que necesita, así como tener una buena organización, en resumen, tratar de satisfacer las necesidades del usuario de forma eficaz.
6. La biblioteca es un organismo en desarrollo: Esta ley nos indica que la biblioteca debe estar dispuesta a nuevos cambios sociales y tecnológicos y tratando de explotar todos los recursos con el fin de proporcionar servicios de calidad. Otro aspecto importante es que la Biblioteca no solo debe atender las necesidades de información que el usuario demanda, sino que debe tratar de atraer a nuevos usuarios para así expandir sus recursos de información.

Con esto se aprecia claramente la importancia que tiene la opinión de los usuarios, ya que resulta fundamental para conocer si la biblioteca satisface las necesidades de los mismos; se debe tener en cuenta que la satisfacción o insatisfacción de los usuarios depende en gran medida de la organización, planeación y adecuación de un sistema de información.

#### **1.8.5 Estudios de usuarios.**

El desarrollo de este trabajo gira en torno a que en la biblioteca se desea conocer las necesidades del usuario, para que los recursos y servicios que se ofrezcan puedan satisfacerlos. Y es aquí donde se aplicará el estudio de usuarios que nos ayudara a obtener resultados cualitativos, evaluando la calidad de la biblioteca, las necesidades y las demandas; por otro lado permitirá generar nuevos estándares de calidad para los usuarios y así mejorar y cumplir satisfactoriamente los objetivos de la institución.

El estudio de usuarios se puede definir como “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos – principalmente estadísticos – a su consumo de información”.<sup>36</sup>

Es importante señalar que, la mayoría de este tipo de estudios se realizan a partir del análisis de las necesidades de los usuarios reales, esto produce un fuerte sesgo en el estudio, puesto que los usuarios reales representan un pequeño porcentaje respecto al total de la población, por tanto sus necesidades y demandas de información no tienen porque representar a toda la población.

Es por esto que el estudio se extiende a los usuarios potenciales, solo de este modo se puede determinar si la biblioteca tiene o no los recursos apropiados para satisfacer estas necesidades latentes.

Es de suma importancia que los estudios de usuarios se realicen periódicamente para que nos vayan indicando de manera continua las deficiencias así como las eficiencias en los puntos evaluados.

Los estudios de usuarios se aplican en diferentes criterios e indicadores como son:

- “Conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de información.
- Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios así como detectar los cambios que se vayan produciendo
- Evaluar los recursos disponibles en la biblioteca.
- Medir la eficacia de la biblioteca.
- Adecuar los espacios.
- Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigadores.
- Detectar las áreas de desconocimiento de los usuarios para la realización de cursos de formación de usuarios.”<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> SANZ Op. Cit: p. 31.

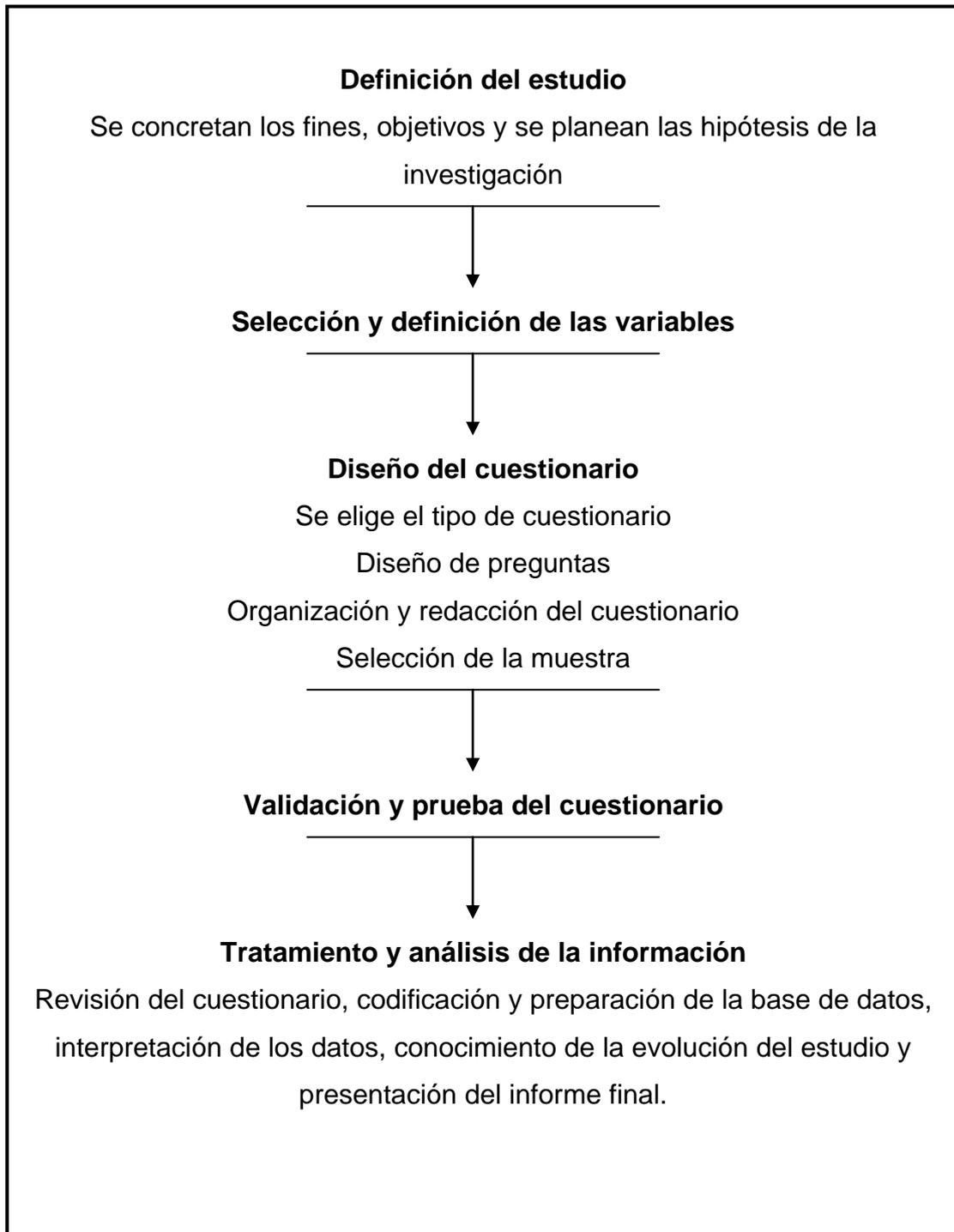
<sup>37</sup> Ibidem, pp. 31-37

Las etapas del proceso de estudios de los usuarios son:

- Identificar los objetivos del estudio.
- Analizar que información será necesaria obtener.
- Recopilar la información disponible y diseñar un modelo de recolección de datos.
- Identificar a la población objeto de estudio y seleccionar la muestra adecuada.
- Planificar la recolección de datos, los aspectos temporales, burocráticos o materiales necesarios.
- Obtener la información.
- Analizar los resultados para realizar las conclusiones.
- Elaborar un informe de investigación que permita la adopción de medidas concretas de mejora en la Biblioteca.

Es importante que cuando existen distintos puntos de vista para realizar la evaluación del usuario, los grupos de preguntas deben estar subdivididos en diferentes categorías, para que puedan ordenarse, según el grado de complejidad, esta distribución hará posible que el cuestionario tenga la consistencia interna necesaria para efectuar la evaluación final.

En el cuadro siguiente se observan de forma sencilla las fases de la metodología de la encuesta y preguntas del cuestionario.



La relación directa con el usuario es muy importante por lo que es indispensable buscar alguna herramienta como medio de comunicación donde este realice sus observaciones sobre los servicios y sus necesidades de información. Un medio del cual se debe echar mano y hasta ahora ha dado excelentes resultados es la formación de usuarios, esta debe abarcar varios puntos importantes a tratar como:

- Visitas de orientación inicial a la biblioteca para los alumnos de nuevo ingreso, donde se les indiquen los servicios, materiales y áreas con las que cuenta la biblioteca, sus derechos y obligaciones, así como las sanciones.
- El reglamento de la biblioteca.
- Debe abarcar también una breve explicación sobre las herramientas básicas, como el uso de catalogo electrónico, como buscar en la estantería, las características de las diferentes colecciones.
- Introducción al acceso y uso de las obras de consulta y publicaciones periódicas.
- Estrategias de búsqueda.
- Uso de las bases de datos.
- Uso de internet como recurso de información.

Es bien sabido que los estudios de usuarios nos pueden mostrar las aspiraciones informativas de los usuarios, este tema ha sido abordado profundamente y se puede comprobar por la gran cantidad de literatura existente, en esta literatura se tratan las necesidades de los usuarios y su grado de satisfacción, y muchas veces se encuentran métodos que ayudan a satisfacer esas demandas. Lo que no se conoce con exactitud, es si la mayoría de las bibliotecas realizan este tipo de estudios, y si lo hacen que medios utilizan para llevarlos a cabo.

Lo que si se puede afirmar al respecto es la importancia de efectuar estos estudios, ya que son un instrumento de gran valor para la planificación de las actividades de los servicios brindados por la biblioteca.

Los especialistas coinciden en que el estudio de usuarios tiene como eje principal detectar las necesidades de información, conocimiento que servirá no solo para satisfacerlo, sino que será de utilidad a los fines de mejora u optimización de los servicios y productos de la biblioteca.

Otro punto importante a considerar es que se debe dar continuidad a los estudios, se deberán tener en cuenta los ya realizados para observar los métodos y si es necesario corregir errores y de esta forma apreciar de manera contundente como se va mejorando la calidad del servicio.



## Capítulo II La Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Sur

### 2. 1 Antecedentes Históricos

La Universidad Anáhuac México Sur, (UAMS) desde su creación en 1981 ha tenido como misión específica, el facilitar el proceso de formación y desarrollo de personas íntegras que por su excelente preparación profesional y cultural a nivel internacional, por su profunda formación humana y moral, inspirada en los valores perennes del humanismo cristiano, por su genuina conciencia social y por su capacidad de liderazgo de acción positiva, promuevan el auténtico desarrollo del ser humano y de la sociedad.

La biblioteca de la UAMS, como parte integral de esta formación hace grandes esfuerzos por mantenerse a la vanguardia de la información en las áreas que nos competen para ofrecer los mejores servicios a su comunidad.

La UAMS fue creada durante la administración del Rector fundador de la misma, Padre Faustino Pardo Villa, L. C., en el año 1981 y estaba a cargo del Sr. Carmelo Sánchez Santillán.

Retomando lo escrito en la tesis de Álvarez Cruz, quien escribió... “Los antecedentes de la biblioteca se desconocen, sin embargo existe una memoria colectiva en el medio ambiente de los empleados, profesores y bibliotecarios, con más años de trabajo en la universidad, que refiere que desde la fundación de la universidad en 1981 existía ya una biblioteca que en realidad era un pequeño acervo de libros que se formó a través de donaciones de académicos, alumnos y autoridades. Por el registro que se lleva en la biblioteca, se puede definir que los primeros libros registrados llegaron por donación y tienen fecha del 1ero.de septiembre de 1981”<sup>38</sup>

Álvarez Cruz sintetiza el crecimiento y evolución de la biblioteca en tres etapas:

---

<sup>38</sup> ÁLVAREZ CRUZ, Virginia. *Desarrollo de los servicios bibliotecarios en la Universidad Anahuac del Sur*. México : UNAM. Facultad de Filosofía y Letras. Colegio de Bibliotecología, 2001. p. 21

Primera etapa (1981 - 1991): a cargo de la Directora Ma. Del Carmen Romero de Silva, con un horario de 8:00 a. m. a 6:00 p.m. El personal ascendía a 6 miembros. La colección estaba conformada por 12, 729 volúmenes distribuidos entre la colección general, colección especial, de referencia, y publicaciones oficiales. Para 1991 la afluencia anual de usuarios era de 19,778 y el personal ascendía a 8 miembros, fue en esta época donde se detecta la falta de recursos humanos y se comienza a contratar personal por honorarios. El legado de esta dirección fue el gran impulso a las actividades bibliotecarias realizadas por personal especializado, así como los inicios de la automatización y los cimientos para el incremento de las diversas áreas y colecciones donde se destaca la firma del convenio para formar parte de la **“RED DE CONSULTA”** que el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), creó.

Dicha **RED** esta conformada por bibliotecas y centros de documentación del D. F. y de las principales ciudades de la república; el objetivo primordial es el de proporcionar eficazmente el servicio de consulta a los usuarios y racionalizar las políticas de donación.

A partir de esta fecha y en lo subsiguiente se realiza una serie de análisis y preparativos por parte del INEGI y la biblioteca de la universidad y así cubrir al 100% los requisitos suscritos para pertenecer y poder ser integrante de esta red. Es hasta abril de 1986, cuando por fin se firma el primer convenio de cooperación, renovándose en 1987, en años consecutivos de 1989 a 1991, 1995, 2002 y la última renovación en el 2004.

Actualmente la UAMS sigue siendo miembro de la **“RED DE CONSULTA”** y así como ha ido evolucionado la enseñanza, la educación y las diferentes carreras que se imparten en la UAMS han ido desarrollándose conjuntamente los diferentes tipos de colecciones que alberga la biblioteca de la UAMS.

En esta época se creó Progress (manejador de bases de datos) paquete que inicialmente se estaba integrado por 2 módulos: procesos técnicos

(catalogación) y consulta en línea, el cual se quedó en la primera versión debido a que Alejandra Caballero, quien creó la base de datos, dejó de laborar en la universidad y quedaron pendientes los módulos de circulación y préstamo, medios audiovisuales, hemeroteca y adquisiciones.

Segunda etapa (1992 - 1995): en esta etapa la biblioteca ya contaba con 16 personas, y a mediados de 1992 el puesto de dirección fue ocupado por la Directora actual Sara Ancira Jiménez . La biblioteca comienza con una serie de cambios en los que se destaca la reestructuración del personal, estableciendo un orden jerárquico, el crecimiento tanto en las colecciones, como en personal y espacios físicos. La colección estaba conformada por 47 mil volúmenes distribuidos en acervo general, referencia, tesis, publicaciones oficiales y mapas; la hemeroteca tenía 230 títulos; audiovisuales tenía 1500 títulos de películas, 26000 diapositivas, audio casetes, acetatos discos compactos y video láser se cubría un horario de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 9:00 p. m. y sábados de 9:00 a. m. a 2:00 p. m.

En 1995, la biblioteca solicitó apoyo al centro de cómputo para el desarrollo y modificaciones del sistema automatizado de biblioteca, pero no se recibió apoyo por diferentes situaciones, no había una comprensión entre los bibliotecarios y el personal de sistemas ya que estos desconocían las necesidades principales de un lenguaje de bibliotecas o especializado, no existía suficiente personal, etc. El paquete se utilizó por varios años y soportó aproximadamente 78 mil volúmenes, además de otro tipo de información.

Tercera etapa (1996 – 2001): Los hechos mas sobresalientes fueron los días 21 y 22 de agosto de 1996, la Universidad con motivo del XV aniversario de la creación de la universidad, Lech Walesa coloca la primera piedra del centro de información y tecnología. En marzo del siguiente año (1997), la biblioteca emigró a la planta baja de dicho edificio, lugar actual de ubicación. En ese mismo año y debido al incremento de uso de la biblioteca en el turno vespertino, a partir del 3 de marzo se decidió ampliar el horario de servicio hasta las 10:00 p. m. de lunes a viernes.

En marzo de 2000 se libera ALEPH (Automated Library Expandable Program) que es un software especial para bibliotecas, fue creado por un grupo de programadores, analistas y bibliotecarios de la compañía exlibris y distribuido en México por sistemas lógicos, S. A. de C. V. se creó un departamento, cuya finalidad es administrar el sistema ALEPH versión 11.4 adquirido a finales de 1998, además de dar soporte computacional a todo el equipo de la biblioteca, con la finalidad de no depender del Centro de Cómputo.<sup>39</sup>

Cuarta etapa: (2001): “Inicia en noviembre del 2002; su principal característica es el establecimiento del centro de investigación dentro de las instalaciones de la biblioteca, el cual presta sus servicios a alumnos de maestría y profesores.”<sup>40</sup>

Quinta etapa: 2002 – 2005: Se complementa la automatización de la biblioteca con la implementación de códigos de barras a todas las colecciones en este periodo se codifican todos los materiales para hacer el préstamo con lectores ópticos, incrementando el ahorro en tiempos de movimientos.

En cuanto a personal existe un descenso de integrantes; se crean dos plazas de coordinadores de servicios al público, uno en el turno matutino y el otro en el turno vespertino; este movimiento ocasiona que este departamento se fusione con los departamentos de audiovisuales y hemeroteca, que eran independientes con su respectivo coordinador, de esta forma los servicios de los tres departamentos quedan integrados.

Se incrementa la colección de medios audiovisuales con nuevos materiales en formato digital. Se realiza el desarrollo de un sitio en Internet con el aumento de servicios en línea, como por ejemplo la renovación en línea, apartado de material en línea, disseminación selectiva de la información (DSI) consultas a las cuentas de los usuarios desarrollo de bibliografía enviados a su correo personal, entre otros servicios más en línea.

---

<sup>39</sup> Ibidem. pp. 43-45

<sup>40</sup> ORTIZ MÉNDEZ, Dulce María. *Bibliotecarios importantes (BIP) en un acontecimiento sin precedentes a través de la aplicación del desarrollo organizacional*. México : Universidad Anáhuac del Sur, 2003. p. 21

En el año 2000 surge el interés de las autoridades de la Universidad, en específico del P. Fernando Ibáñez L. C. Director Académico; por conocer en qué grado se usan y aprovechan los recursos bibliográficos y sí, se satisface o no las necesidades de información de los usuarios. Es hasta febrero del 2003 que surge y se aprueba el proyecto “*Evaluación de los servicios bibliotecarios*”, el cuál se pone en marcha el mismo año.

En el 2005 se desarrollan una serie de actividades para promover el uso de los materiales de la biblioteca, entre los que destacan:

**Biblioteca Móvil.** La idea original surge por parte del coordinador del departamento de Servicios al Público del turno vespertino, Ignacio Osornio, como una de las propuestas y metas de trabajo a cumplir durante el semestre febrero – junio del 2005. El objetivo de esta actividad es acercar a los usuarios los materiales documentales en cualquier soporte, y que estos conozcan y se familiaricen con los recursos que la biblioteca cuenta en cada área de interés y de acuerdo a las temáticas de las carreras que se imparten en la universidad.

El material que se promueve son, por un lado, lo recientemente adquirido, y por otro, el material detectado con poco o nulo uso. Estos materiales también se colocan en los exhibidores dentro de biblioteca, con el objetivo de que la promoción sea constante y permanente.

En este servicio también se trata de brindar todos los servicios con los que cuenta la biblioteca, prestamos, consultas, búsquedas de bibliografías, recopilación de sugerencias para nuevas adquisiciones, programación de presentaciones de bases de datos y visitas guiadas.

**Exposiciones Temáticas.** Esta actividad consiste en recopilar material de alguna temática de interés general, previamente definida y que es expuesto a la entrada de la biblioteca, con el objeto de que el usuario conozca los documentos en los diferentes formatos existentes en relación a las temáticas seleccionadas.

**Biblioactualizate.** Es el medio de comunicación por el cual se informa a la comunidad acerca de las novedades en las colecciones y servicios, así como se informa de los eventos en los que participa la biblioteca, sugerencias de libros, revistas, videos, sitios en Internet de información académica relevante, entre otras muchas cosas.

Actualmente la biblioteca es uno de los centros de información más completo y especializado en las temáticas de los planes y programas de estudio de las licenciaturas, maestrías y doctorados, que se imparten en la UAMS, teniendo como respaldo más de 253,772 volúmenes de material documental en distintos soportes informativos. El personal asciende a 15 miembros.

## **2. 2 Misión y visión**

Contribuir con el desarrollo integral de nuestra comunidad con iniciativa, innovación y creatividad, aprovechando los recursos humanos y tecnológicos.

Su visión es ser una biblioteca posicionada con prestigio en la comunidad universitaria.

## **2. 3 Objetivos**

### **GENERAL**

La creación y el mantenimiento de una estructura eficaz, basada en la explotación de los bienes y recursos constituidos por la información, mediante el diseño de unos servicios capaces de responder de la manera más efectiva posible a las necesidades de los miembros de nuestra comunidad universitaria.

## ESPECÍFICOS

- Apoyar los planes y programas de estudio e investigación de la universidad, proporcionando oportunamente los materiales documentales que satisfagan las necesidades de información de nuestra comunidad.
- Adquirir, mantener, incrementar, evaluar y poner al servicio de nuestra comunidad universitaria, una colección documental que reúna la información científica y técnica que se requiera, en cualquier formato, periodicidad y soporte en el que se presente.
- Mantener una estructura de servicios eficaz que satisfaga las necesidades de amplitud, profundidad y pertinencia en la recuperación y presentación de la información.
- Afianzar la responsabilidad de mantener la integridad y custodia de las publicaciones que conformen el patrimonio documental de la UAMS.
- Informar a nuestra comunidad universitaria de todo material documental existente, mediante la creación organización, mantenimiento y actualización del catálogo de la biblioteca.
- Formar usuarios que desarrollen las habilidades necesarias que les permitan la recuperación de la información, optimizando las fuentes y recursos de información en cualquier forma de presentación.

### 2. 4 Organización Administrativa

La biblioteca depende directamente de la Dirección Académica que a su vez depende de Rectoría, así mismo, la estructura organizacional de la biblioteca es jerárquica y a cada departamento se le asigna un coordinador responsable quien tiene la autoridad sobre la ejecución de las actividades específicas y coordina a los subalternos de acuerdo a los objetivos de cada área.

La biblioteca se divide en las siguientes áreas administrativas: dirección, administrador del sistema ALEPH, coordinación de adquisiciones, coordinación de procesos técnicos, coordinación de servicios al público

**Dirección.** Es el área que se encarga de diseñar todos los planes y programas de trabajo, así como administrar, organizar y coordinar, los recursos humanos, materiales y documentales de la biblioteca, apoyándose para ello en sus tres coordinaciones y el administrador del sistema ALEPH las cuales tienen una función específica.

**Administrador del sistema ALEPH.** Es el responsable de brindar soporte técnico dando mantenimiento a los equipos de cómputo, servidores, bases de datos y mantener en óptimas condiciones el sistema ALEPH, así como generar los reportes necesarios para el control estadístico dominar el manejo y funcionamiento del mismo.

**Coordinación de Adquisiciones.** Es el área que realiza las funciones de selección, adquisición y actualización, apegadas a las necesidades de la bibliografía básica, complementaria y sugerida, así como las solicitudes de los nuevos requerimientos y disponibilidad de ejemplares de las diversas colecciones de la biblioteca, además de mantener acuerdos con diferentes editoriales y empresas para conocer sus productos en la gran variedad de formatos existentes y evaluarlos para su compra.

**Coordinación de Procesos Técnicos.** Se encarga de analizar y organizar los materiales para su adecuada recuperación a través de las actividades de catalogación y clasificación, por medio de las cuales identifica detalladamente los rasgos característicos del mismo, como son: autor, título, colaboradores, lugar y fecha de edición, editor, así como las características físicas de tamaño, tipo de ilustraciones, paginación y finalmente realiza un examen del contenido intelectual para determinar la temática que abarca.

De igual modo es el área encargada de mantener y actualizar nuestro catálogo, principal herramienta de comunicación entre la biblioteca y el usuario, y elaborar mensualmente el boletín de nuevas adquisiciones.

**Coordinación de Servicios al Público.** Es el área que tiene contacto directo con el usuario y en quien recae el objetivo final de satisfacer los requerimientos

de información de la comunidad universitaria, es responsable de difundir, promover y brindar los recursos de la biblioteca, en formato impreso de las diferentes colecciones, (libros, revistas, periódicos, tesis, entre otros más).

Formato electrónico, (a través del uso de las bases de datos locales, bases de datos en línea), información en formato digital (discos compactos, DVD y videolaser) y formatos magnéticos, (VHS, casetes), láminas y diapositivas.

Dicha coordinación verifica que las actividades descritas en cada departamento se lleven a cabo y que todos los requisitos se encuentren en orden para que se cumplan los procesos, verifica y atiende las irregularidades que se presenten en cada uno de las áreas

**Servicios al Público** se encuentra integrada por las áreas de circulación y préstamo, consulta general, consulta a bases de datos, consulta hemerográfica y consulta audiovisual en los dos turnos respectivamente.

### **Organigrama de la biblioteca (véase anexo 1).**

Cada una de estas áreas ofrece a los usuarios diferentes recursos y servicios específicos; pero todos persiguen los mismos objetivos:

- Atender con calidad y eficiencia a los usuarios.
- Orientar e instruir a los usuarios a través de una atención personalizada en el uso y manejo de los diferentes recursos y servicios de la biblioteca.
- Mantener el control y el orden del acervo de las diferentes colecciones que alberga la biblioteca.
- Llevar el control estadístico de las actividades propias de cada área.
- Participar activamente en el buen desempeño y desarrollo de los objetivos y metas de la biblioteca.

A continuación se describen las funciones primordiales de cada departamento:

**Consulta General:** Por ser el área de interés donde se desarrolla y se contextualiza el presente trabajo se mencionara ampliamente en el apartado (2.5).

**Circulación y Préstamo:** En esta área se establecen las actividades necesarias para llevar a cabo la atención y así mismo el servicio de préstamo, renovación y devoluciones de cualquier material de la biblioteca a través del módulo de circulación de ALEPH. Funciona también como el primer punto de encuentro entre el usuario y la biblioteca.

**Consulta a Bases de Datos:** Esta área se responsabiliza de asesorar, instruir y apoyar a los usuarios en el manejo eficiente de las bases de datos, por medio de una atención personalizada de manera individual y/o grupal, participando activamente en la promoción y difusión de los recursos electrónicos.

**Consulta Hemerográfica:** Esta área brinda el soporte documental a través del desarrollo de las actividades técnicas y de consultaría e investigación; colabora en la organización y administración de las publicaciones periódicas y brinda el servicio de atención a usuarios.

**Consulta de Audiovisuales:** Esta área satisface las necesidades de información del usuario en cuanto a los materiales audiovisuales; procesa los materiales manteniéndola actualizada, ofrece y sugiere al usuario los materiales que se tienen disponibles.

## 2.5 CONSULTA GENERAL

Como se mencionó anteriormente consulta general es el área donde se desarrolla el presente trabajo por lo cual se describen ampliamente sus funciones, sus usuarios y las características del bibliotecario.

### 2.5.1 El servicio de consulta.

Este servicio se encarga de dar respuesta a las necesidades de información de la comunidad, a través del dialogo con el fin de asesorar, orientar, instruir y guiar al mismo, la importancia de este departamento radica en que constituye un vinculo de vital importancia entre la información y el usuario. Otro punto importante es que dada la ubicación del área, todo usuario que asiste a la biblioteca, con cualquier necesidad de información, es remitido desde aquí al área correspondiente, bases de datos, hemeroteca, audiovisuales, entre otros, según sean sus requerimientos.

### 2.5.2 Funciones del área de consulta

- **Guía:** Aconseja y asiste a los usuarios
- **Supervisión:** Esta función es de carácter administrativo, donde se tienen presentes los objetivos de la institución y las necesidades de la comunidad universitaria y tiene como propósito planificar los servicios

Esta función debe ser asignada a un bibliotecólogo con amplio criterio y ética profesional, comprometido con los principios y objetivos de la institución y de la biblioteca, con el propósito de brindar un servicio de calidad.

- **Información:** En el área de consulta asisten usuarios que el bibliotecario debe ubicar y dirigir, con el propósito de orientarlos e instruirlos en el adecuado manejo de los materiales. Asimismo el bibliotecario debe explicar a los usuarios cómo esta organizada la biblioteca y en qué áreas puede encontrar información los diferentes materiales que complementen su tema de interés, ofreciendo un panorama general de la biblioteca.

Es fundamental que el bibliotecario de consulta se dirija al usuario para explicarle brevemente en que consisten los servicios que se les ofrecen, y encausarlos al área del conocimiento de interés con la finalidad de que el usuario se familiarice y tenga un panorama general del acervo y las áreas afines.

- **Instrucción:** El objetivo de esta función es proporcionar al usuario la instrucción y las herramientas necesarias para que maneje idóneamente el contenido de las obras de consulta, con el propósito de que el usuario se vuelva autosuficiente y poco a poco necesite menos de la asistencia del bibliotecario.

Cuando un usuario se vuelve autosuficiente apoya a sus compañeros, lo cual permite que al bibliotecario disminuya la carga de trabajo, y que este pueda dedicarse a planear otros servicios, mejorar los que ya existen, o bien dedicar más tiempo a instruir a nuevos usuarios. Los usuarios con instrucción son los canales que resultan ser los más eficaces para promoción de la biblioteca, pero también son los que pueden generar una imagen negativa de la misma, en caso de recibir un mal servicio, por eso es de vital importancia tratar al usuario con la atención que el se merece; es decir tratar de cubrir sus necesidades de información y que este se vaya satisfecho.

- **Elaboración de Bibliografía:** Es una función mas del servicio de consulta, servicio abierto a toda la comunidad pero mas utilizado por el personal académico, investigadores, alumnos de doctorado, maestrías y tesis. Consiste en elaborar listados de los diferentes materiales existentes en la biblioteca, de algún tema específico.

Es muy importante tener una comunicación estrecha con el área de adquisiciones pues es la encargada de abastecer los documentos informativos a través de las sugerencias.

- **Realización de proyectos:** Es otra función que se desarrolla en esta área se incluyen dos aspectos importantes: por un lado la evaluación de los servicios de consulta y por el otro la evaluación de las colecciones, y la evaluación de satisfacción de los usuarios, que viene relacionado, todo esto con el objetivo de mantenerse a la vanguardia en lo que se refiere a colecciones, servicios, actitudes y establecer propuestas de mejora continua.

- Cabe mencionar que esta actividad no se realizaba por lo que se ha establecido que se lleve a cabo por lo menos cada dos años, dado el crecimiento natural de los diferentes tipos de colecciones, llevándose a cabo de manera paralela un proceso de descarte.

## 2.6 Los Usuarios

Los usuarios son la parte esencial de la biblioteca, son los que le dan vida y sentido a la existencia de la biblioteca, ya que de igual forma, recursos humanos y recursos materiales giran en torno a las necesidades de los mismos. Los usuarios de la UAMS los conforma toda la población universitaria, llámese: alumnos, académicos, personal administrativo y usuarios externos.

En este apartado vamos a dividir a la población de la UAMS en usuarios reales; usuarios potenciales y usuarios asiduos, donde los:

- Usuarios Potenciales: Son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello, y por lo tanto no expresan sus necesidades; así mismo se consideran usuarios utilicen o no los servicios de la biblioteca, porque están en potencia de ser usuarios reales o asiduos. Aquí el bibliotecario tiene la importante misión de hacer que esta población forme parte de la población de usuarios reales y/o asiduos.
- Usuarios Reales: Son los que no sólo están conscientes de que necesitan la información, sino que utilizan frecuentemente los servicios bibliotecarios. Las necesidades de información de este tipo de usuarios varía debido al grado académico, van desde una consulta básica, hasta una consulta especializada; esto debido a que en este grupo se encuentran los alumnos de licenciatura, académicos, alumnos de maestría, doctorados y postgrados; con menos población el personal administrativo.

- **Usuarios Asiduos:** Son aquellos que frecuentan la biblioteca diariamente, permaneciendo en ella un tiempo considerable, y que regularmente son autosuficientes y en ocasiones se crea una estrecha relación con el bibliotecario. Esta población también es variada, los alumnos de licenciatura pueden acudir regularmente, a realizar tareas y trabajos de investigación; los profesores, alumnos de maestría, doctorado y postgrado, son más demandantes en cuanto a la calidad de los servicios ya que requieren de un servicio personalizado y sus necesidades de información requieren de una verdadera investigación de documentos, por lo que en consecuencia, el bibliotecario invierte mas tiempo y esfuerzo en este tipo de usuarios.
- **Usuarios externos:** Son aquellas personas que no forman parte de la comunidad universitaria, pero que requieren de los servicios bibliotecarios, aquí están considerados los alumnos del Instituto y el Colegio Oxford, usuarios de otras instituciones que mantengan o no un convenio de préstamo interbibliotecario previamente establecido y usuarios de los alrededores.

Es importante enfatizar que sea cual sea el tipo de usuarios la misión de la biblioteca parece terminar cuando se le proporciona al usuario la información que busca dentro de sus diferentes colecciones; queda claro que el bibliotecario debe asistirle con eficiencia para que este se vaya satisfecho.

### **2.7 El personal descripción de puestos.**

De manera general se sabe que el personal bibliotecario debe poseer: una sólida formación académica, espíritu de investigación, creatividad e imaginación, amplia base cultural, conocimiento de la colección y conocimientos generales de todo tipo de disciplinas; dos cualidades sumamente importantes: la humildad y el amor y disposición para servir, sin estas cualidades el personal bibliotecario no disfrutara de su trabajo, lo que deteriorará la calidad del mismo; por otro lado es importante que el bibliotecario

sepa escuchar las peticiones de los usuarios, para poder satisfacer las necesidades de información de estos.

A continuación se presenta un panorama general de las actividades de cada puesto; cabe señalar que actualmente no existe una descripción oficial de puestos y actividades por lo que, retomando lo escrito por Ortiz Méndez quien en su tesis, recabo las actividades de cada bibliotecario, por medio de una entrevista personalizada.

<p><b>Puesto:</b> Dirección de biblioteca</p>	<p><b>Grado académico:</b> Egresada de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, Egresada de la UAMS en la maestría de mercadotecnia.</p>
<p><b>Descripción genérica:</b> es responsable de planear, administrar, coordinar, y supervisar el desempeño de todos los departamentos de la Biblioteca, encaminando los esfuerzos del personal hacia el cumplimiento de los objetivos.</p>	
<p><b>Descripción específica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administra la biblioteca a corto mediano y largo plazo los servicios bibliotecarios, coordinando y supervisando las actividades de todas las áreas, supervisando y fomentando la preservación de los acervos.</li> <li>• Diseña junto con los coordinadores alternativas de solución incorporando nuevas tecnologías.</li> <li>• Representar a la biblioteca asistiendo a juntas, reuniones y congresos dentro y fuera de la institución.</li> <li>• Analiza la planeación presupuestal anual solicitando información sobre las necesidades básicas de cada área, cotizando lo necesario para el ejercer el presupuesto.</li> <li>• Procura programas de capacitación continua para mantener actualizado al personal.</li> </ul>	
<p><b>Actividades periódicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza bimestralmente juntas de trabajo con los coordinadores y revisa</li> </ul>	

<p>el desempeño de los bibliotecarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de reporte bimestral a las autoridades.</li> <li>• Evalúa al personal.</li> <li>• Visita a directores, coordinadores y titulares de las distintas áreas y departamentos de la universidad.</li> <li>• Participa en la selección y compra de materiales.</li> </ul>	
<p><b>Actividades eventuales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste a juntas de la red de Bibliotecas Anáhuac (CONBIBA).</li> <li>• Auxilia en el mostrador de circulación y préstamo.</li> <li>• Apoya en el departamento de procesos técnicos y el área de adquisiciones.</li> <li>• Participa en cursos de actualización dentro y fuera de la Universidad.</li> <li>• Apoya en los movimientos físicos del mobiliario o colecciones cuando se es necesario</li> </ul>	
<p><b>Impacto:</b> De no realizar adecuadamente su trabajo se corre el riesgo de tener a la biblioteca con rezago de actividades en todas las áreas, de tener colecciones no actualizadas y obsoletas, causando insatisfacción al usuario.</p>	
<p><b>Puesto:</b> Administrador del sistema ALEPH</p>	<p><b>Grado académico:</b> titulado en la carrera de sistemas de la Universidad Hispanoamericana, estudiando actualmente la maestría en liderazgo tecnológico en la UAMS</p>
<p><b>Descripción genérica:</b> es responsable de proveer un adecuado soporte técnico y dar mantenimiento al sistema ALEPH así como al equipo de computo y todo lo relacionado con sistemas de programación.</p>	
<p><b>Descripción específica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administra el sistema ALEPH, realizando respaldos, actualizaciones y adecuaciones de tablas índices, y administrando los recursos empleados por ORACLE; planeando el crecimiento de TablesSpaces, adecuando el sistema ALEPH a las necesidades de la biblioteca, realizando respaldos semanales, mensuales, y semestrales de ORACLE en ambiente UNIX,</li> </ul>	

<p>elaboración de reportes estadísticos y bibliográficos mediante Queries en SQL en archivos planos, exportando e importando datos entre diferentes entornos operativos, fungiendo como mediador tecnológico entre proveedores del sistema .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrolla pagina web de la biblioteca, diseñando, codificando, actualizando, e implementando modificaciones al catalogo opac a nivel red.</li> <li>• Brinda soporte técnico y asesoría para el uso de bases de datos en cualquier formato.</li> <li>• Actualiza base de datos Economatica.</li> </ul>
<p><b>Actividades periódicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respalda semanalmente la base de datos Expot.</li> <li>• Respalda mensualmente la base de datos Tar.</li> <li>• Actualiza semanalmente los índices.</li> <li>• Elabora mensualmente reportes estadísticos.</li> </ul>
<p><b>Actividades eventuales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiste a Juntas.</li> <li>• Repara el software de las computadoras.</li> <li>• Instala software específicos para el uso de la biblioteca.</li> <li>• Da mantenimiento a base de datos internas y externas.</li> <li>• Repara el servidor del sistema ALEPH.</li> <li>• Actualiza equipos de cómputo.</li> </ul>
<p><b>Impacto:</b> De no realizar adecuadamente su trabajo, repercutiría negativamente en todas las áreas de la Biblioteca y por ende en los servicios y en la satisfacción del usuario.</p>

<b>Puesto:</b> Secretaría	<b>Grado académico:</b> Carrera comercial
<b>Descripción genérica:</b> Es responsable de asistir a la dirección en las actividades secretariales que se requiera, como elaboración de documentos y organización de archivos de la dirección, así mismo apoya a el resto de los departamentos en las	

funciones rutinarias.
<p><b>Descripción específica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende directamente las necesidades de la dirección, manejando la agenda, elaborando y dando respuesta a los comunicados internos y externos; da seguimiento a las diversas actividades propias de la dirección, compras, requisiciones, cartas, revisando correspondencia y distribuyéndola, llevando el control del personal becario.</li> <li>• Brinda apoyo a los diferentes departamentos sobre todo en las actividades secretariales.</li> </ul>
<p><b>Actividades periódicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diariamente revisa y distribuye la correspondencia.</li> <li>• Mantiene el archivo de la biblioteca al día.</li> <li>• Manejo diario de agenda.</li> </ul>
<p><b>Actividades eventuales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita el material didáctico y servicios de café para eventos, cursos y sesiones de trabajo.</li> </ul>
<p><b>Impacto:</b> De no realizar adecuadamente su trabajo, repercutiría negativamente en todas las áreas de la biblioteca.</p>

<p><b>Puesto:</b> Coordinación de medios audiovisuales.</p>	<p><b>Grado académico:</b> Egresado del Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM.</p>
<p><b>Descripción genérica:</b> Es responsable de organizar, coordinar, desarrollar y difundir las colecciones de medios audiovisuales, actualizando la colección y sus registros.</p>	
<p><b>Descripción específica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza, coordina y promueve las actividades del área, supervisa las tareas del auxiliar, se entrevista con directores de los diferentes departamentos de la universidad, conduciendo campañas de promoción</li> </ul>	

de la colección, a través de vistas guiadas y a las aulas, distribuyendo folletos y enviando correos y organiza el material.

- Brinda servicio al público, atendiendo personalmente a los usuarios, orientándolos en el uso de los servicios y herramientas que ofrece la biblioteca, lleva controles estadísticos de uso de los materiales, cataloga y clasifica el acervo, realiza investigación bibliografía a través de los catálogos, intercala y ordena los materiales en la estantería, selecciona los materiales de esta colección entrevistándose con académicos para recabar y evaluar sugerencias de compra.

**Actividades periódicas:**

- Participa en cursos de actualización relacionados con su área.
- Realiza estadísticas propias del departamento.
- Asiste a juntas de trabajo.
- Realiza inventario.
- Actualiza directorio de profesores y alumnos.
- Brinda apoyo cuando se requiere al resto de las áreas de la biblioteca.

**Actividades eventuales:**

- Se queda como responsable del turno vespertino en ausencia de la dirección.
- Brinda apoyo al área de servicios al público, sobre todo en los cambios físicos de mobiliario y colección.

**Impacto:** De no realizar adecuadamente su trabajo, repercutiría negativamente en esta área y los servicios y satisfacción del usuario.

<b>Puesto:</b> Auxiliar de medios audiovisuales	<b>Grado académico:</b> Carrera comercial.
---	--

<p><b>Descripción genérica:</b> es responsable de satisfacer las necesidades de información del usuario en sus requerimientos del material audiovisual, procesa el material, pone a disposición del usuario el material con el que cuenta.</p>	
<p><b>Descripción específica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende a los usuarios, llevando a cabo el préstamo y devolución del material, orientándolo en el uso del catálogo en línea, brinda apoyo en visitas guiadas, promociona el material a través de correo electrónico y la carpeta de nuevas adquisiciones.</li> <li>• Cataloga y clasifica el material bibliográfico y hace los procesos menores.</li> </ul>	
<p><b>Actividades periódicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuye el catálogo de materiales entre las escuelas para la selección y adquisición de nuevos materiales.</li> </ul>	
<p><b>Actividades eventuales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoya al departamento de hemeroteca con el préstamo, registro y consulta.</li> <li>• Apoya al departamento de servicios al público en el traslado o movimiento físico de mobiliario y colecciones.</li> </ul>	
<p><b>Impacto:</b> De no realizar adecuadamente su trabajo, repercutiría negativamente en su área y en los servicios y en la satisfacción del usuario.</p>	
<p><b>Puesto:</b> Coordinación de servicios al público</p>	<p><b>Grado académico:</b> Egresada del Colegio de Bibliotecología, en la facultad de Filosofía y Letras de la UNAM</p>
<p><b>Descripción genérica:</b> Es responsable de organizar y coordinar las actividades del servicios al público a través de la supervisión de los consultores y catalogadores, difunde los servicios y se encarga de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.</p>	
<p><b>Descripción específica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuye, coordina y supervisa las actividades del personal del área llevando a cabo reuniones periódicas, procurando una estrecha</li> </ul>	

comunicación, estableciendo políticas y procedimientos laborales necesarios para dar uniformidad a las tareas brindando un buen servicio a los usuarios siguiendo los lineamientos planteados.

- Verifica el puntual funcionamiento de los servicios bibliotecarios en las secciones de consulta, tesis, publicaciones, sala de lectura, sala de consulta y base de datos, estableciendo contacto previo con los usuarios y detectando sus necesidades, administra los módulos de circulación, supervisa el buen funcionamiento de las bases de datos, apoya y coopera con las demás áreas de la biblioteca.
- Difunde las colecciones y servicios del área estableciendo contacto con instituciones de educación superior para acordar convenios de cooperación, promoviendo el uso de las diferentes colecciones que alberga la biblioteca, por medio de pláticas, cursos, presentaciones; desarrolla proyectos que ayudan a mejorar la calidad del servicio simplificando las actividades rutinarias para dar prioridad al servicio e involucrar a los usuarios en los servicios que brinda la Biblioteca y poder obtener una retroalimentación por parte de ellos.

**Actividades periódicas:**

- Coordina reuniones periódicas con el personal para fomentar una buena organización.
- Realiza reportes bimestrales.
- Presenta y planea programas de trabajo y vigila el cumplimiento de estos.
- Instruye y capacita al personal para la realización de los nuevos proyectos.
- Realiza la evaluación periódica del personal.
- Prepara planes anuales estratégicos congruentes con los objetivos de la biblioteca.

**Actividades eventuales:**

- Participa en cursos y reuniones del gremio bibliotecario.

**Impacto:** De no realizar adecuadamente su trabajo, repercutiría negativamente en todas las áreas de la biblioteca y por ende en los servicios y en la satisfacción del

usuario.

<p><b>Puesto:</b> Auxiliar de servicios al público</p>	<p><b>Grado académico:</b> Egresada del Colegio de Bibliotecología, en la Facultad de Filosofía y Letras en la UNAM</p>
<p><b>Descripción genérica:</b> Es responsable de atender las necesidades de los usuarios en lo que respecta al manejo eficiente de los recursos de la biblioteca y circulación del material.</p>	
<p><b>Descripción específica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orienta al usuario y realiza el préstamo, devoluciones y multas, sobre el material utilizado en el sistema ALEPH, maneja altas y bajas de usuarios, activa y desactiva los materiales que salen y entran a la Biblioteca, realiza notificaciones a los usuarios morosos , sobre sus adeudos.</li> <li>• Apoya en todas las actividades que implican los servicios al público intercalando y revisando colección, cobra y saca fotocopias, guía a los usuarios.</li> </ul>	
<p><b>Actividades periódicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diariamente intercala libros.</li> <li>• Acude a juntas de trabajo con su coordinador.</li> <li>• Realiza estadísticas mensuales de su área.</li> </ul>	
<p><b>Actividades eventuales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cataloga materiales urgentes.</li> <li>• Realiza visitas guiadas.</li> </ul>	
<p><b>Impacto:</b> De no realizar adecuadamente su trabajo corre el riesgo de dar una mala imagen de la biblioteca, llevando a cabo un mal servicio, brindando información errónea sobre las obligaciones y responsabilidades de los usuarios, dejando insatisfecho al usuario provocando que este no regresa.</p>	

<p><b>Puesto:</b> Consultores</p>	<p><b>Grado académico:</b> Egresadas del Colegio de Bibliotecología, en la Facultad de Filosofía y Letras en la UNAM, 1 técnico en Bibliotecología, 1 egresado en la carrera de Administración Educativa en la escuela pedagógica, 1 egresados de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.</p>
<p><b>Descripción genérica:</b> Es responsable de asesorar, orientar y ayudar a los usuarios en el manejo eficiente de los recursos de la biblioteca, específicamente de las bases de datos, con el fin de remitir al usuario al área correspondiente con el fin de que el usuario haga uso adecuado de las fuentes de consulta.</p>	
<p><b>Descripción específica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesora, orienta y ayuda a los usuarios identificando sus necesidades de información a través de la atención personalizada, auxiliándolo en la búsqueda y recuperación de documentos en las bases de datos principalmente.</li> <li>• Apoya en diversas actividades propias de los servicios al público, intercala y revisa colección, apoya en otras áreas cubriendo ausencias y remite a los usuarios a demás áreas de interés.</li> </ul>	
<p><b>Actividades periódicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza estadísticas mensuales de su área.</li> <li>• Asiste a juntas de trabajo.</li> <li>• Da cursos y demostraciones de bases de datos y difunde los nuevos servicios en línea.</li> </ul>	
<p><b>Actividades eventuales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cataloga materiales urgentes.</li> <li>• Imparte cursos y presentaciones.</li> <li>• Da visitas guiadas.</li> </ul>	

**Impacto:** De no realizar adecuadamente su trabajo, se carece de un intermediario eficiente entre la información y el usuario, con el riesgo de no cubrir las necesidades del usuario y demeritar la imagen del servicio que presta la biblioteca.

<p><b>Puesto:</b> Coordinador de hemeroteca</p>	<p><b>Grado académico:</b> Egresada de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, Egresada de la UAMS en la maestría de mercadotecnia</p>
<p><b>Descripción genérica:</b> Es responsable de realizar actividades de desarrollo del acervo de esta área, administra coordina, organiza y supervisa todo lo relacionado con los usuario, colecciones y servicio de esta área.</p>	
<p><b>Descripción específica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detecta necesidades de información que el usuario demanda, selecciona y sugiere a toda la comunidad el material hemerográfico.</li> <li>• Apoya las actividades técnicas, recogiendo y distribuyendo los periódicos, se hace cargo también del centro de investigación, sobre todo de supervisar y reportar que el equipo este funcionando.</li> <li>• Atiende los requerimientos de consulta de los usuarios y recopila datos estadísticos, da seguimiento a proyectos ya realizados, actualiza y revisa la información de la página web.</li> <li>• Coordina y supervisa las actividades del personal a cargo.</li> </ul>	
<p><b>Actividades periódicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redacta informes, distribuye el periódico, revisa el equipo de cómputo del centro de investigación.</li> </ul>	
<p><b>Actividades eventuales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Da cursos y demostraciones de uso de bases de datos.</li> </ul>	
<p><b>Impacto:</b> De no realizar adecuadamente su trabajo, corre el riesgo de no aprovechar los recursos de esta área.</p>	
<p><b>Puesto:</b> Auxiliar de hemeroteca</p>	<p><b>Grado académico:</b> Técnico y/o</p>

	egresados del área bibliotecológica
<p><b>Descripción genérica:</b> Colabora en la organización y administración de las publicaciones periódicas y facilita la consulta a los usuarios apoyándolos en la búsqueda y recuperación de información.</p>	
<p><b>Descripción específica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene organizada la colección, elabora proceso físico de los materiales.</li> <li>• Resguarda, controla y mantiene la colección retrospectiva y actual de las publicaciones periódicas.</li> <li>• Cataloga y clasifica material hemerográfico investigando si la publicación se encuentra con acceso libre a Internet, edita registros de OCLC, para ingresarlos al sistema ALEPH.</li> <li>• Da atención a los usuarios de de esta área.</li> </ul>	
<p><b>Actividades periódicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza semanalmente informe de actividades.</li> <li>• Asiste a juntas de trabajo.</li> </ul>	
<p><b>Actividades eventuales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza inventario</li> <li>• Participa en actividades de integración.</li> </ul>	
<p><b>Impacto:</b> De no realizar adecuadamente su trabajo, corre el riesgo de no aprovechar los recursos de esta área.</p>	
<p><b>Puesto:</b> Coordinación de procesos técnicos</p>	<p><b>Grado académico:</b> Egresado del Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM.</p>
<p><b>Descripción genérica:</b> Es responsable de hacer, coordinar y supervisar la calidad de los registros bibliográficos, para poner a disposición de los usuarios el diverso material en el menor tiempo posible y mantiene actualizada la base de datos ALEPH para la recuperación del material.</p>	

**Descripción específica:**

- Distribuye, coordina y supervisa las actividades del área y aquellas que requieren prioridad, designa las actividades pertinentes al catalogador para el funcionamiento adecuado del departamento con un control de calidad de los registros.
- Cataloga y clasifica el material bibliográfico investigando dicho material por catálogos y en OCLC, importa registros, aplicando las reglas de catalogación y los encabezamientos de materia, manejando el formato MARC, traduce nuevos encabezamientos y los da de alta en el catálogo de autoridad, realiza procesos físicos menores, pegado de papeletas; también se encarga de catalogar y organizar la biblioteca de los Padres Legionarios.

**Actividades periódicas:**

- Realiza reportes bimestrales e informes estadísticos de las actividades de este departamento.
- Presenta planes y programas de trabajo y vigila su cumplimiento
- Instruye y capacita al personal sobre catalogación y el uso de las herramientas que se usan para esta actividad.
- Elabora políticas de catalogación.
- Elabora el boletín bibliográfico de las nuevas adquisiciones, para difundirlo entre la comunidad.

**Actividades eventuales:**

- Procesa físicamente el material.
- Ordena los acervos de las congregaciones.
- Apoya al departamento de servicios al público en la atención de usuarios.

**Impacto:** De no realizar adecuadamente su trabajo, corre el riesgo de tener la base de datos desactualizada y acumular rezagó de materiales sin procesar.

**Puesto:** Catalogador y clasificador

**Grado académico:** Egresado de la

	Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía .
<b>Descripción genérica:</b> Cataloga, clasifica y procesa el material bibliográfico de nueva adquisición.	
<b>Descripción específica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cataloga y clasifica, investigando previamente los materiales</li> <li>• Realiza proceso físico.</li> </ul>	
<b>Actividades periódicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora boletín bibliográfico mensual.</li> </ul>	
<b>Actividades eventuales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesa materiales de la Biblioteca de los Padres Legionarios.</li> <li>• Apoya en los movimientos físicos del mobiliario y las colecciones.</li> <li>• Apoya al departamento de Servicios al Público cuando se requiere.</li> </ul>	
<b>Impacto:</b> De no realizar adecuadamente su trabajo, corre el riesgo de tener la base de datos desactualizada y acumular rezagó de materiales sin procesar.	

<b>Puesto:</b> Coordinación de Adquisiciones	<b>Grado académico:</b> Egresada del Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM.
<b>Descripción genérica:</b> Es responsable de coordinar, controlar, registrar y supervisar todos los procedimientos de selección y adquisición de material documental que requiere la comunidad universitaria, llevando el control del presupuesto para el óptimo desarrollo de las diferentes colecciones.	
<b>Descripción específica:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detecta las necesidades de información de la comunidad, recibiendo la retroalimentación necesaria por medio de citas y entrevistas para la mejor selección en la compra de materiales y mantener al día a los usuarios con información actual.</li> <li>• Establece contactos y convenios con las principales causas e</li> </ul>	

instituciones editoriales, atendiendo y recibiendo proveedores y distribuidores de material nacional y extranjero, negociando créditos con las principales librerías y casas editoras, estableciendo lineamientos para la compra de material.

- Selecciona y compra material recurriendo a material a vistas para que los profesores los analicen, visita librerías, revisa catálogos, finalmente lleva a cabo todo el trámite de compra previamente establecido, elabora facturas, revisa el material registra reclamos, maneja y se mantiene actualizado en el módulo de adquisiciones de ALEPH, lleva el control del presupuesto ejercido por carreras.

**Actividades periódicas:**

- Apoya a la compra de suscripciones del departamento de hemeroteca y controla el presupuesto ejercido por esta.
- Prepara informes bimestrales.
- Elabora planes a corto, mediano y largo plazo.
- Evalúa al personal.

**Actividades eventuales:**

- Participa en cursos de actualización.
- Participa en eventos y ferias de libro.
- Apoya a la dirección en trabajos no previstos.

**Impacto:** De no realizar adecuadamente su trabajo, corre el riesgo de tener una mala administración del presupuesto.

**Directorio (Véase anexo 2).**

## 2. 8 Los Servicios

- **PRÉSTAMO**

**Interno.** Consiste en facilitar al usuario el material documental de su interés, tanto de estantería abierta como cerrada, con un amplio margen en cuanto a cantidad y tiempo, para uso exclusivo dentro de las diferentes salas de lectura de la biblioteca.

**Externo.** Consiste en facilitar al usuario, debidamente registrado en el sistema de biblioteca, el material documental de su interés tanto de estantería abierta como cerrada a fin de que pueda hacer uso de ellos fuera de las instalaciones de la biblioteca, en la cantidad y tiempo previamente establecido.

**Interbibliotecario.** Este servicio consiste en prestar y/o solicitar material documental a otras instituciones, previo establecimiento y aceptación de un convenio que establezca las políticas que así convengan a ambas instituciones.

**Devolución.** Es la acción por parte del usuario para reintegrar el material documental a la colección de la biblioteca con el objeto de que la información siga circulando entre la comunidad.

**Renovación.** Es la ampliación del período de préstamo que se debe realizar, con el objeto de que el usuario pueda completar sus trabajos de investigación utilizando un mismo material. Esta puede ser de dos formas: Directo en mostrador y en línea.

- **RESERVA**

**En línea.** Si el material documental solicitado se encuentra en préstamo, existe la opción de reserva en línea por medio de la cual se da aviso al usuario de que el material ya no podrá ser renovado nuevamente y que está reservado para quien solicitó el servicio.

**Semestral.** Consta de la parte de la colección que se separa de su ubicación original por necesidades específicas determinadas por el profesor de la

asignatura, dicha colección se coloca en resguardo para un uso controlado con el objeto de un manejo restringido. Otra característica del material que incluye esta colección es que un alto índice de demanda, motivo por el cual el bibliotecario toma la decisión de reubicarlo en esta área.

**Momentánea.** Con el objeto de optimizar el tiempo que el académico invierte en la recuperación del material documental que requiere, el personal de la biblioteca le apoya realizando la búsqueda física, separando y ubicando en un lugar específico el material con el objeto de que el académico acuda sólo al registro del préstamo.

- **CONSULTA**

**Sala.** Cada colección, junto con su sala de lectura, cuenta con un bibliotecario de consulta cuyo objetivo es apoyar al usuario en la identificación, localización y recuperación de la información y/o material documental de su interés. El bibliotecario es capaz de proporcionar consulta de tipo general aún cuando se especialice en una colección en particular, se brinda consulta general, bases de datos, hemerográfica y de colección audiovisual.

**Correo electrónico.** La biblioteca cuenta con un correo electrónico mismo que puede ser usado como medio para solicitar apoyo en la búsqueda y recuperación de información.

- **FORMACIÓN**

La Biblioteca tiene dispuesto una serie de demostraciones, presentaciones, visitas guiadas y otras dinámicas, con el objeto de que el usuario adquiriera las habilidades necesarias que le permitan un uso óptimo de nuestras colecciones y servicios.

**Visitas guiadas.** Se proporciona principalmente a los alumnos de nuevo ingreso, sin embargo también es solicitada para semestres posteriores,

consiste en mostrar la biblioteca de una manera gráfica, haciendo recorridos por todas sus áreas y colecciones, y se proporciona información relacionada a las mismas.

**Presentación de biblioteca.** Actualmente es la primera parte de la visita guiada y consiste en, mostrar las generalidades de la biblioteca por medio de una presentación en power point como son; servicios, colecciones, políticas de uso y hábitos, entre otras cosas.

**Cursos demostración.** Para un mejor aprovechamiento de los recursos electrónicos la biblioteca pone en marcha una serie de cursos demostración, con el objeto de que se conozcas y hagas un uso óptimo de las herramientas con las que cuentan las diversas plataformas de recuperación.

**Elaboración de bibliografías:** El propósito de este servicio es dar al usuario la posibilidad de remitirse al material bibliográfico de una manera fácil y rápida, se realiza con previa solicitud y consiste en un listado de obras existentes dentro de la biblioteca

**Taller de Fuentes de Información y Recursos Electrónicos.** Su objetivo es proporcionar a nuestra comunidad los conocimientos necesarios que le permitan obtener la habilidad necesarios para localizar, evaluar y usar eficientemente las colecciones y servicios que ofrece la biblioteca, para su mejor desarrollo profesional.

**Solicitud de material.** Todo usuario de la biblioteca puede hacer recomendaciones para la adquisición de material documental relacionado con los temas de interés o la actualización de lo ya existente. Las recomendaciones son evaluadas, con el fin de validar su adquisición o no.

## 2. 9 Las Colecciones

COLECCIÓN	DESCRIPCIÓN
<p><b>Colección General (libros)</b></p>	<p>Integrada por la bibliografía básica, complementaria y sugerida de los diversos planes y programas de estudio e investigación de las licenciaturas, maestrías, doctorados, cursos y diplomados impartidos en la Universidad Anáhuac México Sur. Así mismo forma parte de esta colección, un porcentaje de material documental de carácter multidisciplinario que busca ampliar la cultura general de quien lo consulta.</p>
<p><b>Publicaciones Oficiales</b></p>	 <p>Recopila todo material editado por el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) quien es el órgano oficial cuya finalidad es recabar, procesar y difundir la información estadística y geográfica del territorio nacional, además de promover y orientar el desarrollo informático en el país.</p>
<p><b>Publicaciones de la OMT</b></p>	 <p>A partir del año 2005 somos Biblioteca depositaria de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Principal organización internacional en material turística, representa un foro central y decisivo en la promoción del desarrollo de un turismo responsable, actuando como organización aglutinadora para el turismo mundial. Así mismo, la OMT realiza importantes proyectos de investigación y análisis de datos de diversos tópicos y regiones cuyos resultados son recopilados en numerosas publicaciones.</p> <p>La OMT mantiene un programa de Bibliotecas depositarias por medio del cual, quienes la integran reciben todas sus publicaciones oficiales para ponerlas a disposición de sus usuarios.</p>

<p><b>Referencia</b></p>	<p>Conformada por todo aquel material cuya característica es satisfacer necesidades de respuesta rápida y certera. Consta de una gran diversidad de obras de referencia, generales y especializadas tales como: enciclopedias, diccionarios, manuales, anuarios, atlas, directorios, leyes, estadísticas, mapas y otras fuentes afines.</p>
<p><b>Mapas</b></p>	<p>La colección de mapas está compuesta por diferentes tipos: de cartas geográficas, mapas, planos y otros similares. La función de esta colección es ofrecer información amplia, clara y confiable acerca de una región determinada, un país, un continente o del mundo entero. La cartografía que ofrecemos incluye mapas murales con el objetivo de facilitar la introducción del lenguaje visual como recurso pedagógico.</p> <p>Otra parte de esta colección incluye la importante edición de mapas temáticos de la prestigiada revista National Geographic, cuya finalidad es mostrar las características estructurales y conceptos particulares de la distribución especial de un fenómeno geográfico o histórico particular. Complementan esta colección, una serie de mapas turísticos de distintas partes de México y el mundo.</p>
<p><b>Tesis</b></p>	<p>Forman esta colección todos aquellos trabajos recepcionales realizados por los alumnos egresados y forma parte del patrimonio intelectual generado por la universidad. Así mismo, existe un convenio de intercambio de tesis con la Universidad Anáhuac México Norte.</p>
<p><b>Colección de Publicaciones periódicas o Hemeroteca</b></p>	<p>En ella se localizan las publicaciones que se editan con cierta periodicidad como son revistas y periódicos. Son procesadas y almacenadas de tal forma que se facilita su recuperación y uso. El material hemerográfico cubre las temáticas requeridas en los planes y programas y su fin es lograr la actualización en las diversas áreas del</p>

	<p>conocimiento, así mismo incluyen títulos con información general y/o multidisciplinario. Esta colección se complementa con el acceso en línea y/o las bases de datos en línea, en las cuales se incluyen el texto completo, así como el acceso a su archivo histórico.</p>
<p><b>Periódicos</b></p>	<p>El objetivo de esta colección es lograr tener una fuente de información en la que se registre la evolución de la sociedad en sus diferentes ámbitos; político, económico, comercial, las tendencias culturales predominantes, los movimientos sociales, el progreso material del país entre otros. Reúne tres meses de diez de los periódicos de mayor circulación a nivel nacional. Dicha colección se actualiza al día tanto en su versión impresa como electrónica.</p>
<p><b>Bases de datos locales</b></p>	<p>Es el servicio de referencia en línea con una amplia gama de bases de datos de calidad académica, que apoyan la investigación de una amplia gama de disciplinas y temáticas.</p> <p>Incluye documentos referenciados y en texto completo, así como diversas herramientas que permiten al usuario una rápida y certera investigación.</p>
<p><b>Libros electrónicos</b></p>	<p>Permite a los miembros de la Universidad, acceder en línea a más de 20,000 títulos en texto completo organizados por temáticas, ofreciendo diversas posibilidades de búsqueda y recuperación. Las temáticas abarcan una amplia gama de disciplinas.</p>
<p><b>Revistas electrónicas</b></p>	<p>Con el propósito de facilitar y fomentar la investigación, la biblioteca ofrece el servicio de referencia en línea de las revistas con mayor prestigio a nivel mundial, como una fuente de información actual, misma que constituye un archivo de importantes publicaciones ilustradas. Las revistas aquí presentadas consideran diversas áreas del</p>

	conocimiento y diferentes años de publicación.
<b>Reserva</b>	Se consideran parte de esta colección las obras que, por indicación expresa de algún profesor, van a ser usados de manera constante entre los alumnos en el semestre en curso, debido a lo cual se coloca en resguardo para un uso controlado. El objetivo de esta colección es optimizar el uso y disponibilidad durante las horas de servicio de la Biblioteca.
<b>Material Audiovisual</b>	La información presentada en estos formatos es básicamente educativa, teniendo como objetivo apoyar en el desarrollo académico de nuestra comunidad. Se conforma de material en formato de: CD-ROM, DVD, videos VHS, cassetes, diapositivas, entre otros.

Fuente: <http://www.uas.mx/departamentos/biblioteca/presenta1>. Consultada el 03/07/2007

Dentro de la misión de la biblioteca esta aprovechar los recursos humanos y tecnológicos y el objetivo fundamental de una biblioteca es proporcionar el mejor servicio a los usuarios, en consecuencia la esencia de lo antes mencionado es la satisfacción de de las necesidades de información de los usuarios. Debido a esto surge la necesidad evaluar para conocer las fortalezas y debilidades de nuestra colección, que tan útil es a los usuarios, que tan bien se ha venido perfilando y que tenemos que hacer para mejorarla.

## 2.10 Datos cuantitativos, recursos humanos

Anteriormente se describieron las funciones de él personal que conforma la biblioteca, es por esto que se considera importante mostrar la siguiente tabla en la cuál se visualiza la cantidad de elementos que conforma la plantilla laboral, así como su grado académico.

<b>RECURSOS HUMANOS: DATOS</b>	
<b>Concepto</b>	<b>no.</b>
Dirección	<b>1</b>
Administrador	<b>0</b>
Coordinaciones	<b>5</b>
Consultores	<b>4</b>
Auxiliares	<b>4</b>
Catalogadores	<b>0</b>
Secretaria	<b>1</b>
Total de personal	<b>15</b>
<b>Grado de estudios</b>	
◆ Bibliotecarios (Maestría)	<b>3</b>
◆ Bibliotecarios (Lic.)	<b>7</b>
◆ Bibliotecarios (Técnico)	<b>2</b>
◆ Bibliotecarios (Empíricos)	<b>2</b>
◆ Otras Licenciaturas	<b>1</b>

## 2.11 Datos cuantitativos, recursos materiales (espacio, equipo y mobiliario)

En esta tabla, se muestra los datos cuantificables del espacio, equipo y mobiliario de la biblioteca.

<b>Espacio y equipo</b>	<b>Cantidad</b>
<b>A) Superficie destinada al usuario (m<sup>2</sup>)</b>	<b>678.90 m. 2</b>
♦ No. de asientos destinados a usuarios	<b>188</b>
♦ No. de mesas destinadas a usuarios (4 pers.)	<b>21</b>
♦ No. de mesas destinadas a usuarios (2 pers.)	<b>24</b>
♦ No. de computadoras	<b>17</b>
♦ No. de fotocopadoras	<b>2</b>
♦ No. de televisores	<b>5</b>
♦ No. de exhibidores de nuevas adquisiciones	<b>46</b>
<b>B) Superficie destinada a los fondos (m<sup>2</sup>)</b>	<b>933.33 m. 2</b>
♦ Acervo general	<b>2,588.44 m. lineales</b>
♦ Colección de tesis	<b>127.90 m. lineales</b>
♦ Colección de referencia	<b>432 m. lineales</b>
♦ Colección de revistas	<b>216 m. lineales</b>
♦ Colección de reserva	<b>16.20 m. lineales</b>
♦ Colección de publicaciones oficiales.	<b>100 m. lineales</b>
♦ Colección de periódicos	<b>20 m. lineales</b>
♦ Colección de videos	<b>162.20 m. lineales</b>
♦ Colección de audiocasetes	<b>148.5 m. lineales</b>
♦ Colección de Cd's	<b>35.20 m. lineales</b>
♦ Colección de diapositivas	<b>16.10 m. lineales</b>
♦ Colección de video láser	<b>1.80 m. lineales</b>
♦ Total metros lineales de estantería	<b>3,864.34 m. lineales</b>

◆ Total metros lineales de estantería abierta	<b>3,500.54 m. lineales</b>
<b>C) Superficie destinada al personal</b>	<b>82.62 m. 2</b>
◆ No. de asientos destinados al personal	<b>18</b>
◆ No. de computadoras destinadas al personal	<b>15</b>
◆ No. de escritorios	<b>12</b>
◆ No. de impresoras	<b>5</b>
◆ No. de scanner	<b>0</b>
◆ Regresadora de videos	<b>1</b>
<b>D) Superficie útil total</b>	<b>2,000 m2</b>

#### HORARIO

Lunes a viernes	7:00 a 22:00 horas
Sábado	9:00 a 14:00 horas
Periodo de exámenes	6:30 a 22:00 horas



## **Capítulo III Estudio de Evaluación de los Servicios Bibliotecarios Aplicado a la Comunidad de la Universidad Anáhuac México Sur.**

La Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Sur, como parte integral de la formación profesional y cultural de su comunidad hace grandes esfuerzos por mantenerse a la vanguardia de la información en las áreas que competen y así ofrecer los mejores servicios a los usuarios.

Partiendo de lo antes mencionado, es de suma importancia que exista una cohesión entre la misión, los objetivos, las finalidades de la universidad y las de la biblioteca, este trabajo pretende abarcar varios puntos de suma importancia, por un lado tener la capacidad de predecir y por otro, tener la capacidad de anticiparse para poder llevar a cabo la planeación. Por este motivo con este cuestionario se pretende conocer y asegurar que los servicios ofrecidos en la biblioteca se integren en las funciones educadoras y de investigación de la universidad.

Finalmente el trabajo busca ser un modesto eslabón para los objetivos y metas que la biblioteca se plantea y así cumplir de forma eficiente su misión

### **3.1 OBJETIVOS**

#### **GENERAL**

El objetivo general de esta encuesta esta centrado en analizar la percepción de satisfacción de la comunidad universitaria con respecto a los servicios que reciben de la biblioteca. De este objetivo se desprenden algunos específicos como son:

## ESPECÍFICOS

- Conocer la frecuencia con que utilizan los servicios bibliotecarios.
- Identificar la razón que motiva a los usuarios a asistir a la biblioteca.
- Evaluar si las instalaciones de la biblioteca son las adecuadas para la comodidad del usuario.
- Conocer si las colecciones con que cuenta la biblioteca cubren las necesidades de información de los usuarios.
- Conocer si los usuarios quedan satisfechos con el servicio de préstamo de las diferentes colecciones.
- Saber si los bibliotecarios de cada área, realmente cumplen con su función de ayudar y orientar al usuario satisfactoriamente.
- Identificar las limitaciones de los usuarios para utilizar los servicios bibliotecarios y su disposición para tomar cursos de formación de usuarios.

### 3.2 MATERIALES Y MÉTODOS

Con el propósito de conocer si los servicios que ofrece la biblioteca responden a las necesidades de los usuarios se ha elaborado un cuestionario cuyos resultados sirvan como herramienta para evaluar aspectos generales de la biblioteca, y que nos ayude a mejorar cualitativa y cuantitativamente nuestros servicios.

Debido a la naturaleza de la encuesta y el objetivo de las preguntas; es preciso aclarar que este estudio, esta dirigido a los *usuarios potenciales*; es decir a toda nuestra comunidad universitaria, utilicen o no los servicios bibliotecarios.

Los usuarios del servicio de biblioteca comprenden a todos los miembros de la comunidad universitaria. Así pues, consideramos usuarios reales aquellos que utilizan habitualmente la biblioteca y usuarios potenciales el resto de miembros de la comunidad, los cuales, por su condición académica, podrían hacer o no uso de los servicios. La población objeto de estudio lo constituyen todos los estudiantes matriculados, profesores titulares y personal administrativo en el

curso académico 2003-2004 en la UAMS.

Como método de estudio, se ha utilizado un cuestionario que el usuario debe complementar para no condicionar la respuesta se han planteado mecanismos que garanticen el anonimato del encuestado, para ello los alumnos becarios que laboran en la biblioteca, aplicaron el cuestionario con el fin de no manipular la información. La probabilidad de error en la interpretación de las preguntas por parte de los encuestados, se han corregido mediante una "prueba piloto" aplicada previamente a una totalidad de 20 personas dentro de la comunidad universitaria.

### **3.2.1 ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA**

El paso previo para la elaboración de esta encuesta, fue el análisis de las experiencias realizadas en otros centros e instituciones donde se han llevado a cabo estudios de opinión de usuarios. Al examinar estos diferentes modelos de encuesta para poder seleccionar el más adecuado, se tuvo la necesidad de modificar e introducir aspectos que se ajustaran a las necesidades y a la realidad de nuestra institución.

La encuesta consta de 10 rubros temáticos y dentro de estos, se fueron incluyendo las diferentes variables que se deseaba conocer, a continuación se aprecia en forma de lista los rubros temáticos:

1. Datos generales.
2. Frecuencia.
3. Motivos de visita a la Biblioteca.
4. Instalaciones y equipos.
5. Recursos y servicios de información.
6. Préstamo.
7. Personal.
8. Formación de usuarios.
9. Valoración global.

Por último se dejó en cada rubro un apartado de SUGERENCIAS, para que el encuestado tenga la opción de ampliar o sugerir.

### 3.2.2 MUESTRA ENCUESTADA

Debido a que la población es numerosa se decidió calcular el tamaño de la muestra para una población finita, es decir se determinó la muestra por medio de fórmulas estadísticas, haciendo divisiones para obtener una proporción de los segmentos que participan según el total de población de cada tipo de usuarios: (profesores, investigadores, alumnos de licenciatura, alumnos de maestría y doctorado) y posteriormente dentro de estos se realizó la encuesta de forma aleatoria a nuestra población, es decir en horarios diferentes para abarcar todos los semestres.

La muestra resultante es de 346 sujetos. El error de la muestra es 5%, con un nivel de confianza del 95%. El error está calculado por un muestreo simple y calculado proporcionalmente por escuelas.

La muestra de alumnos por escuela será proporcional a su población, y se distribuye en 13 (Arquitectura, Derecho, Relaciones Internacionales, Ingeniería, Economía y Negocios, Administración Turística, Actuaría, Filosofía, Diseño Gráfico, Comunicación, además de Maestría, Diplomados y Doctorados). Se estableció un porcentaje más bajo de profesores y personal administrativo debido a que el conocimiento y utilización de los servicios son menores en comparación con el resto de alumnos. **En el anexo no. 3** se indica el procedimiento y las fórmulas utilizadas para calcular la muestra.

Las encuestas se realizaron por medio de una entrevista dirigida, los entrevistados fueron localizados en las diversas instalaciones de la universidad y en sus áreas laborales, según el caso.

La recolección de datos se realiza durante los meses abril y mayo del año 2004. Se eligieron estos meses porque es un período donde existe una estabilidad en la matrícula.

El almacenamiento de datos se realiza en el programa **Excel**, y en el programa **SPSS** ( Statistical Package for Social Sciences) donde se efectuó posteriormente el análisis estadístico necesario para la interpretación de los datos.

### TIPOS DE PREGUNTAS

Para la elaboración de esta encuesta se llevo acabo la combinación de varios tipos de preguntas, mismas que a continuación se enlistan:

**PREGUNTAS CERRADAS:** dan a los encuestados una selección fija de respuesta de donde elegir. Son rápidas, fáciles de administrar y de analizar, reducen los errores que el encuestado pueda tener y permite manejar una escala de clasificación, donde el entrevistado necesita señalar solo la casilla pertinente.<sup>41</sup>

**PREGUNTA DICOTÓMICA,** con sólo dos alternativas que exigen que el encuestado seleccione solo una respuesta (respuesta única), como lo muestra el siguiente ejemplo.

¿Conoces a la Directora de la Biblioteca? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si la respuesta es negativa, no contestes las 2 preguntas siguientes.
¿Has tenido que dirigirte a la Directora de la Biblioteca?. Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Estas dispuesto a tomar asesorías de formación de usuarios?. Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

---

<sup>4141</sup> HILL , Nigel. Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad. España: AENOR, 2001. pp.162-168

Mientras que otras preguntas permiten la elección de todas las respuestas pertinentes (respuestas múltiples), como muestra el ejemplo.

**USO DE LA BIBLIOTECA.**

El motivo de tu visita a la Biblioteca es: (puedes indicar más de una opción).

- Investigar.
- Estudiar.
- Hacer tarea.
- Préstamo, devolución o renovación de materiales (libros, revistas, videos, diapositivas).
- Consulta a bases de datos.
- Consulta a Internet.

**PREGUNTA ABIERTA:** Se usan cuando el investigador no quiere guiar al encuestado nos ayuda a medir la importancia de un aspecto, cuando hay varias posibles respuestas que no pueden ser previstas.

**FRECUENCIA.**

¿Con qué frecuencia utilizas la Biblioteca?.

- Diario.
  - Una o dos veces por semana.
  - Tres o más veces por semana.
  - Sólo en época de exámenes.
  - Nunca. Explica por qué:
- 
- 

Se trató de asegurar que todas las opciones a calificar potencialmente importantes estén incluidas en la encuesta y se dejó varios espacios de *sugerencias* que se codificarán como respuestas de preguntas abiertas.

El rango de opinión se eligió con base a 5 categorías, las cuales se hacen más fácil de ser leídas y a su vez entendidas por el entrevistado.

De igual forma se cuidó de que el lenguaje de las preguntas incluidas en el cuestionario fueran sencillas y directas.

## **Cuestionario, (Véase anexo no. 4)**

### **3.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

En este apartado se analizan los resultados de cada una de las variables que se formularon en el cuestionario, acerca de la percepción que tiene la comunidad universitaria de la biblioteca en cuanto a sus servicios e instalaciones, personal, mobiliario y los puntos que ya se mencionaron anteriormente y que se irán desglosando por rubro y dentro de cada rubro sus variables de interés.

El número de pregunta del cuestionario corresponde al número de cuadro que se presenta en la siguiente interpretación y para una mejor descripción de los resultados se sugiere revisar el **anexo no. 5**, donde se presentan las gráficas de barra correspondientes a cada variable del cuestionario, ordenados en la misma secuencia que el número de variable.

## **Gráficas del estudio (véase anexo no. 5)**

### **1. DATOS GENERALES**

Este rubro tiene la finalidad de identificar el tipo de usuario que utiliza la biblioteca y a el usuario que no la utiliza, sexo, grado de estudios, carrera, semestre, horario en que asiste a la biblioteca, (esto con el fin de saber que turno se esta evaluando). Las respuestas de este apartado permitirán estudiar el tipo de necesidades en función del tipo de usuarios; también se podrán combinar con cualquier pregunta del resto de la encuesta.

Cuadro no. 1.1

SEXO

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	179	52%
Mujer	167	48%
Total	346	100%

De lo anterior se puede concluir que el 52% de los encuestados son de sexo masculino, mientras que el 48% de sexo femenino. Prácticamente la muestra logro capturar las opiniones de los 346 usuarios dividido mitad hombres y mitad mujeres.

Cuadro no. 1.2

TIPO DE USUARIO

Tipo de usuario	Frecuencia	Porcentaje
Alumno	266	76.9%
Académico/Profesor	60	17.3%
Administrativo	20	5.8%
Total	346	100.0%

Esta variable expone, basándose en el cálculo de la muestra, que el 76.9% de la comunidad universitaria son alumnos; 17.3% son profesores y académicos; 5.8% son administrativos.

Es importante mencionar que sobre estos porcentajes de tipo de usuario se basa la muestra de manera que todo queda representado proporcionalmente.

Cuadro no. 1.3

GRADO		
Grado	Frecuencia	Porcentaje
Licenciatura	243	70.2%
Maestría	73	21.1%
Diplomado	14	4.0%
Doctorado	12	3.5%
No Contestó	4	1.2%
Total	346	100%

En esta variable se identificó el grado académico de la población universitaria y el porcentaje más alto lo obtuvo el nivel de licenciatura, con el 70.2% mientras que 21.1% tienen un grado de maestría, 4% diplomado, y el 3.5% corresponde a doctorados. Estos dos últimos porcentajes son los más bajos lo que podría deberse a que este tipo de usuarios se apoyan mucho en la información en línea o en la mayoría de los casos el bibliotecario localiza la información que estos necesitan. Se puede concluir que en la universidad las necesidades de la población son muy variadas ya que la demanda puede ir desde una búsqueda de información compleja a una búsqueda para un trabajo de clase o para satisfacer una curiosidad personal.

Cuadro no. 1.4

**ESCUELA**

Escuela de:	Sigla	Frecuencia	Porcentaje
Economía y Negocios	EN	93	26.9%
Maestría	MT	35	10.1%
Comunicaciones	CC	33	9.5%
Derecho	D	30	8.7%
Ingeniería	IN	28	8.1%
Relaciones Internacionales	RI	26	7.5%
Administrativos	ADMIVOS	20	5.8%
Diseño Gráfico	DG	18	5.2%
Administración Turística	AT	17	4.9%
Diplomado	DP	14	4.0%
Arquitectura	AR	10	2.9%
Actuaría	A	10	2.9%
Filosofía	FL	5	1.4%
Educación	ED	4	1.2%
Especialidad	ES	2	0.6%
Doctorado	DT	1	0.3%
Total		346	100%

Aquí se representan los porcentajes de la población por carrera, fue realizada de esta manera con el fin de que todos los usuarios de diferentes escuelas pudieran expresar su opinión acerca de los servicios de la biblioteca. Cada porcentaje incluye a los alumnos y profesores (también de manera proporcional con base en nuestra muestra).

Los porcentajes quedaron de la siguiente manera: el porcentaje mas alto lo obtuvo la Escuela de Economía y Negocios, 26.9% de 10.1% maestrías, 9.5% Escuela de Comunicaciones, 8.7% Escuela de Derecho, 8.1% Escuela de Ingeniería, 7.5% Escuela de Relaciones Internacionales, 5.2% Escuela de Diseño Gráfico, 4.9% Escuela de Administración Turística, 4% diplomados. Las demás escuelas tuvieron los porcentaje más bajos de 2, 1 y hasta el 0.3% que equivale a un 9.3% de las carreras de que cuentan con menor población.

Cuadro no. 1.5

**ALUMNOS ENCUESTADOS POR SEMESTRE**

Semestre	Frecuencia	Porcentaje
No Contestó	91	26.30%
6	47	13.58%
2	41	11.85%
4	33	9.54%
3	31	8.96%
8	28	8.09%
1	26	7.51%
7	24	6.94%
5	19	5.49%
10	4	1.16%
9	2	0.58%
Total	346	100%

En este cuadro se tiene el semestre de los encuestados en forma descendente, tenemos el mayor porcentaje del 26.3% para los que no contestaron, esto es porque evidentemente los profesores, académicos y administrativos no corresponden a ningún semestre, 13.58% de los encuestados son de sexto semestre, 11.8% de segundo semestre, 9.5% de cuarto semestre, 8.9% de tercer semestre, 8% de octavo semestre, 7.5% de primer semestre, 6.9% de séptimo semestre, 5.4% de quinto semestre, 1.1% de décimo semestre y 0.5% también de noveno semestre. Se realizó la encuesta en diferentes lugares y a diferentes horarios para que pudiera ser lo más aleatoria posible y las respuestas quedaron de ésta manera.

**Cuadro no. 1.5 A**  
**RESULTADOS SEGÚN ALUMNOS INSCRITOS POR SEMESTRE**

Semestre	Frecuencia	Porcentaje
1	361	21.96%
7	240	14.60%
3	238	14.48%
5	217	13.20%
6	157	9.55%
2	149	9.06%
8	131	7.97%
4	112	6.81%
9	27	1.64%
10	12	0.73%
No Contestó		
Total	1283	100%

Estos resultados indican el porcentaje de cada semestre sobre la base de cifras reales con datos proporcionados por Servicios Escolares de la Universidad Anáhuac México Sur, aquí tenemos que 22% de los encuestados es de primer semestre, 15% de séptimo semestre, 14% de tercer semestre, 13% de quinto semestre, 10% de sexto semestre, 9% de segundo semestre, 8% de octavo semestre, 7% de cuarto semestre, 2% de noveno semestre, y 1% de décimo semestre. Podemos ver que la encuesta en relación con lo real no coincide a simple vista, pero se sabe que hay bastantes usuarios que están confundidos acerca del semestre al que pertenecen, ya que algunos se adelantan, otros se atrasan, es por eso que se considera que a pesar de algunas desviaciones, la muestra representa de forma adecuada a la población.

Cuadro no.1.5 B

TABLAS COMPARATIVAS, RESULTADOS SEGÚN:

ALUMNOS ENCUESTADOS SEGÚN LA MUESTRA

Semestre	Frecuencia	Porcentaje
No Contestó	91	26.30%
6	47	13.58%
2	41	11.85%
4	33	9.54%
3	31	8.96%
8	28	8.09%
1	26	7.51%
7	24	6.94%
5	19	5.49%
10	4	1.16%
9	2	0.58%
Total	346	100%

ALUMNOS INSCRITOS POR SEMESTRE

Semestre	Frecuencia	Porcentaje
1	361	21.96%
7	240	14.60%
3	238	14.48%
5	217	13.20%
6	157	9.55%
2	149	9.06%
8	131	7.97%
4	112	6.81%
9	27	1.64%
10	12	0.73%
No Contestó		
Total	1283	100%

De estos cuadros comparativos se aprecia que la muestra se desvía un poco de los resultados que arrojaron la muestra, esto se debe a que existen alumnos que toman materias de semestres atrasados o adelantados, entonces desviaron su respuesta, porque no sabían que semestre ubicar además los profesores y administrativos tampoco contestaron.

Sin embargo se concluye que los alumnos de 6° semestre estuvieron dispuestos a contestar la encuesta con mayor facilidad con un 13.8%, mientras que ellos sólo representan un 9.5%.

También es importante indicar que aquel 26.3% que no contestó llega a desviar los resultados.

Cuadro no. 1.6

**HORARIO**

Horario	Frecuencia	Porcentaje
Matutino	210	60.7%
Vespertino	89	25.7%
Mixto	23	6.6%
No Contestó	24	6.9%
Total	346	100%

En cuanto al horario se observar que la gran mayoría de la matrícula viene por el turno matutino esto es un 60.7%, mientras que el 25.7% pertenecen al turno vespertino y 6.6% al turno mixto y 6.9% que no contestó.

**2. FRECUENCIA DE USO DE LA BIBLIOTECA**

En este apartado se podrá identificar que usuarios utilizan la biblioteca y que usuarios no; además de identificar la frecuencia con que los usuarios reales asisten a la biblioteca. Es importante también, incluir en este rubro los comentarios que los encuestados que no utilizan los servicios bibliotecarios, señalaron en la parte de sugerencias como motivos; por los cuales no requieren de los servicios de la biblioteca.

**Cuadro no. 2.1**

**¿Con que frecuencia utilizas la Biblioteca?**

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje
1 ó 2 veces por semana	141	40.8%
3 ó más veces por semana	88	25.4%
Sólo en exámenes	67	19.4%
Nunca	23	6.6%
Diario	17	4.9%
No Contestó	10	2.9%
Total	346	100%

En esta variable se aprecia que el 40.8% de los encuestados vienen a la biblioteca 1 ó 2 veces por semana, lo que indica que la gran mayoría si acude, aunque no muy seguido, a las instalaciones. Un 25.4% asiste tres ó más veces por semana, lo cual es bastante bueno. Mientras que 19.4% asiste sólo en época de exámenes.

Es importante saber que sólo el 6.6% dicen no haber visitado nunca la biblioteca, el 4.9% asiste diario y solo el 2.9% omitió su respuesta. Dentro de este rubro los entrevistados que dicen no asistir a la biblioteca, señalan algunas de las razones por las que no utilizan los servicios, y a continuación se mencionan.

Algunas de las razones principales por las cuales algunas de las personas encuestadas contestaron NUNCA haber asistido a la biblioteca, fueron:

- Utilizan siempre Internet.
- No lo necesitan, no lo han requerido.
- En sus oficinas o biblioteca personal cuentan con el acervo necesario.
- Porque sienten que es complicado encontrar lo que buscan.
- Señalan que nunca están los libros que necesitan.

Con estos resultados se deduce que le hace falta difusión a la biblioteca en el sentido que la población universitaria conozca y se familiarice con todos los servicios que ésta ofrece y de esta manera los usuarios asistan y se pueda cumplir con los objetivos planteados.

**Cuadro no. 2.2**

**GRUPO QUE SEÑALA NUNCA HABER ASISTIDO A BIBLIOTECA**

En esta misma variable se consideró importante identificar de qué carrera son los que no asisten a biblioteca, esto con el fin de poner especial atención a la hora de promover los servicios a la comunidad que lo requiera.

**USUARIOS QUE NUNCA ASISTEN POR CARRERA**

<b>Carrera</b>	<b>Sigla</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Alumnos inscritos</b>
Maestría	MT	5	22%	14%
Economía y Negocios	EN	4	17%	4%
Comunicaciones	CC	3	13%	9%
No contesto	-	3	13%	0%
Administrativos	ADMIVOS	2	9%	10%
Derecho	D	1	4%	3%
Relaciones Internacionales	RI	1	4%	4%
Ingeniería	IN	1	4%	4%
Administración turística	AT	1	4%	6%
Actuaría	A	1	4%	10%
Diseño Gráfico	DG	1	4%	6%
Arquitectura	AR	0	0%	0%
Filosofía	FL	0	0%	0%
Educación	ED	0	0%	0%
Especialidad	ES	0	0%	0%
Doctorado	DT	0	0%	0%

**PORCENTAJE:** de lo anterior se concluye que los alumnos de maestría son los alumnos que tienen un mayor porcentaje de inasistencia a la biblioteca con un 22%, le sigue la escuela de Economía y Negocios con un 17% y, Ciencias de la Comunicación con 13% luego los administrativos con un 9% y después Derecho, Relaciones Internacionales, Administración Turística con un 4%; las carreras restantes las podemos considerar como usuarios asiduos, ya que no arrojaron datos de inasistencia.

Los porcentajes de la tabla de los encuestados muestran de manera proporcional el porcentaje de los usuarios por rango que nunca asisten a la biblioteca, esto se calculó al dividir la frecuencia de los que nunca asisten entre del número de cuestionarios destinados a cada tipo.

Este análisis es de suma importancia ya que los usuarios que no asisten, son de nivel licenciatura, maestría doctorado y profesores, lo cual es una población muy importante para captar e involucrarlos en el uso de los recursos de la biblioteca.

En la columna de los porcentajes se aprecian los cambios al hacer un análisis real de los alumnos matriculados y se tiene que 14% de los alumnos de maestría nunca han asistido a la biblioteca, 10% de los administrativos no asisten, 10% de la escuela de Actuaría no asiste, 9% de Ciencias de la escuela de Ciencias de la Comunicación, 6% de la escuela de Administración Turística, 6% la Escuela de Diseño Gráfico, la escuela de Economía y Negocios, la de Relaciones Internacionales e Ingeniería, el 4% y con el porcentaje más bajo, 3% de la escuela de Derecho, las carreras restantes no reportaron inasistencia a biblioteca, por lo que podemos considerar que son usuarios reales.

### **3. MOTIVO DE VISITA A LA BIBLIOTECA**

Este apartado tiene la finalidad de conocer el uso de la biblioteca por parte de la comunidad universitaria y el motivo de su visita a la misma, también se podrán identificar los servicios y colecciones más y menos utilizadas.

Cuadro no. 3.1

Motivo de visita a la biblioteca	Frecuencia	Porcentaje
Investigar	240	69.4%
Préstamo, Devolución, Renovación	228	65.9%
Estudiar	148	42.8%
Tarea	114	32.9%
Base de datos	84	24.3%
Internet	50	14.5%
Recreación	40	11.6%
No Contestó	11	3.2%

En esta tabla se aprecia que son pocos los usuarios que acuden a la biblioteca a realizar una sola función y que nadie asiste a consultar solamente bases de datos, es decir, los que vienen a consultar bases de datos también hacen uso de otros servicios, es decir utilizan varios servicios a la vez.

Porcentaje con una opción	Frecuencia	Porcentaje
Sólo Investigar	25	7.2%
Sólo Estudiar	11	3.2%
Sólo hacer tarea	5	1.4%
Sólo préstamo, devolución o renovación	22	6.4%
Sólo consulta Internet	3	0.9%
Sólo recreación	8	2.3%
No Contestó	11	3.2%
Total	85	24.6%
Porcentaje con 2 ó más opciones	Frecuencia	Porcentaje
Respuestas con 2 opciones	89	25.7%
Respuestas con 3 opciones	80	23.1%
Respuestas con 4 opciones	61	17.6%
Respuestas con 5 opciones	18	5.2%
Respuestas con 6 opciones	8	2.3%
Respuestas con 7 opciones	5	1.4%
Total	261	75.4%

Los porcentajes arrojados son, el 24.6% de los usuarios asiste a realizar una sola actividad, 25.7% marcaron dos opciones, 23.1% realizan tres opciones, 17.6% realizan 4 actividades, 5.2% cinco actividades, 2.3% seis actividades y el 1.4% siete actividades.

De la muestra tomada se concluye que el 69.4% de los encuestados asisten a la biblioteca a investigar, estos resultados indican que el sistema de la universidad induce a los alumnos a la investigación abierta; mientras que el 65.9% asiste a realizar un préstamo, devolución y renovación, este porcentaje tan similar al anterior nos indica que la gran mayoría de usuarios que viene a investigar sobre algún tema de interés se llevan información, además de que el material que se llevan les es de utilidad; 42.8% acude a estudiar, este porcentaje nos indica que estos encuentran en la biblioteca un lugar cómodo y atractivo para concentrarse; 32.9% a hacer sus tareas; 24.3% utiliza las bases de datos; 14.5% consulta Internet; 11.6% asisten por recreación; y 3.2% no contestó.

#### **4. GRADO DE SATISFACCIÓN EN CUANTO A LAS INSTALACIONES Y EQUIPO**

Este rubro tiene la finalidad de someter a valoración las instalaciones y equipos con los que se cuenta en biblioteca, las condiciones de comodidad, señalización y accesibilidad, distribución de espacios, iluminación, limpieza y ventilación, etc. a continuación se presentan los resultados.

**Cuadro no. 4.1**

##### **HORARIO DE LA BIBLIOTECA**

<b>Horario de Biblioteca</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	1	0.3%
Malo	2	0.6%
Normal	30	8.7%
Bueno	107	30.9%
Excelente	186	53.8%
No Contestó	20	5.8%
Total	346	100%

El 0.3% de los usuarios opinaron que el horario de la biblioteca es pésimo, 0.6% que es malo, 8.7% que es normal, 30.9% opinan que es bueno, 53.8% que es excelente y 5.8% no contestó.

Con estos datos se puede concluir que la mayoría de los usuarios creen adecuado el horario de la biblioteca, este es de 7:00 a. m. 10:00 p. m. de lunes a viernes y sábados de 9:00 a. m. 2:00 p. m, no hay ningún indicio que nos lleve a deducir que deba ampliarse o reducirse.

**Cuadro no. 4.2**

**CLARIDAD EN LA SEÑALIZACIÓN DENTRO DE LA BIBLIOTECA**

<b>Claridad en señalización</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	6	1.7%
Malo	35	10.1%
Normal	92	26.6%
Bueno	119	34.4%
Excelente	72	20.8%
No Contestó	22	6.4%
Total	346	100%

En estos porcentajes se observa que un 34.4% de los encuestados contestaron que la señalización es buena, un 26.6% regular y sólo un 20.8% contestó que era excelente, 10.1% mala, el 1.7% pésima y el 6.4% no proporcionó su opinión. Los resultados inducen a concluir que habrá que mejorar la señalización de la biblioteca y que las respuestas puedan tender a ser excelentes.

Cuadro no. 4.3

**EL NÚMERO DE MESAS Y SILLAS DESTINADAS A LA SALA DE LECTURA Y ESTUDIO**

No. de mesas y sillas	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	1	0.3%
Malo	28	8.1%
Normal	101	29.2%
Bueno	109	31.5%
Excelente	85	24.6%
No Contestó	22	6.4%
Total	346	100%

Los encuestados en su mayoría no sienten que este mal el número de mesas y sillas disponibles en la biblioteca, sin embargo no están del todo conformes, si se analizan los resultados, se puede observar que el 31.5% contestaron que es bueno, 29.2% que es normal, y le sigue un 24.6% que dicen que es excelente y un 8.1% dice que es malo, el 6.4% omitió su respuesta a este rubro y el 0.3% fue considerado como pésimo.

Cuadro no. 4.4

**AMBIENTE DE ESTUDIO**

Ambiente de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	17	4.9%
Malo	26	7.5%
Normal	84	24.3%
Bueno	132	38.2%
Excelente	63	18.2%
No Contestó	24	6.9%
Total	346	100%

En cuanto al ambiente de estudio, el 38.2% de los encuestados dicen que el ambiente de estudio es bueno, mientras que el 24.3% dice que es normal, y 18.2% que es excelente, sin embargo hubo un 7.5% que opina que es malo y un 4.9% que es pésimo y el 6.9 omitió su respuesta, por lo que se deben tomar

ciertas medidas en esta variable, ya que los problemas del ambiente de estudio fue de las variables que mas comentarios expresaron los encuestados. Al final de éste documento se presentan los puntos principales sobre el cual los usuarios mostraron algunas sugerencias en torno a éste tema.

**Cuadro no. 4.5**

**COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES**

<b>Comodidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	6	1.7%
Malo	22	6.4%
Normal	81	23.4%
Bueno	133	38.4%
Excelente	80	23.1%
No Contestó	24	6.9%
Total	346	100%

Estos porcentajes señalan que el 38.4% contestaron que es buena la comodidad de las instalaciones, el porcentaje del 23.4% corresponda para el rango de lo normal y para excelente un 23.1%, el 6.4% contestó que era malo, el 6.9 no respondió a este cuestionamiento y sólo el 1.7% contesto como pésimo, lo cual es un porcentaje bajo. En general es buena la comodidad de la biblioteca.

Cuadro no. 4.6

**EQUIPO PARA CONSULTAR EL CATÁLOGO ELECTRÓNICO**

Equipo catálogo electrónico	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	39	11%
Malo	77	22%
Normal	89	26%
Bueno	81	23%
Excelente	37	11%
No Contestó	23	7%
Total	346	100%

En este cuadro se concluye que 26% de los encuestados opinan que el equipo de catálogo electrónico se encuentra dentro del rango de lo normal, 23% dice que es bueno, 22% dice que es malo y coincide el 11% opinan que es pésimo y otro 11% que es excelente y solo el 7% omitió su respuesta. Estos resultados muestran un indicio de que los usuarios no están del todo conformes con la función del catálogo, quizá por que el equipo es insuficiente en horas pico y se tiene que recurrir al fichero que ya es obsoleto y no esta actualizado.

Cuadro no. 4.7

**EQUIPO PARA CONSULTAR BASE DE DATOS E INTERNET**

Equipo base de datos e Internet	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	22	6.4%
Malo	63	18.2%
Normal	102	29.5%
Bueno	84	24.3%
Excelente	45	13.0%
No Contestó	30	8.7%
Total	346	100%

Los resultados muestran que el 29.5% de los encuestados opinan que el equipo de base de datos e Internet es normal, 24.3% opina que es bueno 18.2% que es malo, sólo un 13% opina que es excelente, mientras que 6.4% piensa que es pésimo, sin dejar de tener en cuenta que un 8.7% no manifestó

su respuesta. Debemos llegar a que sea bueno rebasando el rango de lo normal para la mayoría de la comunidad universitaria.

**Cuadro no. 4.8**

**LIMPIEZA**

<b>Limpieza</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	1	0.3%
Malo	3	0.9%
Normal	38	11.0%
Bueno	103	29.8%
Excelente	181	52.3%
No Contestó	20	5.8%
Total	346	100%

Definitivamente el cuadro muestra que la limpieza es considerada excelente por la gran mayoría, un 52.3% opina esto, mientras que un 29.8% dice que es buena el 11% opina que es normal, el 0.3% opina que es pésima.

**Cuadro no. 4.9**

**ILUMINACIÓN**

<b>Iluminación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	2	0.6%
Malo	10	2.9%
Normal	59	17.1%
Bueno	108	31.2%
Excelente	147	42.5%
No Contestó	20	5.8%
Total	346	100%

En cuanto a la iluminación, se concluye que un 42.5% opina que es excelente y fue el porcentaje más alto, un porcentaje también considerable, 31.2% dice que es bueno, 17.1% opina que es normal, 2.9% que es malo y 0.6% que es pésimo. De esto se puede concluir que la mayor parte de los encuestados están conformes con la iluminación lo que resulta satisfactorio ya que es un elemento clave en una biblioteca sobre todo para el área de lectura, siempre se requiere de una buena iluminación.

Cuadro no. 4.10

**VENTILACIÓN**

Ventilación	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	0.9%
Malo	24	6.9%
Normal	73	21.1%
Bueno	120	34.7%
Excelente	104	30.1%
No Contestó	22	6.4%
Total	346	100%

Los resultados muestran que el 35% de los encuestados opina que la ventilación es buena, le sigue un 30% que opina que es excelente y lo más cercano es un 21.1% que opina que es normal, el 7% lo calificó como malo, el 6% se abstuvo de emitir su respuesta y el 1% lo consideró como pésimo. En general los resultados muestran que no hay necesidad de ningún cambio en la ventilación.

## 5. RECURSOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Este apartado tiene como objetivo saber si los materiales de la colección se adecuan a las necesidades de los usuarios, la facilidad para hacer uso de los recursos, detectar que tan eficaces son los servicios y cual es el grado de satisfacción de los usuarios. A continuación se describen las variables consideradas en este rubro.

Cuadro no. 5.1

**¿LOS MATERIALES CON QUE CUENTA LA BIBLIOTECA SON LOS ADECUADOS?**

<b>Materiales adecuados</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	7	2.0%
Malo	33	9.5%
Normal	102	29.5%
Bueno	142	41.0%
Excelente	36	10.4%
No Contestó	26	7.5%
Total	346	100%

El cuadro indica que el 41% de los encuestados opinan que realmente los materiales son adecuados de acuerdo a sus necesidades, aunque el excelente lo ocupa sólo con el 10.4%, estos resultados podrían ser por la falta de conocimientos y familiaridad de los usuarios sobre los materiales que se albergan en la biblioteca, mientras que 29.5% los consideran normal, este porcentaje se considera bastante aceptable, lo que indica un buen uso de los materiales el 9.5% dicen que es malo el material, es decir, no se apega a sus necesidades, de acuerdo a la experiencia y a la observación esto nos indica que el usuario la mayoría de las veces no sabe como localizar su información; por ultimo el 7.5% no emitió su respuesta y sólo 2% opina que es pésimo.

Cuadro no. 5.2

**ACTUALIZACIÓN DE LOS MATERIALES**

Actualización del material	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	9	2.6%
Malo	43	12.4%
Normal	109	31.5%
Bueno	121	35.0%
Excelente	41	11.8%
No Contestó	23	6.6%
Total	346	100%

Los resultados muestran claramente que existe la necesidad de poner mayor atención a la actualización de los materiales, ya que a pesar de que el 35% de los encuestados contestaron que era buena el 31.5% opina que es normal, y lo que se desea es estar dentro de la calificación mas alta dentro de ésta clasificación para poder estar satisfechos con las respuestas de nuestros usuarios, si se suma el *pésimo* y el *malo*, se obtiene un 15% lo que representa un porcentaje mayor digno de corregir.

Cuadro no. 5.3

**INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS POR LA BIBLIOTECA**

Información de los servicios	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	6	1.7%
Malo	51	14.7%
Normal	110	31.8%
Bueno	115	33.2%
Excelente	40	11.6%
No Contestó	24	6.9%
Total	346	100%

Se observa como se distribuyen las diferentes opiniones de nuestros usuarios en cuanto a la información que reciben sobre los servicios en general, el 33.2% opina que es buena, el 31.8% indicó que es normal, el 14.7% indica

que es mala, para quien opina que es excelente lo reflejo con un 11.6, el 6.9% se manifestó en usuarios que no contestaron este apartado y el 1.7% lo calificó como pésimo.

Con esta variable se confirma lo mencionado anteriormente es necesario desarrollar un buen plan de promoción y difusión de los servicios bibliotecarios.

Cuadro no. 5.4

### FACILIDAD PARA LOCALIZAR LIBROS

Facilidad para localizar libros	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	6	1.7%
Malo	35	10.1%
Normal	115	33.2%
Bueno	116	33.5%
Excelente	51	14.7%
No Contestó	23	6.6%
Total	346	100%

La facilidad que sienten los usuarios al momento de encontrar el material que necesitan, el 33.5% contestó bueno, el 33.2% contestó que es normal, 14.7% manifestó que para ellos era excelente, el 10.1% lo consideró como malo, el 6.6% no proporcionó respuesta alguna y el 1.7% contestó que es pésimo. También se aprecia que se debe poner mayor énfasis en facilitarle a los usuarios su búsqueda, es decir, se debe darles capacitación continua de cómo manejar el sistema, y que la estantería este en orden para que no tengan problema al realizar dichas búsquedas; también es importante realizar cursos, presentaciones y demostraciones de los recursos de la biblioteca, para educación de usuarios.

**Cuadro no. 5.5**

**FACILIDAD PARA LOCALIZAR REVISTAS Y PERIÓDICOS**

<b>Facilidad localizar revistas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	5	1.4%
Malo	47	13.6%
Normal	116	33.5%
Bueno	104	30.1%
Excelente	50	14.5%
No Contestó	24	6.9%
Total	346	100%

En el cuadro se encuentran distribuidos los porcentajes de calificación de la siguiente manera: el 33.5% considera que es normal la facilidad de búsqueda de las revistas, el 30% manifestó que era buena la localización, el 14.5% lo consideró excelente, el 13.6% se reflejó como malo, el 6.9% no proporcionó respuesta alguna y el 1.4% lo consideró como pésimo. Los resultados son muy similares al cuadro anterior, por lo que se haría la misma recomendación.

**Cuadro no. 5.6**

**FACILIDAD PARA OBTENER UNA REVISTA ELECTRÓNICA**

<b>Facilidad revista electrónica</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	10	2.9%
Malo	42	12.1%
Normal	116	33.5%
Bueno	95	27.5%
Excelente	46	13.3%
No Contestó	37	10.7%
Total	346	100%

Los porcentajes muestran que el 33.5% de los entrevistados considera que es normal la facilidad para poder encontrar y/o acceder a una revista electrónica,

mientras que el 27.5% dice que es buena, el 13.3% opina que es excelente, el 12.1% opina que es malo y 2.9% opina que es pésimo; un 10.7% de los encuestados no contestaron, posiblemente se deba a que no están familiarizados con el servicio o que ni siquiera lo conocen, es por eso que es importante fomentar la información en cuanto este tipo de servicios que ofrece la biblioteca.

**Cuadro no. 5.7**

**FACILIDAD AL ACCEDER A BASES DE DATOS**

<b>Facilidad acceso base de datos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	7	2.0%
Malo	36	10.4%
Normal	115	33.2%
Bueno	111	32.1%
Excelente	47	13.6%
No Contestó	30	8.7%
Total	346	100%

Los resultados fueron muy similares en opinar que la facilidad para acceder a las bases de datos es normal y buena, ya que vemos un porcentaje del 33.2% y 32.1% respectivamente, el 13.6% de los usuarios opinan que es excelente, mientras que 10.4% dice que es malo, el 8.7% de la comunidad universitaria no aportó su respuesta y el 2% dice que es pésimo. En esta variable también es importante resaltar que es necesario desarrollar un buen plan de difusión del servicio así como el uso de las bases de datos.

Cuadro no. 5.8

**FACILIDAD DE ACCESO A LIBROS ELECTRÓNICOS**

<b>Facilidad acceso libros electrónicos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	13	3.8%
Malo	43	12.4%
Normal	128	37.0%
Bueno	84	24.3%
Excelente	38	11.0%
No Contestó	40	11.6%
Total	346	100%

Aquí se expresa que el 37% de la comunidad universitaria contestaron que era normal y sólo un 24.3% contestó que era bueno, mientras que 12.4% manifestó que era malo, 11% que es excelente y 3.8% que es pésimo. Lo preocupante de los resultados es que 11.6% de los encuestados no contestó lo cual nos vuelve a indicar que no es un servicio conocido por los usuarios y lo reflejan al momento de decidir no contestar, es por eso que es responsabilidad de la biblioteca hacer que los usuarios conozcan y utilicen los libros electrónicos.

Cuadro no. 5.9

**FACILIDAD PARA ENCONTRAR MATERIAL DE APOYO PARA EXPOSICIÓN EN CLASE, (DIAPOSITIVAS, MAPAS, PELÍCULAS, ENTRE OTROS)**

<b>Facilidad material de apoyo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	7	2.0%
Malo	30	8.7%
Normal	117	33.8%
Bueno	106	30.6%
Excelente	45	13.0%
No Contestó	41	11.8%
Total	346	100%

El cuadro muestra la opinión de los encuestados en cuanto a la facilidad para encontrar material de apoyo, los resultados fueron que el 33.8% opinan que es

normal, es decir, una calificación aceptable, 13% opina que es excelente, 8.7% que es malo y 2% que es pésimo. De igual forma se tiene un 11.8% que no contestó muestra que los usuarios estuvieron un poco indecisos acerca de los que se les preguntaba o simplemente nunca han utilizado el servicio, o no lo conocen, pero si es un porcentaje alto.

**Cuadro no. 5.10**

**FACILIDAD PARA OBTENER DOCUMENTO QUE PERTENECE A OTRA BIBLIOTECA**

<b>Facilidad docto. Otra Biblioteca</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	21	6.1%
Malo	48	13.9%
Normal	112	32.4%
Bueno	82	23.7%
Excelente	30	8.7%
No Contestó	53	15.3%
Total	346	100%

El cuadro muestra que el 32.4% de los encuestados opina que es normal la facilidad de obtener documentos de otra biblioteca, el 23.7% opina que es bueno, 13.9% que es malo, 6.1% que es pésimo y 8.7% que es excelente. También se aprecia que nuevamente el porcentaje de los que no contestaron es alto ya que le corresponde el 15.3% por lo que debemos poner mayor énfasis a la promoción de éste servicio.

Cuadro no. 5.11

**UBICACIÓN DE LAS COLECCIONES**

Ubicación	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	0.9%
Malo	21	6.1%
Normal	101	29.2%
Bueno	132	38.2%
Excelente	58	16.8%
No Contestó	31	9.0%
Total	346	100%

Este cuadro muestra las respuestas que dieron los encuestados en cuanto a la ubicación de las colecciones y quedó de la siguiente manera, 38.2% opinan que es buena, 29.2% que es normal, 16.8% que es excelente, 6.1% que es mala y 0.9% que es pésima, el 9% no omitió su respuesta. De lo anterior podemos concluir que se tiene una buena percepción de la ubicación física de los materiales, esto posiblemente se debe a que últimamente se están llevando a cabo una serie de revisiones directas y continuas en la colección con el fin de que no existan problemas al momento de que los usuarios tratan de ubicar el material.

**Cuadro no. 5.12**  
**RESPUESTA OBTENIDA AL SOLICITAR INFORMACIÓN**

Respuesta al solicitar información	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	4	1.2%
Malo	15	4.3%
Normal	85	24.6%
Bueno	132	38.2%
Excelente	84	24.3%
No Contestó	26	7.5%
Total	346	100%

Aquí se refleja que el 38.2% de los usuarios opinan que es buena la respuesta que obtienen al solicitar información, mientras que 24.6% opinan que es normal, el 24.3% lo calificó como excelente, el 4.3% consideró que era malo, el 7.5% no externo su respuesta y 1.2% que es pésimo. Estos resultados nos muestran un 20% de insatisfacción de los usuarios lo que valdría la pena considerar para identificar el problema específico y corregir.

**Cuadro no. 5.13**  
**FACILIDAD PARA CONSULTAR EL CATÁLOGO ELECTRÓNICO**

Consulta catalogo electrónico	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	10	2.9%
Malo	33	9.5%
Normal	114	32.9%
Bueno	109	31.5%
Excelente	49	14.2%
No Contestó	31	9.0%
Total	346	100%

La opinión de los encuestados para esta variable se distribuye de la siguiente manera: el 32.9% opina que es normal la facilidad para consultar el catálogo electrónico, el 31.5% opina que es buena, el 14.2% manifiesta que es excelente, el 9.5% que es mala, el 9% se ve reflejado por la no contestación de los usuarios a este rubro y el 2.9% que es pésimo.

Los resultados no son malos, aunque se habría de considerar un cambio de equipo ya que son computadoras viejas y por lo tanto lentas en la búsqueda y en consecuencia el usuario invierte mas tiempo en localizar la información que necesita el equipo no es muy veloz; estos resultados también nos indican que el sistema es sencillo y amigable.

Cuadro no. 5.14

**FACILIDAD DE HACER SUGERENCIAS DE NUEVAS ADQUISICIONES**

<b>Facilidad sugerencias nuevas adquisiciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	14	4.0%
Malo	34	9.8%
Normal	104	30.1%
Bueno	103	29.8%
Excelente	59	17.1%
No Contestó	32	9.2%
Total	346	100%

Los encuestados opinan en un 30.1% que la facilidad para hacer sugerencias y comentarios a peticiones para nuevas adquisiciones, es buena y dentro del rango de lo normal se reflejó en un 29.8%, mientras que para el 17.1% opina que es excelente el 9.8% considera que es malo, el 9.2 no emitió su respuesta y el 4% consideró que era pésimo. Se debe considerar mejorar un poco en este aspecto, ya que la biblioteca se enriquece con los comentarios y sugerencias de los usuarios, quienes demandan y en algunos casos exigen que el material deba encontrarse en la biblioteca, por pertenecer a una universidad de prestigio.

**Cuadro no. 5.15**

**RESPUESTA OBTENIDA DE MATERIALES SUGERIDOS PARA COMPRA**

<b>Respuesta de sugerencias</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	6	1.7%
Malo	35	10.1%
Normal	115	33.2%
Bueno	116	33.5%
Excelente	51	14.7%
No Contestó	23	6.6%
Total	346	100%

No basta que se puedan hacer las sugerencias, sino que realmente se lleven acabo, es por eso que en ésta gráfica se puede medir la respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios y peticiones para nuevas adquisiciones y los resultados fueron que 30% de los encuestados opinan que normal y buena dicha respuesta, 17% opinan que es excelente, 10% que es malo, 4% que es pésimo y 9% no contestó. Aunque el porcentaje negativo es considerable, se podría pasar por alto, ya que al 100% de las peticiones se le da respuesta, y estos resultados podrían ser porque la respuesta no es inmediata como el usuario quisiera, porque no sabe que toda adquisición lleva un proceso administrativo, de ahí la tardanza, para esta punto se recomienda informar al usuario de dicho proceso de adquisición y darle un tiempo estimado de compra.

## EL PRÉSTAMO

En este sector se pretende conocer a fondo las necesidades de los usuarios y si los lineamientos para este proceso que ya están establecidos es lo idóneo para ellos.

Cuadro no. 6.1

### AGILIDAD AL REALIZAR EL PRÉSTAMO DE LIBROS

Préstamo de libros	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	0.9%
Malo	8	2.3%
Normal	59	17.1%
Bueno	120	34.7%
Excelente	131	37.9%
No Contestó	25	7.2%
Total	346	100%

La agilidad al realizar el préstamo de libros es muy importante y en este sentido 37.9% de los usuarios opinaron que era excelente, el 34.7% externo que era buena, el 17.1% lo consideró como normal, el 2.3% lo catalogó como malo, el 7.2% no externo su respuesta y el 0.9% lo consideró como pésimo. Estos resultados nos indican que, tanto el sistema automatizado, como el personal que atiende, brindan un eficiente servicio.

**Cuadro no. 6.2**  
**AGILIDAD AL REALIZAR PRÉSTAMO DE REVISTAS**

Préstamo de revistas	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	1	0.3%
Malo	8	2.3%
Normal	66	19.1%
Bueno	122	35.3%
Excelente	115	33.2%
No Contestó	34	9.8%
Total	346	100%

También en este cuadro se nota que hay resultados muy alentadores puesto que el 35.3% de los usuarios opinan que es buena la agilidad que tienen al realizar el préstamo de revistas, 33.2% que es excelente, el 19.1% opino que esta en un rango dentro de lo normal, el 2.3% externo su calificación como malo, el mayor porcentaje a este último punto y con 9.8% los usuarios no externaron su respuesta y el 0.3% que es pésimo.

**Cuadro no. 6.3**  
**AGILIDAD AL REALIZAR EL PRÉSTAMO DE VIDEOS**

Préstamo de videos	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	1	0.3%
Malo	12	3.5%
Normal	75	21.7%
Bueno	113	32.7%
Excelente	108	31.2%
No Contestó	37	10.7%
Total	346	100%

Aquí se observa que 32.7% de los encuestados opina que es buena la agilidad al realizar el préstamo de videos, diapositivas discos compactos y casetes, el 31.2% manifiesta que es excelente, el 21.7% que esta dentro del rango de lo normal, el 3.5% lo califica como malo, en gran porcentaje representado con un 10.7% la comunidad universitaria no externa su respuesta.

Este apartado tiene que ver un poco con el apartado que se refiere a la facilidad para encontrar estos materiales y se percibió que existe desconocimiento de la colección, ya muchos usuarios no saben que en la biblioteca existen estos materiales y están disponibles para préstamo, a esto pude deberse que no contesten a esta variable.

**Cuadro no. 6.4**  
**TIEMPO ESTABLECIDO PARA EL PRÉSTAMO DE LIBROS**

<b>Tiempo de préstamo de libros</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	11	3.2%
Malo	26	7.5%
Normal	77	22.3%
Bueno	121	35.0%
Excelente	85	24.6%
No Contestó	26	7.5%
Total	346	100%

Existen diferentes opiniones en cuanto a esta cuestión ya que el 35% opina que el tiempo de préstamo de libros es bueno, el 24.6% lo considera excelente, el 22.3% lo calificó como normal, el 7.5% como malo, el 7.5% al igual que en la mayoría de la mayoría de los cuadros no externa su respuesta y el 3.2% lo consideró como pésimo. Es importante mencionar que el número de días que se prestan los libros ha sido replanteado, de 3 a 5 días hábiles, por lo que se considera suficiente para así poder dar oportunidad a los demás usuarios de poder tener disponible el material que requieren.

**Cuadro no. 6.5**  
**TIEMPO ESTABLECIDO PARA PRÉSTAMO DE REVISTAS**

Tiempo de préstamo de revistas	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	7	2.0%
Malo	41	11.8%
Normal	81	23.4%
Bueno	111	32.1%
Excelente	71	20.5%
No Contestó	35	10.1%
Total	346	100%

Se observa que el 32.1% de los usuarios opina que es bueno el tiempo establecido para el préstamo de revistas, el 23.4% considera que es normal, el 20.5% considera que es excelente, el 11.8% lo ha calificado como malo, el 10.1% no externo su respuesta y el 2% lo consideró como pésimo. Estos resultados, se podrían considerar satisfactorios ya que es bien sabido que en la mayoría de las bibliotecas no salen a préstamo a domicilio estos materiales, por lo que sería conveniente concientizar al usuario de que la biblioteca cuenta con servicios privilegiados en comparación a otras universidades.

**Cuadro no. 6.6**  
**TIEMPO ESTABLECIDO PRÉSTAMO DE VIDEOS, DIAPOSITIVAS, CD**

Tiempo préstamo de videos, CD's	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	7	2.0%
Malo	35	10.1%
Normal	81	23.4%
Bueno	108	31.2%
Excelente	80	23.1%
No Contestó	35	10.1%
Total	346	100%

Aquí se representan los distintos porcentajes otorgados al rubro con relación al

tiempo de préstamo de videos, diapositivas, cds. para lo cual el 31.2% lo ha considerado como bueno, para el rango de lo normal fue calificado con el 23.4%, para excelente el porcentaje destinado fue del 23.1%, con igual porcentaje del 10.1% fueron clasificados el rango de malo y para respuesta no obtenidas, y el 2% se manifestó como pésimo. En esta variable, es importante hacer mención que existe un porcentaje considerable de desconocimiento por parte del usuario, en cuanto a estas colecciones.

Cuadro no. 6.7

### NÚMERO DE MATERIALES QUE SE PUEDEN OBTENER DEL PRÉSTAMO

Materiales por préstamo	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	15	4.3%
Malo	39	11.3%
Normal	85	24.6%
Bueno	113	32.7%
Excelente	65	18.8%
No Contestó	29	8.4%
Total	346	100%

se puede medir la conformidad de los usuarios en cuanto al número de materiales que se pueden obtener por préstamo, se observa que 32.7% de ellos opina que es bueno, el 24.6% lo calificó como normal, el 18.8% externo que era excelente, el 11.3% lo consideró como malo, con el 8.4% se encuentran las respuestas no obtenidas por parte de la comunidad universitaria y con el 4.3% se clasificó este rubro como pésimo.

**Cuadro no. 6.8**  
**SENCILLEZ DEL PRÉSTAMO**

Sencillez del préstamo	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	0.9%
Malo	11	3.2%
Normal	64	18.5%
Bueno	126	36.4%
Excelente	109	31.5%
No Contestó	33	9.5%
Total	346	100%

La sencillez con la que se lleva a cabo el préstamo dentro de biblioteca también es un punto a evaluar, y los resultados obtenidos fueron que el 36.4% de los usuarios opinan que es bueno, el 31.5% lo calificaron como excelente, el 18.5% externo que era normal, el 3.2% lo consideraron como malo, el 0.9% lo clasificaron como pésimo y el 9.5% prefirió no externar su respuesta. Se aprecia que los usuarios consideran que el realizar el préstamo de materiales en biblioteca es prácticamente sencillo.

**Cuadro no. 6.9**  
**SENCILLEZ PARA RESERVAR Y RENOVAR EL PRÉSTAMO DE MATERIALES**

Sencillez para reservar y renovar	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	0.9%
Malo	13	3.8%
Normal	64	18.5%
Bueno	130	37.6%
Excelente	108	31.2%
No Contestó	28	8.1%
Total	346	100%

Acerca de la sencillez para poder reservar y/o renovar el préstamo de documentos en el mostrador tenemos que 37.6% de los usuarios considera que

es bueno este proceso, el 31.2% lo catalogaron como excelente, el 18.5% externo que era normal, el 3.8% fue considerado como malo, el 8.1% no externo su respuesta y el 0.9% lo considero como pésimo. En esta variable cabe hacer mención que con la renovación en línea, también ha bajado el índice de sanciones por multas, lo que quiere decir que este servicio y la dinámica que se sigue en el proceso de renovación ha sido benéfico para el usuario.

**Cuadro no. 6.10**

**FACILIDAD PARA CONOCER EL ESTADO DE LOS MATERIALES EN PRÉSTAMO Y RESERVA A TRAVÉS DEL CATÁLOGO ELECTRÓNICO.**

<b>Conocer el edo. de materiales</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	9	2.6%
Malo	21	6.1%
Normal	102	29.5%
Bueno	114	32.9%
Excelente	71	20.5%
No Contestó	29	8.4%
Total	346	100%

En cuanto a la facilidad para conocer el estado de los materiales en préstamo y reserva de cada usuario a través del catálogo electrónico se resume con base a la distribución de porcentajes que el 32.9% consideraron este rubro como bueno, para el 29.5% es normal, el 20.5% fue clasificado como excelente, para el 6.1% fue considerado como malo, el 8.4% no manifestó su respuesta y el 2.6% lo consideró pésimo. En este reactivo se puede percibir que se debe poner atención en la difusión de este servicio, así como de capacitar al usuario para que sea apto y autosuficiente para que pueda beneficiarse de este servicio.

**Cuadro no. 6.11**

**RAPIDEZ DE DISPONER DE UN DOCUMENTO DE OTRA BIBLIOTECA**

<b>Rapidez adquirir dcto. de otra biblio.</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	14	4.0%
Malo	37	10.7%
Normal	88	25.4%
Bueno	99	28.6%
Excelente	61	17.6%
No Contestó	47	13.6%
Total	346	100%

Este cuadro muestra la facilidad para disponer de un documento que está en otra biblioteca reflejado a través de las opiniones de los usuarios encuestados que con un 28.6% fue considerada como buena, el 25.4% como normal, el 17.6% se consideró como excelente, el 10.7% se catalogó como malo, el 13.6% no externo su respuesta y el 4% los clasificó como pésimo. De nuevo nos encontramos que el 14% de los encuestados prefirió no contestar, y esto probablemente se deba a que no es un servicio muy conocido entre los usuarios.

## **7. EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA**

En este rubro tiene como finalidad conocer como se siente tratado el usuario, si se siente apoyado, su percepción respecto a los profesionales de la biblioteca y algo muy importante; en que medida el personal es accesible o si existen barreras que dificultan al usuario el contacto directo con el personal bibliotecario. Este apartado se dividió en 2 secciones:

- a) la agilidad, atención y amabilidad de las personas de cada área;
- b) conocimiento y criterio de las personas que atienden en cada área.

**Cuadro no. 7.1**

**NÚMERO DE PERSONAS DISTRIBUIDAS EN LA BIBLIOTECA**

<b>Personas en la biblioteca</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	1	0.3%
Malo	18	5.2%
Normal	96	27.7%
Bueno	118	34.1%
Excelente	86	24.9%
No Contestó	27	7.8%
<b>Total</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>

El cuadro muestra la opinión que los usuarios tienen acerca del número de personas distribuidas en la biblioteca, el 34.1% externo que era bueno, el 27.7% lo consideró como normal, el 24.9% manifestó que era excelente, el 5.2% le pareció malo, el 7.8% no contestó esta pregunta y solo el 0.3% lo clasificó como pésimo. Lo que quiere decir que la distribución del personal dentro del área de toda la biblioteca es prácticamente óptima.

**A) LA AGILIDAD, ATENCIÓN Y AMABILIDAD DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EL ÁREA DE:**

**Cuadro no. 7.2**

**AGILIDAD, ATENCIÓN Y AMABILIDAD DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EN EL ÁREA DE PRÉSTAMO DE LIBROS Y REVISTAS**

<b>Libros y revistas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	15	4.3%
Malo	39	11.3%
Normal	85	24.6%
Bueno	113	32.7%
Excelente	65	18.8%
No Contestó	29	8.4%
<b>Total</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>

En este cuadro se aprecia que la percepción que tiene los usuarios con relación a la agilidad, atención y amabilidad de las personas que atienden el

área de préstamo de libros y revistas esta representado en mayor porcentaje como una atención buena con un 32.7%, para una atención normal se representó con el 24.6%, el 18.8% lo considero como excelente, seguido de un 11.3% que lo percibió como malo, el 8.4% corresponde a usuarios que omitieron contestar este apartado y el 4.3 fue reflejado como pésimo. En este reactivo, si se considera importante crear alguna estrategia, para cambiar la percepción del usuario, ya que si se suma la variable pésimo, mala y los que no contestaron da más del 20% de calificación negativa, en un punto donde el porcentaje debería ser mínimo; aunque también se debe considerar el tipo de usuario ya que nuestra población esta formada por usuarios muy demandantes y exigentes.

Cuadro no. 7.3

**AGILIDAD, ATENCIÓN AMABILIDAD DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EN EL ÁREA DE PERIÓDICOS Y REVISTAS**

Periódicos y revistas	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	1	0.3%
Malo	8	2.3%
Normal	87	25.1%
Bueno	102	29.5%
Excelente	119	34.4%
No Contestó	29	8.4%
Total	346	100%

La tabla representa con un 34.4% como excelente la agilidad, atención amabilidad de las personas que atienden en el área de periódicos y revistas, el 29.5% esta representando como bueno, el 25.1% esta manifestado como algo normal, el 8.4% se abstuvo de manifestar su respuesta a este apartado. El 2.3% esta considerado como malo y el 0.3 esta reflejado como pésimo. Los resultados de este apartado deben ser motivadores, para continuar con la actitud positiva que lograron estos resultados.

**Cuadro no. 7.4**

**AGILIDAD, ATENCIÓN AMABILIDAD DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EN EL ÁREA DE VIDEOS, DIAPOSITIVAS**

Videos, diapositivas	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	1	0.3%
Malo	5	1.4%
Normal	75	21.7%
Bueno	111	32.1%
Excelente	120	34.7%
No Contestó	34	9.8%
Total	346	100%

El máximo representado por los usuarios en esta gráfica es de excelente con un porcentaje del 34.7%, en segunda instancia se manifiesta como bueno con el 32.1%. Como normal se encuentra representado con un 21.7%, el 9.8% es para los usuarios que no manifestaron su respuesta para este apartado, el 1.4% se ha considerado como malo y el 0.3% esta expuesto como algo pésimo. Al igual que en el reactivo anterior, estos resultados fueron bastante buenos.

**Cuadro no. 7.5**

**AGILIDAD, ATENCIÓN AMABILIDAD DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EN EL ÁREA DE BASES DE DATOS E INTERNET**

Bases de datos e Internet	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	5	1.4%
Malo	14	4.0%
Normal	82	23.7%
Bueno	109	31.5%
Excelente	99	28.6%
No Contestó	37	10.7%
Total	346	100%

La tabla representa como buena la agilidad, atención amabilidad de las personas que atienden en el área de bases de datos e Internet a través de un 31.5% como excelente esta representado con un 28.6%. Dentro del rango de lo

normal esta representado con un 23.7%, con el 10.7% se localiza el porcentaje de los alumnos que no manifestaron su respuesta para este apartado. El 4.0% es considerado como malo y el 1.4% esta dentro de la categoría de pésimo.

Cuadro no. 7.6

**AGILIDAD, ATENCIÓN AMABILIDAD DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN  
EN EL ÁREA DE BASES DE CONSULTA**

Consulta	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	6	1.7%
Malo	13	3.8%
Normal	73	21.1%
Bueno	105	30.3%
Excelente	114	32.9%
No Contestó	35	10.1%
Total	346	100%

Con un porcentaje del 32.9% se considera como excelente la agilidad, atención amabilidad de las personas que atienden en el área de bases de consulta, el 30.3% como bueno, el 21.1% se muestra como normal, el 10.1% se abstuvo de contestar esta sección y con rangos menores al 4.0% se encuentra representado con un 3.8% como malo y el 1.7% puntualizado como pésimo. Es este apartado los resultados, en general son buenos, aunque existe un porcentaje del 15% de usuarios que posiblemente no estén conformes con el servicio, esto puede deberse a la poca frecuencia con que utilizan las bases de datos.

**B) CONOCIMIENTO Y CRITERIO DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EN EL ÁREA DE:**

Cuadro no. 7.7

**CONOCIMIENTO Y CRITERIO DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EL ÁREA DE PRÉSTAMO DE LIBROS Y REVISTAS**

<b>Libros y revistas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	0	0.0%
Malo	10	2.9%
Normal	70	20.2%
Bueno	123	35.5%
Excelente	113	32.7%
No Contestó	30	8.7%
Total	346	100%

En la tabla se aprecia que la comunidad universitaria ha calificado con un 35.5% como bueno el conocimiento y criterio de las personas que atienden el área de libros, el 32.7% se representa como excelente, como normal se representa a través de un 20.2%, con el 8.7% se expone la no respuesta de los usuarios para esta pregunta y con un porcentaje del 2.9% se ha caracterizado como malo este apartado. En este apartado los resultados se consideran buenos, ya que como se ha mencionado anteriormente, se cuenta con un buen sistema y un personal capacitado.

**Cuadro no. 7.8**

**CONOCIMIENTO Y CRITERIO DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EL  
ÁREA DE PERIÓDICOS Y REVISTAS**

<b>Periódicos y revistas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	3	0.9%
Malo	8	2.3%
Normal	82	23.7%
Bueno	113	32.7%
Excelente	105	30.3%
No Contestó	35	10.1%
Total	346	100%

El 32.7% representado en este cuadro es para calificar el conocimiento y criterio de las persona que atienden el área de periódicos y revistas como bueno, que fue el porcentaje más alto; seguido de un 30.3% que calificó como excelente. El 23.7% esta representado para un rango dentro de lo normal, en términos generales, los resultados son bastante satisfactorios, aunque el resto de las variables suman un 13.3%, del cual el 10%, pertenece a los que no contestaron.

**Cuadro no. 7.9**

**CONOCIMIENTO Y CRITERIO DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EL  
ÁREA DE VIDEOS Y DIAPOSITIVAS**

<b>Videos y diapositivas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	1	0.3%
Malo	7	2.0%
Normal	80	23.1%
Bueno	117	33.8%
Excelente	107	30.9%
No Contestó	34	9.8%
Total	346	100%

La calificación con mayor porcentaje para el área del conocimiento y criterio de las personas que atienden el área de videos y diapositivas corresponde al

33.8% que es considerado como bueno, en segunda instancia esta el 30.9% lo calificó como excelente, el 23.1% lo considera normal, y con un 12% las variables de pésimo, malo y no contestó, este último abarca el 9.8%; como se puede observar son porcentajes similares a la variable anterior lo que quiere decir que el personal conoce y domina el área donde prestan sus servicios.

**Cuadro no. 7.10**

**CONOCIMIENTO Y CRITERIO DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EL  
ÁREA DE BASES DE DATOS E INTERNET**

<b>Bases de datos Internet</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	3	0.9%
Malo	14	4.0%
Normal	74	21.4%
Bueno	127	36.7%
Excelente	87	25.1%
No Contestó	41	11.8%
Total	346	100%

El mayor rango de calificación para este apartado es de un 36.7% que consideran como bueno el conocimiento y criterio de las personas que atienden el área de bases de datos e Internet, el 25.1% se define como excelente, el 21.4% esta dentro del rango de lo normal, finalmente en las variables pésimo, malo y los que no contestaron suman un porcentaje del 16%, lo que se atribuye quizá al desconocimiento de los usuarios sobre el manejo de estos recursos.

Cuadro no. 7.11

**CONOCIMIENTO Y CRITERIO DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EL  
ÁREA DE BASES DE CONSULTA**

Consulta	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	0.9%
Malo	12	3.5%
Normal	61	17.6%
Bueno	128	37.0%
Excelente	101	29.2%
No Contestó	41	11.8%
Total	346	100%

En el cuadro se aprecia que el 37%, que fue el porcentaje mayor corresponde a calificar el conocimiento y criterio de las personas que atienden el área de consulta como bueno, seguido de un 29.2% a considerarlo como excelente. El 17.6% se ha manifestado dentro del rango normal, el 11.8% no contestó esta pregunta, para lo cual el 3.5% está considerado como malo y el 0.9 % se representa como pésimo.

Cuadro no. 7.12

**CONOCES A LA DIRECTORA DE BIBLIOTECA**

Conoces directora de Biblioteca	Frecuencia	Porcentaje
Sí	99	28.6%
No	212	61.3%
No Contestó	35	10.1%
Total	346	100.0%

En el cuadro se manifiesta que en un 61.3% que fue el mayor porcentaje, de la comunidad universitaria no conoce a la directora de biblioteca a diferencia de un 28.6% porcentaje menor a la mitad que manifestó que si la conoce, y solo el 10.1% de los entrevistados no contestó esta pregunta. Este reactivo refleja un porcentaje alto de los que dicen no conocer a la directora de la biblioteca, por lo que sería importante que el alumno la identificará, teniendo en cuenta que

como autoridad, debe relacionarse directamente con las necesidades y/o problemáticas que el usuario pudiera enfrentar y que el bibliotecario no pudiera solucionarle.

**Cuadro no. 7.13**

**¿HAS TENIDO QUE DIRIGIRTE A LA DIRECTORA DE LA BIBLIOTECA?**

<b>Dirigido a la directora</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	62	17.9%
No	127	36.7%
No Contestó	157	45.4%
Total	346	100.0%

La tabla representa que en mayor porcentaje la comunidad universitaria no aportó su opinión con relación a esta pregunta la cual está representada con un 45.4%, el 36.7% no ha tenido que recurrir a esta instancia y solo el 17.9% si ha tenido que recurrir a dirigirse a la directora de la biblioteca.

**Cuadro no. 7.14**

**LA CAPACIDAD, AGILIDAD Y AMABILIDAD DE LA DIRECTORA DE LA BIBLIOTECA**

<b>Capacidad Directora</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pésimo	11	3.2%
Malo	5	1.4%
Normal	22	6.4%
Bueno	38	11.0%
Excelente	50	14.5%
No Contestó	220	63.6%
Total	346	100%

El cuadro al igual que el anterior manifiesta en mayor porcentaje a los alumnos que no manifestaron su respuesta a esta pregunta con un 63.6%, en segundo término se encuentra el 14.5% como excelente, seguido de un 11% que es considerado como bueno, el 6.4% está representado como normal, el 3.2% se ha manifestado como pésimo y solo el 1.4% es considerado como malo.

## 8. FORMACIÓN DE USUARIO

Este rubro tiene la finalidad de conocer las necesidades de los usuarios y si están interesados en conocer de manera formal los servicios de la biblioteca.

Cuadro no. 8.1

### ¿ESTÁS DISPUESTO A TOMAR ASESORÍAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS?

Tomarías asesorías	Frecuencia	Porcentaje
Sí	167	48.3%
No	170	49.1%
No Contestó	9	2.6%
Total	346	100.0%

La tabla esta representada con un porcentaje del 49.1% que corresponde a manifestar que la comunidad universitaria no esta dispuesta a tomar ningún tipo de asesoría a diferencia del 48.3% quien si manifestó su interés y solo el 2.6% se abstuvo de contestar esta respuesta.

Cuadro no. 8.2

**SEÑALA EL TIPO DE ASESORÍA A LAS QUE TE GUSTARÍA ASISTIR SI LOS OFRECIERA LA BIBLIOTECA**

Tipo de asesoría	Frecuencia	Porcentaje
Sólo información general sobre los servicios de Biblioteca	11	3.2%
Sólo visitas guiadas	8	2.3%
Sólo información sobre publicaciones periódicas	14	4%
Sólo uso y contenido de colecciones	14	4%
Sólo uso y contenido de bases de datos	15	4.3%
Sólo elaboración de bibliografías	8	2.3%
No Contestó	131	37.9%
Respuestas con 2 opciones	53	15.3%
Respuestas con 3 opciones	53	15.3%
Respuestas con 4 opciones	18	5.2%
Respuestas con 5 opciones	12	3.5%
Respuestas con 6 opciones	9	2.6%
Total	346	100%

Tipo de asesoría	Frecuencia	Porcentaje
Información general sobre los servicios de Biblioteca	83	24%
Visitas guiadas	44	12.7%
Información sobre publicaciones periódicas	102	29.5%
Uso y contenido de colecciones	115	33.2%
Uso y contenido de bases de datos	121	35%
Elaboración de bibliografías	56	16.2%
No Contestó	131	37.9%

Al igual que la tabla anterior el mayor porcentaje corresponde a la no obtención de respuesta para esta pregunta con un 37.9%, como segundo puntaje corresponde a la calificación que la comunidad universitaria manifestó con relación a tomar asesorías en bases de datos con un 35%, el 33.2% a tomar asesoría dentro de las colecciones, el 29.5% con relación a publicaciones periódicas, el 24% dentro del área de servicios, el 16.2% corresponde a la elaboración de bibliografías y el 12.7% a visitas guiadas.

## 9. VALORACIÓN GLOBAL

Finalmente este rubro tiene la finalidad de obtener la opinión y/o la percepción general, considerando todos aquellos aspectos importantes de los servicios que brinda la Biblioteca.

Cuadro no. 9.1

### VALORACIÓN GLOBAL

Valoración global	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	2.3%
Normal	95	27.5%
Bueno	181	52.3%
Excelente	42	12.1%
No Contestó	20	5.8%
Total	346	100.0%

La valoración global que se tiene en cuanto a la biblioteca como un todo dentro de la universidad fue calificada de la siguiente manera: con un 52.3% como bueno, en segundo termino con un rango dentro de lo normal con un 27.5%. el 12.1% lo califico como excelente, el 5.8% no manifestó su respuesta y solo un 2.3% fue considerado como malo.

### 3.4 SUGERENCIAS

En cada punto se dejó un apartado para sugerencias con el fin de que el usuario comente todo aquello que no ha sido contemplado y que consideró importante. Este apartado también permitirá ajustar, cambiar, planificar y responder adecuadamente a la demanda de la comunidad universitaria, a continuación se presentan las sugerencias recabadas.

Dentro de la encuesta se obtuvieron 247 sugerencias, de las cuales el 45% son relacionadas con las instalaciones y equipos, el 30% con los recursos y servicios de información, 16% con el préstamo, 6% con el personal, 1% sugiere acerca de la formación de usuarios y 1% acerca de la valoración global

- Dentro de las sugerencias se tiene que el 41% sugiere un mejor equipo de cómputo, debido que lo consideran lento, incomodo e ineficiente para poder realizar sus investigaciones.
- El 14% sugieren que se deberían hacer cubículos individuales y en equipo, un 17% se queja del ruido y la mayoría de estos sugieren los cubículos.
- Un 7% considera que los muebles no son adecuados, los consideran incómodos e impropios.
- El 21% restante, se refieren a otros aspectos de las instalaciones y equipo tales como mejores señalamientos, mejor iluminación, ventilación, más sillas y mesas.
- Por otra parte, en relación con los recursos y servicios de información los datos arrojaron un 47% que sugieren la adquisición de más libros, debido a que consideran insuficiente la variedad de estos, mientras que

el 20% no están conformes con la actualización de los ejemplares, un 7% sugiere la adquisición de más revistas. Así mismo, 5% consideran que el sistema es muy difícil y que es por eso que no pueden realizar su investigación, 5% piden que sean recuperados los libros perdidos, igualmente un 5% sugiere una clasificación más sencilla. El 11% restante se divide entre los que piden más dvd's, videos, y que se revisen los libros porque aseguran, son un desorden.

- En cuanto al préstamo, 41% de la sugerencias van encaminadas a que se deberían prestar por más tiempo los libros, pues consideran que el plazo es muy pequeño para sus necesidades, 24% piden que se presten mayor número de libros, 11% expresó que el préstamo interbibliotecario debería ser más sencillo, más promocionado y rápido; otro 11% dice que se debe, poner las renovaciones, apartados y préstamos de libros por Internet, 5% dice que las multas son demasiado elevadas sugieren que se cobre menos, igualmente un 5% sugiere un mejor servicio en el préstamo de revistas, el 3% restante sugiere mas agilidad en este proceso.
- En cuanto al personal, el 24% pide que el personal sea más amable, 24% sugiere que se capacite al personal, pues consideran que muchas veces no pueden cubrir sus necesidades porque no saben manejar bien ciertas temáticas, otro 12% pide que el personal de bases de datos sea más amable y ayude a los usuarios, otro 12% sugiere más personal, pues piensan que es poco. Mientras que 6% comenta que sea un personal más serio, pues son ellos los que provocan mas ruido, 6% dice que la directora de la biblioteca debería estar más al pendiente, 6% sugiere que el personal debería estar en su lugar, consideran que a veces hay escritorios vacíos.
- El 33% de los usuarios sugieren que los cursos de formación de usuarios se realicen 1 vez al mes, 33% que se realicen una vez al semestre y 33% sugieren que sea obligatorio.

- En cuanto a las conclusiones generales, tenemos que el 16% sugiere una base de datos como FACTIVA-STORE, otro 16% considera que falta promoción e información acerca de los servicios de la biblioteca, también el 16% pide que se puedan comprar libros a través de la biblioteca a precio preferencial, Por último, otro 16% sugiere que en verdad se tomen en cuenta las sugerencias establecidas en esta encuesta.

### 3.5 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Para facilitar el análisis de los resultados se analizó cada rubro temático en una sola gráfica y se sacó la media, a continuación se muestra de manera conjunta como se comportan las medias de cada uno de los rubros del cuestionario, esto con el fin de poder saber qué es lo más eficiente y lo más deficiente de manera que se puedan tomar las decisiones correctas para mejorar nuestros servicios. Cabe señalar que la media más alta es 5.

#### Gráficas de medias por rubro (véase anexo no. 6)

- **Instalaciones y Equipos:** En este rubro destaca el horario de la biblioteca con una media de 4.46 y la limpieza con una media de 4.41, esto nos dice que los usuarios están conformes.
- **Después se tiene la ventilación, la comodidad de las instalaciones, número de mesas y sillas y el ambiente de estudio con medias de 3.92, 3.8, 3.77 y 3.61 respectivamente.** Cabe destacar que los encuestados fueron muy exigentes en este apartado, se puede ver que la media más baja es el equipo de catálogo electrónico con una media de 3, esto coincide con las sugerencias que se capturaron de la encuesta, en donde los usuarios proponen que se tenga un mejor equipo

- para realizar sus consultas, la segunda media más baja es de 3.21, que tiene que ver con las computadoras y también. Habrá de proponerse la actualización de las mismas para que los usuarios puedan acceder de forma rápida y eficiente a los servicios que requieren.
- **El ambiente de estudio** con una media de 3.61, no fue muy castigado pero tampoco muy favorable. Se propone que las instalaciones de la biblioteca se modifiquen con el fin de mejorar el ambiente de estudio y los usuarios puedan tener la concentración que requieren sus actividades intelectuales.
- **Recursos y Servicios de Información:** En general este apartado también está muy castigado por los encuestados, y se observa que la media más alta es de 3.87 de la respuestas obtenidas al solicitar la información, le sigue la ubicación de diferentes colecciones que conforman la biblioteca como son: libros, revistas, videos, mapas, tesis, etc.; después se tiene la facilidad para encontrar libros con una media de 3.53, luego la opinión que muestra si para los usuarios el material es adecuado, luego sigue la facilidad para hacer sugerencias, después la facilidad para encontrar el material de apoyo, luego facilidad para encontrar el catálogo electrónico y facilidad para acceder a las bases de datos con una media de 3.9, le sigue la facilidad para obtener revistas electrónicas, la actualización de los materiales con una media de 3.44, luego la información sobre los servicios ofrecidos con una media de 3.41, a continuación siguen las opiniones con la media más baja que son las respuestas a sugerencias y peticiones con una media de 3.38, luego la facilidad para obtener libros electrónicos con una media de 3.30 y por último la facilidad para llevar a cabo un préstamo interbibliotecario con una media de 3.18.

- En cuanto a **recursos y servicios de información**, los encuestados sitúan sus opiniones entre normal y bueno, lo cual se concluye que aunque el servicio no es excelente, los usuarios están conformes pero es importante tomar medidas necesarias dentro de éste apartado para mejorar la opinión de los usuarios.

En este apartado es muy importante enfatizar, en torno a los resultados obtenidos, que se necesita una buena promoción de los servicios ya que en la información de cada gráfica por separado, se puede ver claramente cómo es que los usuarios prefieren no contestar que evaluar porque no conocen muchas veces los servicios.

- **En cuanto al préstamo** se aprecia claramente que los usuarios fueron muy positivos al opinar acerca de la agilidad en el préstamo de libros, tenemos una media de 4.15 lo que hace inferir que la población piensa que es bueno, también es buena la agilidad en el préstamo de revistas con una media de 4.10, mientras que la sencillez para el préstamo y para renovar también es bueno con una media de 4.04, también se resalta la agilidad para llevar a cabo el préstamo de videos y diapositivas. Después se tiene que el tiempo de préstamo con una media de 3.76, le sigue también el préstamo de videos, diapositivas y luego el tiempo de préstamo de revistas con medias similares. Después se tiene una media de 3.64 de la facilidad para conocer el estado de los materiales, las dos preguntas con menor porcentaje fueron el número de materiales por préstamo con una media de 3.55, cabe recordar que se presta un máximo de 5 libros y por último la rapidez del préstamo interbibliotecario con una media de 3.52, Es preciso resaltar que este apartado también fue de las medias más bajas en el apartado pasado, lo que se deduce que estos resultados se deben a la naturaleza del servicio ya que suele ser más laborioso por el trámite y seguimiento que se le da, aunque no está por demás poner atención y ver la manera de agilizar este servicio. Es importante men-

- cionar que se esta estudiando la posibilidad de hacer un importante ajuste en cuanto a las políticas de préstamo; esto con el fin de que el usuario resulte beneficiado.
- **El personal:** En este apartado se apreciaron mínimas diferencias en las opiniones de los encuestados, en el inciso de conocimiento y criterio del personal de las diferentes áreas: la dirección obtuvo 3.88 de calificación, consulta 4.02, bases de datos 3.92, audiovisuales 4.03, hemeroteca 3.99, circulación 4.07. Como se observa, el personal de cada área está lo suficientemente capacitado y tiene los conocimientos y criterios necesarios para atender la demanda del servicio que requieren los usuarios. En cuanto a la agilidad y atención de las diferentes áreas, las calificaciones mejoraron, ya que consulta obtuvo 3.99, bases de datos 3.91, audiovisuales 4.10, hemeroteca, 4.04, circulación 4.13 y en cuanto a la distribución del personal en las diferentes áreas la calificación resultante fue de 3.85, que fue la más baja en este rubro, estas calificaciones resultan lógicas ya que si el personal tiene conocimiento y criterio suficiente para aplicarlo a su departamento, por consiguiente tiene también la agilidad, rapidez y en consecuencia, brinda una buena atención al usuario.
- **Valoración global de la biblioteca:** Este rubro presenta una calificación de 3.79 lo cual refleja una calificación buena por parte de los usuarios.

## CONCLUSIONES

En este estudio dirigido a *usuarios potenciales* se obtuvieron valiosos resultados que sirvieron para comprender mejor las necesidades de los usuarios de la UAMS y nos marcó puntos importantes para poder tener la posibilidad de mejorar en los diferentes rubros evaluados, a continuación se mencionan algunas conclusiones a las que se llegó:

**1.- Datos generales:** la población se compone por porcentajes muy similares entre hombres y mujeres, ya que los primeros representan el **52%** y el segundo grupo representa el **48%**; también se confirmó que el mayor porcentaje de esta población la componen los alumnos con un **77%** seguido de los profesores con un **17%**. En cuanto al grado de estudios de nuestra población se detectó que el **70%** tiene el nivel de licenciatura, el **21%** tienen un grado de maestría y casi un **4%** tienen diplomados y doctorados. El resultado de asistencia por turnos nos indicó que más de **60%** pertenece al turno matutino, un **26%** al vespertino y un **7%** viene en horario mixto.

**2.- Frecuencia de uso de la biblioteca:** En este rubro se consideró a las personas que contestaron nunca haber asistido a la biblioteca, dando como resultado una media de asistencia del **19.4%**.

Las razones principales de las personas que contestaron nunca haber asistido a biblioteca son las siguientes:

1. Utilizan siempre Internet.
2. No requieren de los servicios de la biblioteca.
3. En su oficina y/o biblioteca particular cuentan con lo necesario.
4. Sienten que es complicado encontrar en Biblioteca lo que buscan.
5. Piensan que no está lo que buscan.
6. Siempre que van nunca encuentran nada.

Analizando las razones anteriores, se determina que el uso de Internet es el principal motivo por el cual los usuarios no aprovechan los recursos con los que cuenta la biblioteca.

- Se recomienda reforzar con una campaña de sensibilización. Que el personal académico cree la necesidad de información y apoyen la investigación basada en los recursos que existen en la biblioteca y así los alumnos puedan desarrollar la capacidad crítica para conocer y determinar la calidad de información que les ofrece el Internet.

**3.- Uso de la biblioteca:** Los resultados fueron satisfactorios ya que mostró que un **70%** de usuarios utilizan la biblioteca para realizar investigación. Otro resultado relevante fue que un **25%** de usuarios utilizan la biblioteca para realizar solo una actividad, ya sea investigar, realizar préstamos y devoluciones, estudiar, entre otros, vale la pena destacar que un **75%** de los usuarios acuden a realizar más de una actividad simultáneamente lo que quiere decir que este porcentaje de usuarios conoce los recursos y servicios que ofrece la biblioteca.

**4.- Instalaciones y equipo:** En este apartado se obtuvo una media global del **3.80** donde destacan la variable del horario y limpieza de la biblioteca con las medias más altas de **4.46 y 4.41**, respectivamente, lo que indica que es cuestión de décimas para llegar a la excelencia en estas variables. Le siguen las variables de la ventilación, la comodidad de las instalaciones, número de mesas y sillas y el ambiente de estudio, con medias de **3.92, 3.8, 3.77 y 3.61**, como se puede apreciar rebasamos lo normal y es también cuestión de décimas para llegar a la excelencia, dentro de las medias más bajas y más castigadas por el encuestado fue el equipo de catálogo electrónico con una media de **3**, y equipo de bases de datos e Internet con una media de **3.21**, éstas dos últimas variables tienen que ver con las computadoras y coincide con los resultados que arrojan el total de las sugerencias donde el **45 %**, que es el porcentaje más alto, están relacionadas con las instalaciones y el equipo.

- Lo que se propone es la actualización de las computadoras para que los usuarios puedan acceder de forma rápida y eficiente a los servicios e información que requieren.

**5. Recursos y servicios de información:** Este fue el apartado más castigado por los encuestados ya que obtuvo **3.47** de media global que fue la más baja de los apartados que conformaron la encuesta; también coincide con los resultados de las sugerencias en donde ocupó el segundo porcentaje más alto que fue del **30%** de este 30% que están relacionadas con la variedad y actualización de los materiales que solicitan.

- Para esta área se recomienda poner especial atención en las peticiones y sugerencias directas de los usuarios, reforzando de esta forma con las sugerencias hechas a las variables relacionadas con este tema que se incluyeron en la encuesta aplicada a “usuarios reales”.
- Se sugiere enriquecer la colección audiovisual en cuanto a la variedad de tipos de materiales así como variedad en las diferentes áreas del conocimiento, ya que fue también una de las variables donde se recibieron más sugerencias por parte de los encuestados.

**6.- El Préstamo:** En este bloque se obtuvo una media global de **3.87** donde la media más alta fue en la variable de agilidad en el préstamo de los diferentes materiales donde las medias superaron el **4**, lo que quiere decir que en este bloque se está cerca de la excelencia; las variables restantes superan el 3, es decir superamos lo normal pero no llegamos al bueno. Para mejorar este apartado será necesario tomar en cuenta las sugerencias hechas por los encuestados.

- Se recomienda evaluar a cuantos días más será necesario ampliar el préstamo de los diferentes materiales.

- En cuanto al servicio de prestamos interbibliotecarios es necesario enfatizar que coincidió en ser de las medias más bajas tanto en la encuesta aplicada a usuarios reales como en la de usuarios potenciales, por lo que se considera necesario por un lado difundir este servicio entre la comunidad universitaria para poder aprovechar al máximo este recurso y por otro ver de que manera se puede agilizar el trámite, ya que dada la naturaleza de este tipo de servicio, el trámite es el que orilla al usuario a no utilizarlo, ya que aseguran que es muy engorroso y tardado.

**7.- El personal de biblioteca:** Este rango fue calificado con una media **3.9%**, lo que quiere decir que la percepción de la comunidad universitaria es bastante buena y el bibliotecario cumple eficientemente con su labor de intermediario entre la información y el alumno.

**8. Formación de usuarios:** Es de suma importancia realizar actividades permanentes que apoyen en la formación de usuarios dentro de la biblioteca a través de un taller de manejo de fuentes de información y recursos electrónicos. El mismo se pretende sea permanente cada semestre y/o cuatrimestre, según sea el caso de cada una de las carreras que se imparten en la universidad.

**9.- Valoración global:** La valoración global de la biblioteca presenta una media del **3.7%** lo cual refleja una calificación buena por parte de los usuarios.

- Es importante fijarnos como meta llegar a la calificación máxima (**5**), al igual es necesario mantener secuencia en la implementación de estudios realizados por la biblioteca.
- Por último se recomienda aplicar una nueva encuesta que pueda reflejar la mejora en los diferentes apartados.

## OBRAS CONSULTADAS

ALA. **Glossary of Library and Information Science**. Chicago : American Library Association, 1983.

ALA. **Guide to the evaluation of library collections**. Chicago : American Library Association (Collection Management and Development), 1989. Series ;  
2

ALA. **Guía de la ALA para realizar evaluaciones**. Chicago: American Library Association, 1985.

AAKER, David A. **Investigación de mercados**. 3ª ed. México: McGraw-Hill. 2000.

ABAD GARCÍA, Ma. Francisca. **Evaluación de la calidad de los servicios de información**. España : Síntesis, 2005.

ÁLVAREZ CRUZ, Virginia. **Desarrollo de los servicios bibliotecarios en la Universidad Anáhuac del Sur 1994-200**. Tesis de Licenciatura. México : UNAM : Facultad de Filosofía y Letras : Colegio de Bibliotecología, 2001.

AMAYA RAMÍREZ, Miguel Ángel. **Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en bases de datos en cd-rom: el caso de la biblioteca central de la Universidad Nacional Autónoma de México**. Tesis de Licenciatura. México : UNAM : Facultad de Filosofía y Letras : Colegio de Bibliotecología, 1997.

ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. **Evaluación de bibliotecas desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad**. México : Colegio Nacional de Bibliotecarios : Library Outsourcing Service, 2006.

**La bibliotecología en el México actual y sus tendencias,** México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1992.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. **Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria** . En Biblioteca Universitaria, 6, no. 1 (ene-mar. 1991).

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. **Las necesidades de información de las comunidades científicas dentro del programa de formación de recursos humanos en servicios bibliotecarios y de información para la integración de la red de bibliotecas del subsistema de humanidades y ciencias sociales.** En Investigación bibliotecológica, 10. no. 20. (ene-jun. 1996).

CHARLES, R. Mc Clure. **Measurement and Evaluation.** ALA Yearbook. 1985.

**Diccionario de la lengua española.** 19ª ed. Madrid: La Real Academia Española., 1970. v. 6

**Diccionario de la Lengua Española.** 22ª. Madrid : La Real Academia Española, 2001, t. 1

DUARTE BARRIONUEVO, Miguel. **La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias.** Cádiz : Universidad, 1999.

FUENTES, Juan José. **Evaluación de Bibliotecas y Centros de Documentación e Información.** España : Trea, 9.

GARCÍA AVILES, Alfredo. **Introducción a la metodología de la investigación científica.** México: Plaza y Valdés, 1977.

GÓMEZ HERNÁNDEZ José A. **Biblioteconomía conceptos básicos de gestión de bibliotecas.** Murcia: Universidad de Murcia, 1999.

GORTARI, Eli de. **Metodología general y métodos especiales.** México: Océano, 1978.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. **Metodología de la investigación.** México: McGraw-Hill, 1998.

HILL, Nigel. **Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad.** España : AENOR.

KATZ, Bernard. **Como gerenciar el servicio al cliente.** Colombia: LEGIS, 1990. 196 p.

KINNEAR, Thomas C. **Investigación de mercados: un enfoque aplicado.** 4 ed. Colombia: McGraw-Hill. 1998.

LANCASTER, Frederick. W. **Evaluación de la Biblioteca.** 2ª ed. España: Muralla, 1996.

LANCASTER, Frederick. W. **Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios.** México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983.

MONFASANI, Rosa Emma. **Usuarios de la información: formación y desafíos**. Buenos Aires : Alfagrama, 2006.

MORENO HERNÁNDEZ, Gícela. 2ª ed. **Cómo investigar: técnicas documentales y de campo**. México : Edere, 2003.

OREA OREA, Luisa. **La biblioteca universitaria**. España : Síntesis, 2005.

OROZCO AGUIRRE, Aurelia. **Evaluación de colecciones**. México: UNAM. Dirección General de Bibliotecas. Secretaria Académica de Educación Continua, 2003.

ORTIZ MÉNDEZ, Dulce María. **Bibliotecarios importantes (BIP) en un acontecimiento sin precedentes a través de la aplicación del desarrollo organizacional**. Tesis de Licenciatura. México : Universidad Anáhuac del Sur, 2003.

PAGAZA GARCÍA, Rafael. **Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superiores**. México: CUIB, UNAM, 1989.

**Performance Indicators for libraries**. Joint Funding Council; tr, Miguel Duarte Barrionuevo. España, Cádiz : Universidad de Cádiz, 1999.

POLL, Roswitha. **Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias**. Madrid : ANABAD, 1998.

SAMETZ DE WALESTAIN, Linda. **Guía de la administración de la biblioteca universitaria.** México: SEP: Dirección General de Educación Superior. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 1994.

SANTESMASES MESTRE, Miguel. **DYANE: diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados.** España : Pirámide. 1997.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios.** Madrid : Fundación Germán Sánchez, 1994.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios.** Madrid: Pirámide, 1998.

SIU VILLANUEVA, Carlos. **Valuación de empresas: proceso y metodología.** México: Federación de Colegios de Profesionistas, 1999.

Congreso Nacional de Bibliotecarios (1er. : 2004 : Taxco, Guerrero). Verdugo Sánchez, José Alfredo, comp. . **Bibliotecología en México y entorno mundial.** México : Colegio Nacional de Bibliotecarios : Library Outsourcing Service, 2006.

VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. **Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas e instituciones de enseñanza superior de la republica mexicana,** México : UNAM, CUIB : ANUIES, 1989.

## CONCLUSIONES

En este estudio dirigido a **usuarios potenciales** se obtuvieron valiosos resultados que sirvieron para comprender mejor las necesidades de los usuarios de la UAMS y nos marcó puntos importantes para poder tener la posibilidad de mejorar en los diferentes rubros evaluados, a continuación se mencionan algunas conclusiones a las que se llegó:

**1.- Datos generales:** la población se compone por porcentajes muy similares entre hombres y mujeres, ya que los primeros representan el **52%** y el segundo grupo representa el **48%**; también se confirmó que el mayor porcentaje de esta población la componen los alumnos con un **77%** seguido de los profesores con un **17%**. En cuanto al grado de estudios de nuestra población se detectó que el **70%** tiene el nivel de licenciatura, el **21%** tienen un grado de maestría y casi un **4%** tienen diplomados y doctorados. El resultado de asistencia por turnos nos indicó que más de **60%** pertenece al turno matutino, un **26%** al vespertino y un **7%** viene en horario mixto.

**2.- Frecuencia de uso de la biblioteca:** En este rubro se consideró a las personas que contestaron nunca haber asistido a la biblioteca, dando como resultado una media de asistencia del **19.4%**.

Las razones principales de las personas que contestaron nunca haber asistido a biblioteca son las siguientes:

1. Utilizan siempre Internet.
2. No requieren de los servicios de la biblioteca.
3. En su oficina y/o biblioteca particular cuentan con lo necesario.
4. Sienten que es complicado encontrar en Biblioteca lo que buscan.
5. Piensan que no está lo que buscan.
6. Siempre que van nunca encuentran nada.

Analizando las razones anteriores, se determina que el uso de Internet es el principal motivo por el cual los usuarios no aprovechan los recursos con los que cuenta la biblioteca.

- Se recomienda reforzar con una campaña de sensibilización. Que el personal académico cree la necesidad de información y apoyen la investigación basada en los recursos que existen en la biblioteca y así los alumnos puedan desarrollar la capacidad crítica para conocer y determinar la calidad de información que les ofrece el Internet.

**3.- Uso de la biblioteca:** Los resultados fueron satisfactorios ya que mostró que un **70%** de usuarios utilizan la biblioteca para realizar investigación. Otro resultado relevante fue que un **25%** de usuarios utilizan la biblioteca para realizar solo una actividad, ya sea investigar, realizar préstamos y devoluciones, estudiar, entre otros, vale la pena destacar que un **75%** de los usuarios acuden a realizar más de una actividad simultáneamente lo que quiere decir que este porcentaje de usuarios conoce los recursos y servicios que ofrece la biblioteca.

**4.- Instalaciones y equipo:** En este apartado se obtuvo una media global del **3.80** donde destacan la variable del horario y limpieza de la biblioteca con las medias más altas de **4.46 y 4.41**, respectivamente, lo que indica que es cuestión de décimas para llegar a la excelencia en estas variables. Le siguen las variables de la ventilación, la comodidad de las instalaciones, número de mesas y sillas y el ambiente de estudio, con medias de **3.92, 3.8, 3.77 y 3.61**, como se puede apreciar rebasamos lo normal y es también cuestión de décimas para llegar a la excelencia, dentro de las medias más bajas y más castigadas por el encuestado fue el equipo de catálogo electrónico con una media de **3**, y equipo de bases de datos e Internet con una media de **3.21**, éstas dos últimas variables tienen que ver con las computadoras y coincide con los resultados que arrojan el total de las sugerencias donde el **45 %**, que es el porcentaje más alto, están relacionadas con las instalaciones y el equipo.

- Lo que se propone es la actualización de las computadoras para que los usuarios puedan acceder de forma rápida y eficiente a los servicios e información que requieren.

**5. Recursos y servicios de información:** Este fue el apartado más castigado por los encuestados ya que obtuvo **3.47** de media global que fue la más baja de los apartados que conformaron la encuesta; también coincide con los resultados de las sugerencias en donde ocupó el segundo porcentaje más alto que fue del **30%** de este 30% que están relacionadas con la variedad y actualización de los materiales que solicitan.

- Para esta área se recomienda poner especial atención en las peticiones y sugerencias directas de los usuarios, reforzando de esta forma con las sugerencias hechas a las variables relacionadas con este tema que se incluyeron en la encuesta aplicada a “usuarios reales”.
- Se sugiere enriquecer la colección audiovisual en cuanto a la variedad de tipos de materiales así como variedad en las diferentes áreas del conocimiento, ya que fue también una de las variables donde se recibieron más sugerencias por parte de los encuestados.

**6.- El Préstamo:** En este bloque se obtuvo una media global **de 3.87** donde la media más alta fue en la variable de agilidad en el préstamo de los diferentes materiales donde las medias superaron el **4**, lo que quiere decir que en este bloque se está cerca de la excelencia; las variables restantes superan el 3, es decir superamos lo normal pero no llegamos al bueno. Para mejorar este apartado será necesario tomar en cuenta las sugerencias hechas por los encuestados.

- Se recomienda evaluar a cuantos días más será necesario ampliar el préstamo de los diferentes materiales.

- En cuanto al servicio de prestamos interbibliotecarios es necesario enfatizar que coincidió en ser de las medias más bajas tanto en la encuesta aplicada a usuarios reales como en la de usuarios potenciales, por lo que se considera necesario por un lado difundir este servicio entre la comunidad universitaria para poder aprovechar al máximo este recurso y por otro ver de que manera se puede agilizar el trámite, ya que dada la naturaleza de este tipo de servicio, el trámite es el que orilla al usuario a no utilizarlo, ya que aseguran que es muy engorroso y tardado.

**7.- El personal de biblioteca:** Este rango fue calificado con una media **3.9%**, lo que quiere decir que la percepción de la comunidad universitaria es bastante buena y el bibliotecario cumple eficientemente con su labor de intermediario entre la información y el alumno.

**8. Formación de usuarios:** Es de suma importancia realizar actividades permanentes que apoyen en la formación de usuarios dentro de la biblioteca a través de un taller de manejo de fuentes de información y recursos electrónicos. El mismo se pretende sea permanente cada semestre y/o cuatrimestre, según sea el caso de cada una de las carreras que se imparten en la universidad.

**9.- Valoración global:** La valoración global de la biblioteca presenta una media del **3.7%** lo cual refleja una calificación buena por parte de los usuarios.

- Es importante fijarnos como meta llegar a la calificación máxima (**5**), al igual es necesario mantener secuencia en la implementación de estudios realizados por la biblioteca.
- Por último se recomienda aplicar una nueva encuesta que pueda reflejar la mejora en los diferentes apartados.



## OBRAS CONSULTADAS

ALA. **Glossary of Library and Information Science**. Chicago : American Library Association, 1983.

ALA. **Guide to the evaluation of library collections**. Chicago : American Library Association (Collection Management and Development), 1989. Series ;  
2

ALA. **Guía de la ALA para realizar evaluaciones**. Chicago: American Library Association, 1985.

AAKER, David A. **Investigación de mercados**. 3ª ed. México: McGraw-Hill. 2000.

ABAD GARCÍA, Ma. Francisca. **Evaluación de la calidad de los servicios de información**. España : Síntesis, 2005.

ÁLVAREZ CRUZ, Virginia. **Desarrollo de los servicios bibliotecarios en la Universidad Anáhuac del Sur 1994-200**. Tesis de Licenciatura. México : UNAM : Facultad de Filosofía y Letras : Colegio de Bibliotecología, 2001.

AMAYA RAMÍREZ, Miguel Ángel. **Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en bases de datos en cd-rom: el caso de la biblioteca central de la Universidad Nacional Autónoma de México**. Tesis de Licenciatura. México : UNAM : Facultad de Filosofía y Letras : Colegio de Bibliotecología, 1997.

ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. **Evaluación de bibliotecas desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad**. México : Colegio Nacional de Bibliotecarios : Library Outsourcing Service, 2006.

**La bibliotecología en el México actual y sus tendencias,** México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1992.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. **Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria** . En Biblioteca Universitaria, 6, no. 1 (ene-mar. 1991).

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. **Las necesidades de información de las comunidades científicas dentro del programa de formación de recursos humanos en servicios bibliotecarios y de información para la integración de la red de bibliotecas del subsistema de humanidades y ciencias sociales.** En Investigación bibliotecológica, 10. no. 20. (ene-jun. 1996).

CHARLES, R. Mc Clure. **Measurement and Evaluation.** ALA Yearbook. 1985.

**Diccionario de la lengua española.** 19ª ed. Madrid: La Real Academia Española., 1970. v. 6

**Diccionario de la Lengua Española.** 22ª. Madrid : La Real Academia Española, 2001, t. 1

DUARTE BARRIONUEVO, Miguel. **La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias.** Cádiz : Universidad, 1999.

FUENTES, Juan José. **Evaluación de Bibliotecas y Centros de Documentación e Información.** España : Trea, 9.

GARCÍA AVILES, Alfredo. **Introducción a la metodología de la investigación científica.** México: Plaza y Valdés, 1977.

GÓMEZ HERNÁNDEZ José A. **Biblioteconomía conceptos básicos de gestión de bibliotecas.** Murcia: Universidad de Murcia, 1999.

GORTARI, Eli de. **Metodología general y métodos especiales.** México: Océano, 1978.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. **Metodología de la investigación.** México: McGraw-Hill, 1998.

HILL, Nigel. **Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad.** España : AENOR.

KATZ, Bernard. **Como gerenciar el servicio al cliente.** Colombia: LEGIS, 1990. 196 p.

KINNEAR, Thomas C. **Investigación de mercados: un enfoque aplicado.** 4 ed. Colombia: McGraw-Hill. 1998.

LANCASTER, Frederick. W. **Evaluación de la Biblioteca.** 2ª ed. España: Muralla, 1996.

LANCASTER, Frederick. W. **Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios.** México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983.

MONFASANI, Rosa Emma. **Usuarios de la información: formación y desafíos**. Buenos Aires : Alfagrama, 2006.

MORENO HERNÁNDEZ, Gícela. 2ª ed. **Cómo investigar: técnicas documentales y de campo**. México : Edere, 2003.

OREA OREA, Luisa. **La biblioteca universitaria**. España : Síntesis, 2005.

OROZCO AGUIRRE, Aurelia. **Evaluación de colecciones**. México: UNAM. Dirección General de Bibliotecas. Secretaria Académica de Educación Continua, 2003.

ORTIZ MÉNDEZ, Dulce María. **Bibliotecarios importantes (BIP) en un acontecimiento sin precedentes a través de la aplicación del desarrollo organizacional**. Tesis de Licenciatura. México : Universidad Anáhuac del Sur, 2003.

PAGAZA GARCÍA, Rafael. **Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superiores**. México: CUIB, UNAM, 1989.

**Performance Indicators for libraries**. Joint Funding Council; tr, Miguel Duarte Barrionuevo. España, Cádiz : Universidad de Cádiz, 1999.

POLL, Roswitha. **Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias**. Madrid : ANABAD, 1998.

SAMETZ DE WALESTAIN, Linda. **Guía de la administración de la biblioteca universitaria.** México: SEP: Dirección General de Educación Superior. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 1994.

SANTESMASES MESTRE, Miguel. **DYANE: diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados.** España : Pirámide. 1997.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios.** Madrid : Fundación Germán Sánchez, 1994.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios.** Madrid: Pirámide, 1998.

SIU VILLANUEVA, Carlos. **Valuación de empresas: proceso y metodología.** México: Federación de Colegios de Profesionistas, 1999.

Congreso Nacional de Bibliotecarios (1er. : 2004 : Taxco, Guerrero). Verdugo Sánchez, José Alfredo, comp. . **Bibliotecología en México y entorno mundial.** México : Colegio Nacional de Bibliotecarios : Library Outsourcing Service, 2006.

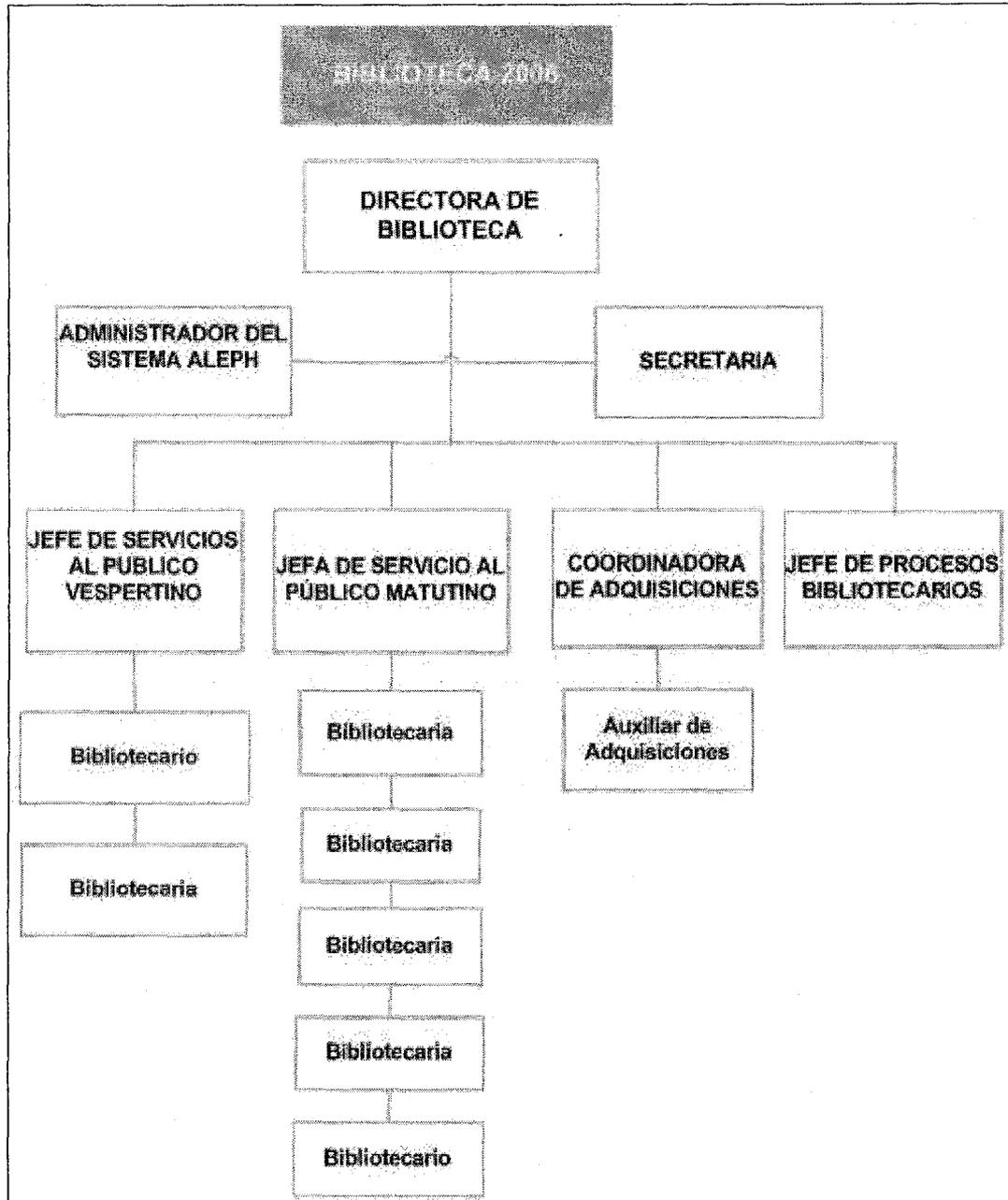
VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. **Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas e instituciones de enseñanza superior de la republica mexicana,** México : UNAM, CUIB : ANUIES, 1989.

# **ANEXO 1**

## **ORGANIGRAMA**

# ANEXO No. 1

## ORGANIGRAMA



Fuente: Universidad Anáhuac México Sur en <http://www.uas.mx/departamentos/biblioteca/presenta1.htm>. Consultada el 3/jul/2007

**ANEXO 2**

**DIRECTORIO**

**ANEXO No. 2****DIRECTORIO**

Sara Ancira Jiménez	Directora de Biblioteca	sancira@ds.uas.mx	200
Rosario Arreola Patiño	Secretaria	rarreola@ds.uas.mx	154
Soledad Hernández Hernández	Coordinadora de Adquisiciones	shernan@ds.uas.mx	215
Francisco Chávez Reyes	Coordinador de Procesos Técnicos	fchavez@ds.uas.mx	215
Mario Alberto Hernández Reyes	Administrador del Sistema Aleph	mahdz@ds.uas.mx	184
Claudia Baleón García	Coordinadora de Servicios Bibliotecarios (Turno matutino)	cbaleon@ds.uas.mx	499
José Ignacio Osornio Ortega	Coordinador de Servicios Bibliotecarios (Turno vespertino)	iosornio@ds.uas.mx	499
Ana Ma. Cerda Martínez	Bibliotecaria	acerda@ds.uas.mx	154
Columba Garduño Sánchez	Bibliotecaria	cgarduno@ds.uas.mx	154
Genoveva Hernández Ruiz	Bibliotecaria	ghdz@ds.uas.mx	154
Ma. Luisa Ortiz Medrano	Bibliotecaria	mortiz@ds.uas.mx	184
Miguel Angel Alonso Alcántara	Bibliotecario	malonso@ds.uas.mx	499
Nohemy Rivas Ureña	Bibliotecaria	nrivas@ds.uas.mx	154
Rodrigo Rojas Reyes	Bibliotecario	rrojas@ds.uas.mx	154

# **ANEXO 3**

## **JUSTIFICACIÓN DE LA FÓRMULA**

### ANEXO No. 3

## JUSTIFICACIÓN DE LA FORMULA ENCUESTA GENERAL APLICADA A USUARIOS POTENCIALES

El tamaño de la muestra se determinó con base en el "Cálculo del tamaño de una muestra para población finita". (que se puede contar)

La fórmula utilizada para dicha deducción es la siguiente:

$$n = Npq / ((N-1)B^2 + pq)$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra (Total)

N = Tamaño de la población (usuarios potenciales)

B = Error máximo de estimación (.05). Es una variable que se usa en la estadística para delimitar el margen de error.

p = porcentaje de éxitos (suma de casos favorables entre el total de casos).

q = Complemento de p (1-p)

En este caso se tomó el valor máximo de la varianza, esto es, darle a p un valor de 0.5 y a q (1-0.5) = 0.5 . Se les dio este valor porque existe la misma posibilidad de obtener tanto casos favorables como desfavorables.

$Z_{\alpha/2}$  = Es el valor de la variable aleatoria estandarizada que sigue una distribución de probabilidad acampanada para una determinada probabilidad de error. Esto quiere decir que tenemos el 95% de confiabilidad en nuestra muestra.

Datos:

N = 2892

Este dato se tomó de una lista proporcionada de Servicios Escolares en donde se contempló el número de alumnos de licenciatura, especialidad, maestría y

doctorado; profesores y administrativos que hacen y no hacen uso de la biblioteca, es decir, es un dato real.

$$B = 0.05$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

En este caso se tomó el valor máximo de la varianza, esto es, darle a p un valor de 0.5 y a q,  $(1-0.5) = 0.5$

$Z_{\alpha/2} = 2$  Este valor corresponde a la variable aleatoria que se explicó anteriormente.

Se utilizó cota de error para nuestro cálculo. (cota de error significa que utilizamos una confiabilidad del 95% y que el valor en **tablas de la distribución normal** significa que esta acampanada, y que el valor exacto en tablas debe ser 1.96 en estadística a este redondeo de 2 se le llama cota de error).

Aplicando la fórmula:

$$n = (2892 \cdot .25) / ((2891 \cdot .0025 / 4) + .25)$$

$$n = 352$$

El total de usuarios multiplicado por .25 ( $p \cdot q$ ), dividido entre 2891 es el total de la muestra menos 1 multiplicado por .0025 que es  $B^2$  se le suma .25 ( $p \cdot q$ ).

Al tener este resultado, por medio de una proporción, se indica cuantos cuestionarios se deben realizar entre alumnos de licenciatura, alumnos de especialidad, alumnos de maestría, alumnos de Doctorado, alumnos de Diplomado, profesores y administrativos, de acuerdo a la población existente.

Estos resultados quedaron de la siguiente manera:

Licenciatura	200
especialidad	2
Maestría	26
Doctorado	1
Diplomado	51
Profesores	54
Administrativos	18

Nota: Los 200 Cuestionarios de los alumnos de licenciatura se dividieron de manera proporcional al número de alumnos por carrera. Esto es, los 200 cuestionarios se aplicaron entre las 29 carreras y las 11 escuelas que imparte la Universidad Anáhuac México Sur.

**ANEXO 4**  
**CUESTIONARIO**

**ENCUESTA GENERAL DE EVALUACIÓN  
BIBLIOTECA UNIVERSIDAD ANAHUAC DEL SUR**

Te agradeceríamos si nos dices como podríamos seguir mejorando nuestros servicios. Tu opinión es de gran importancia.

**1. DATOS GENERALES.**

- 1.1 Sexo: Hombre  Mujer   
 1.2 Tipo de usuario: Alumno  Académico y/o profesor  Administrativo   
 1.3 Grado: Licenciatura  Maestría  Doctorado  Diplomado   
 1.4 Carrera y/o Escuela \_\_\_\_\_ Semestre \_\_\_\_\_  
 1.5 Horario: Matutino  (7:00 a.m.-15:00 P. M.) Vespertino  (15:00 – 22:00 P. M.)

**2. FRECUENCIA.**

2.1 ¿Con qué frecuencia utilizas la Biblioteca?.

- Diario.  
 Una o dos veces por semana.  
 Tres o más veces por semana.  
 Sólo en época de exámenes.  
 Nunca. Explica por qué:

**SI CONTESTASTE NUNCA, PASA AL PUNTO 8.**

**3. USO DE LA BIBLIOTECA.**

El motivo de tu visita a la Biblioteca es: (puedes indicar más de una opción).

- Investigar.  
 Estudiar.  
 Hacer tarea.  
 Préstamo, devolución o renovación de materiales (libros, revistas, videos, diapositivas).  
 Consulta a bases de datos.  
 Consulta a Internet.  
 Recreación

**Marca con una cruz en la tabla siguiente, el grado de satisfacción que tiene para ti cada uno de los servicios y recursos que figuran a continuación.**

**4. INSTALACIONES Y EQUIPOS**

1=Pésimo 2=Malo 3=Normal 4=Bueno 5=Excelente

	1	2	3	4	5
4.1 EL horario de la Biblioteca.					
4.2 La claridad en la señalización dentro de la Biblioteca.					
4.3 El número de mesas y sillas destinadas a la sala de lectura y estudio.					
4.4 El ambiente de estudio.					
4.5 La comodidad de las instalaciones.					
4.6 Los equipos para consultar el catálogo electrónico.					
4.7 Los equipos para consultar bases de datos e Internet.					
4.8 Limpieza.					
4.9 Iluminación.					
4.10 Ventilación.					

**Sugerencias:**

**5. RECURSOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN.**

1=Pésimo 2=Malo 3=Normal 4=Bueno 5=Excelente

	1	2	3	4	5
5.1 Los materiales con que cuenta la Biblioteca son los adecuados para cubrir tus necesidades.					
5.2 Actualización de los materiales (libros, revistas, videos, etc.).					
5.3 Información sobre los servicios ofrecidos por la Biblioteca.					
5.4 Facilidad para localizar los libros.					
5.5 Facilidad para localizar una revista o periódico.					
5.6 Facilidad para obtener un artículo de una revista electrónica.					
5.7 Facilidad para acceder a las bases de datos.					
5.8 Facilidad para acceder a los libros electrónicos.					
5.9 Facilidad para encontrar material de apoyo para exposiciones en clase (diapositivas, mapas, películas, discos compactos).					
5.10 Facilidad para obtener un documento que pertenece a una Biblioteca de otra Institución.					
5.11 La Ubicación de las diferentes colecciones que conforman la Biblioteca (libros, revistas, videos, mapas, tesis, etc.).					
5.12 La respuesta obtenida al solicitar información.					
5.13 Facilidad para consultar el catálogo electrónico.					
5.14 Facilidad para hacer sugerencias y comentarios a peticiones para nuevas adquisiciones.					
5.15 La respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios, peticiones para nuevas adquisiciones.					

**Sugerencias:**


---



---



---

**6. EL PRÉSTAMO.**

1=Pésimo 2=Malo 3=Normal 4=Bueno 5=Excelente

	1	2	3	4	5
6.1 Agilidad al realizar el préstamo de libros.					
6.2 Agilidad al realizar el préstamo de revistas.					
6.3 Agilidad al realizar el préstamo de videos, diapositivas, discos compactos, casetes.					
6.4 Tiempo establecido para el préstamo de libros.					
6.5 Tiempo establecido para el préstamo de revistas.					
6.6 Tiempo establecido para el préstamo de videos, diapositivas, discos compactos, casetes.					
6.7 Número de materiales que se pueden obtener del préstamo.					
6.8 Sencillez con que se lleva a cabo el préstamo.					
6.9 Sencillez para reservar y renovar el préstamo de documentos desde el mostrador.					
6.10 Facilidad para conocer el estado de los materiales en préstamo y reserva de cada usuario a través del catálogo electrónico.					
6.11 Rapidez con la que se puede disponer de un documento que está en otra Biblioteca.					

**Sugerencias:**


---



---



---

**7. EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA.**

**1=Pésimo 2=Malo 3=Normal 4=Bueno 5=Excelente**

	1	2	3	4	5
7.1 El número de personas distribuidas en toda la Biblioteca.					
7.2 La agilidad, atención y amabilidad de las personas que atienden en el Área de:					
7.2.1 Préstamo de libros y revistas.					
7.2.2 Área de periódicos y revistas.					
7.2.3 Préstamo de videos, diapositivas, discos compactos, casetes.					
7.2.4 Bases de datos e Internet.					
7.2.5 Consulta (asesorías en colección, uso del catálogo electrónico).					
7.2 Conocimiento y criterio de las personas que atienden en el Área de:					
7.3.1 Préstamo de libros y revistas.					
7.3.2 Área de periódicos y revistas.					
7.3.3 Préstamo de videos, diapositivas, discos compactos, casetes.					
7.3.4 Bases de datos e Internet.					
7.3.5 Consulta (asesorías en colección, uso del catálogo electrónico).					
7.7 ¿Conoces a la Directora de la Biblioteca? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si la respuesta es negativa, no contestes las 2 preguntas siguientes.					
7.8 ¿Has tenido que dirigirte a la Directora de la Biblioteca? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>					
<b>1=Pésimo 2=Malo 3=Normal 4=Bueno 5=Excelente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7.9 La capacidad, agilidad y amabilidad de la Directora de la Biblioteca.					

**Sugerencias:**

---



---



---

**8. FORMACIÓN DE USUARIOS.**

8.1 ¿Estás dispuesto a tomar asesorías de formación de usuarios?

Sí  No

8.2 Señala el tipo de asesorías a las que te gustaría asistir si los ofreciera la Biblioteca.

- Información general sobre los servicios de Biblioteca.
- Visitas guiadas.
- Información sobre publicaciones periódicas.
- Uso y contenido de colecciones.
- Uso y contenido de bases de datos.
- Elaboración de bibliografías.

**Sugerencias:**

---



---



---

**9. VALORACIÓN GLOBAL.**

**1=Pésimo 2=Malo 3=Normal 4=Bueno 5=Excelente**

	1	2	3	4	5
9.1 Finalmente valora el servicio global de la Biblioteca, considerando todos aquellos aspectos que creas importantes cuando haces uso de cada servicio.					

**Sugerencias:**

---



---



---

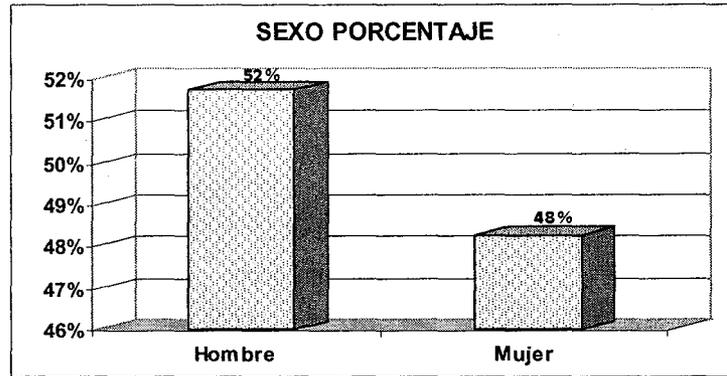
# **ANEXO 5**

## **GRÁFICAS DEL ESTUDIO**

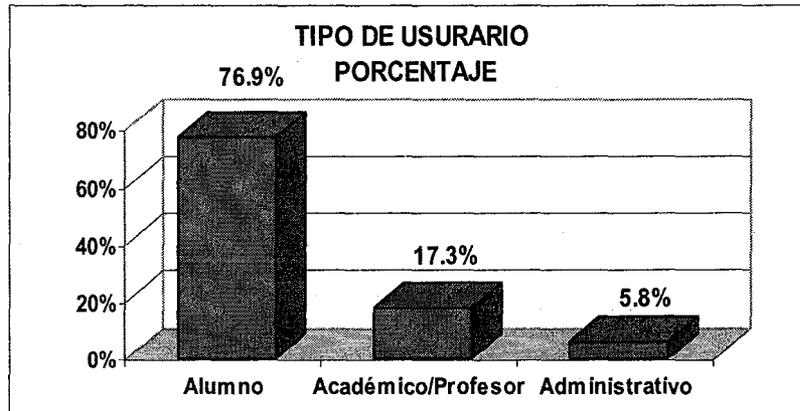
ANEXO No. 5

GRAFICAS DEL CUESTIONARIO APLICADO A USUARIOS POTENCIALES

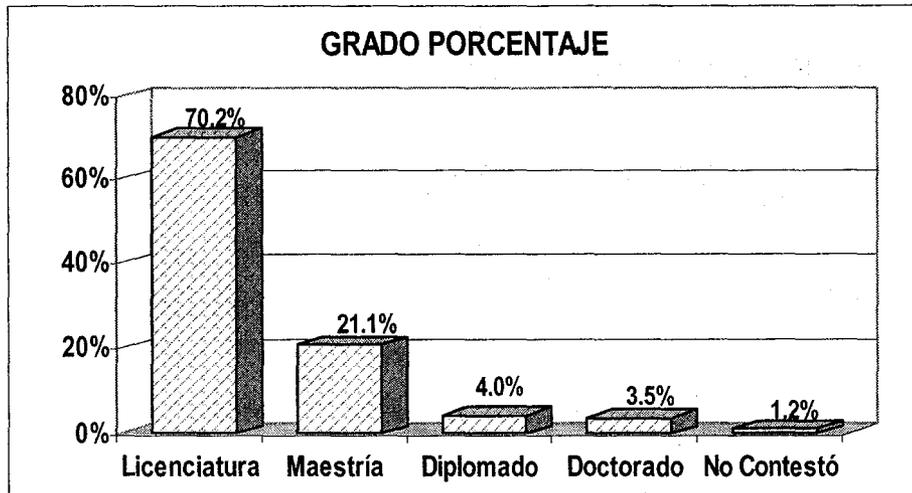
1. DATOS GENERALES



Gráfica 1.1

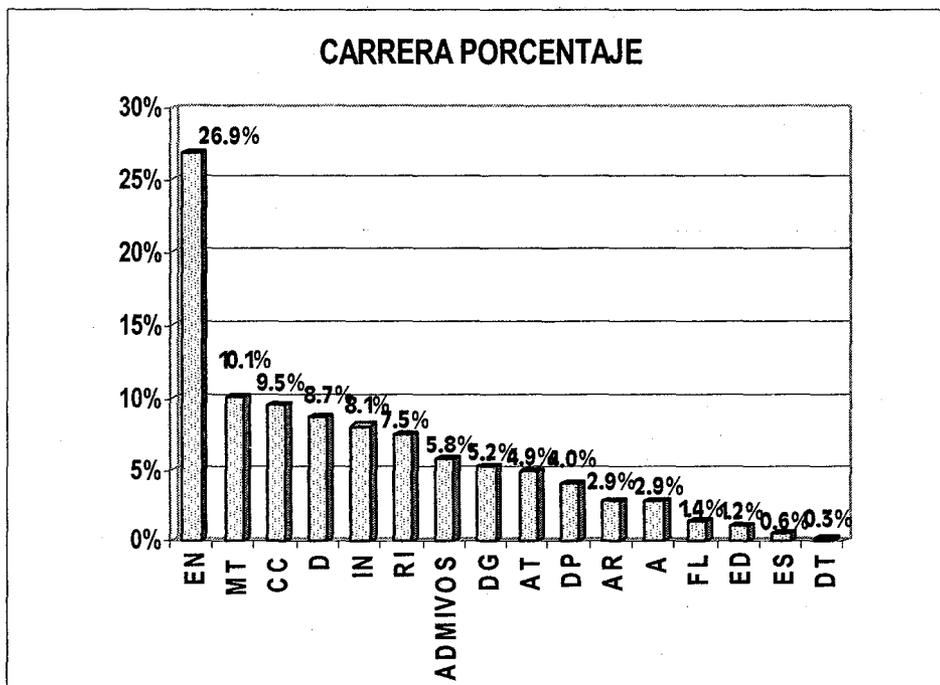


Gráfica 1.2

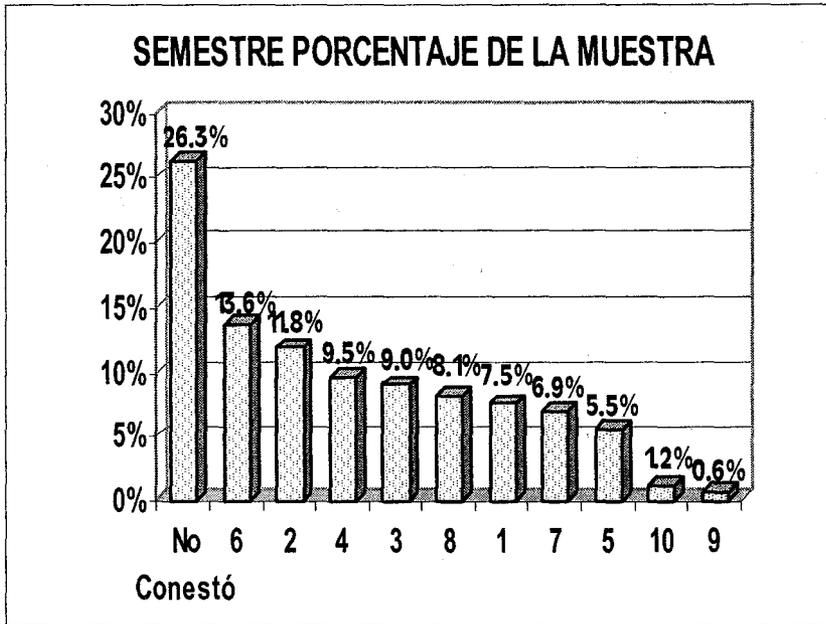


Gráfica 1.3

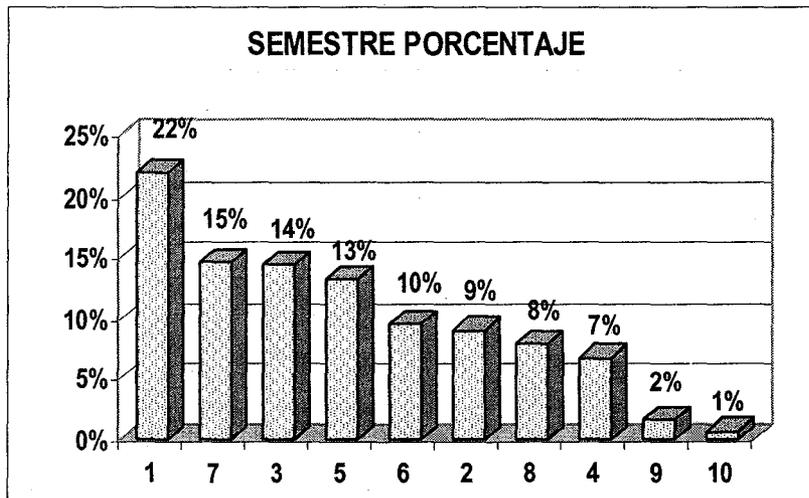
### ESCUELA



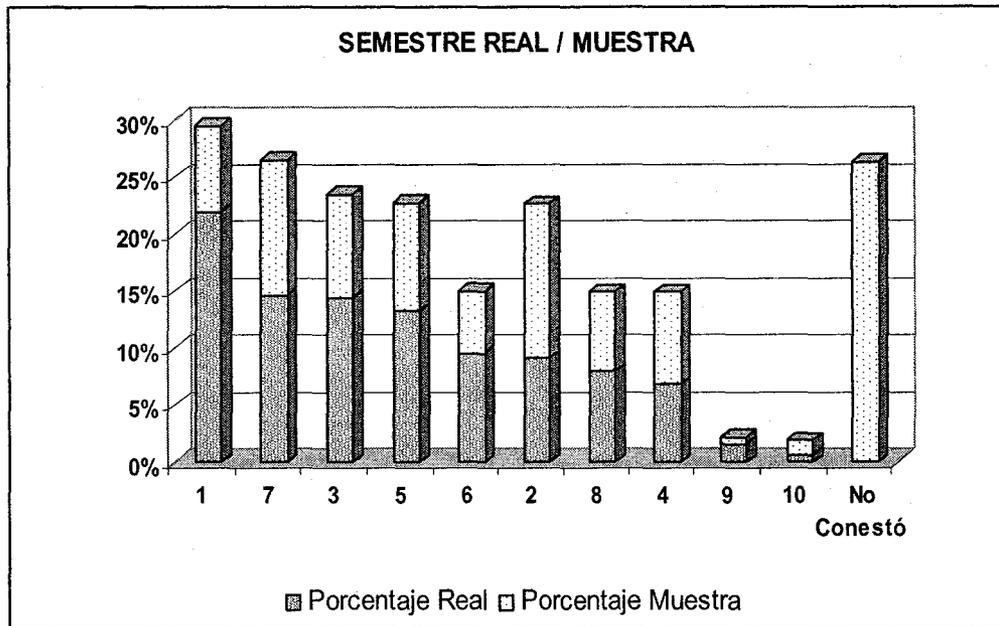
Gráfica 1.4



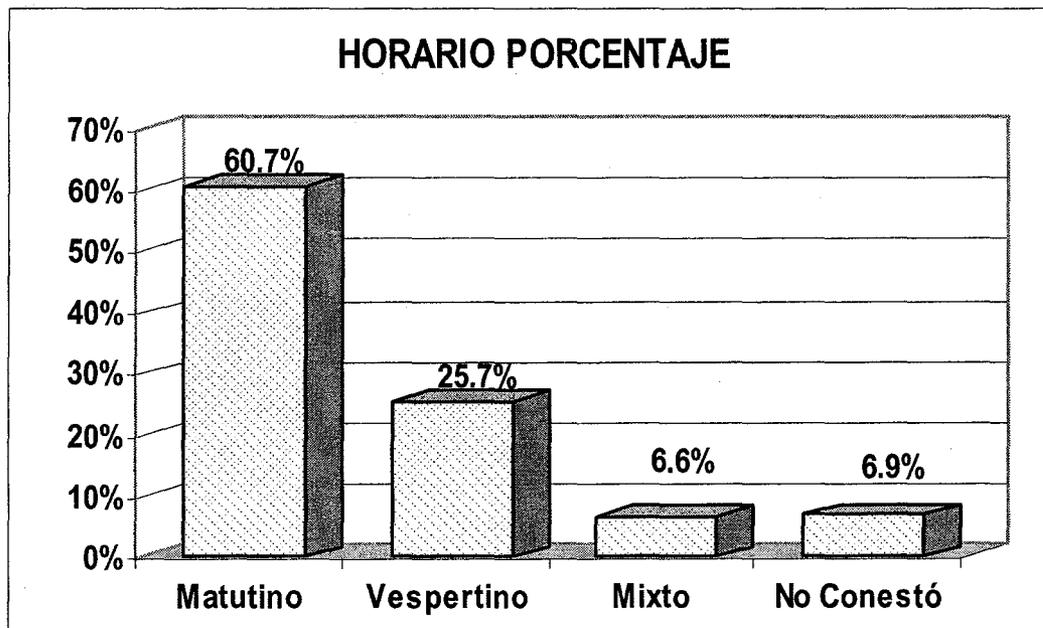
Gráfica 1.5



Gráfica 1.5 A

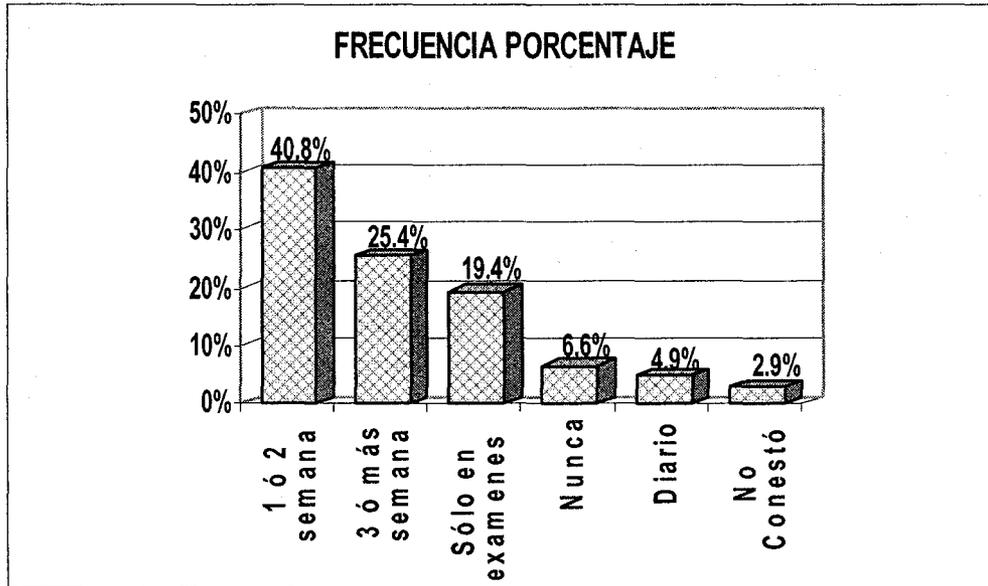


Gráfica 1.5 B

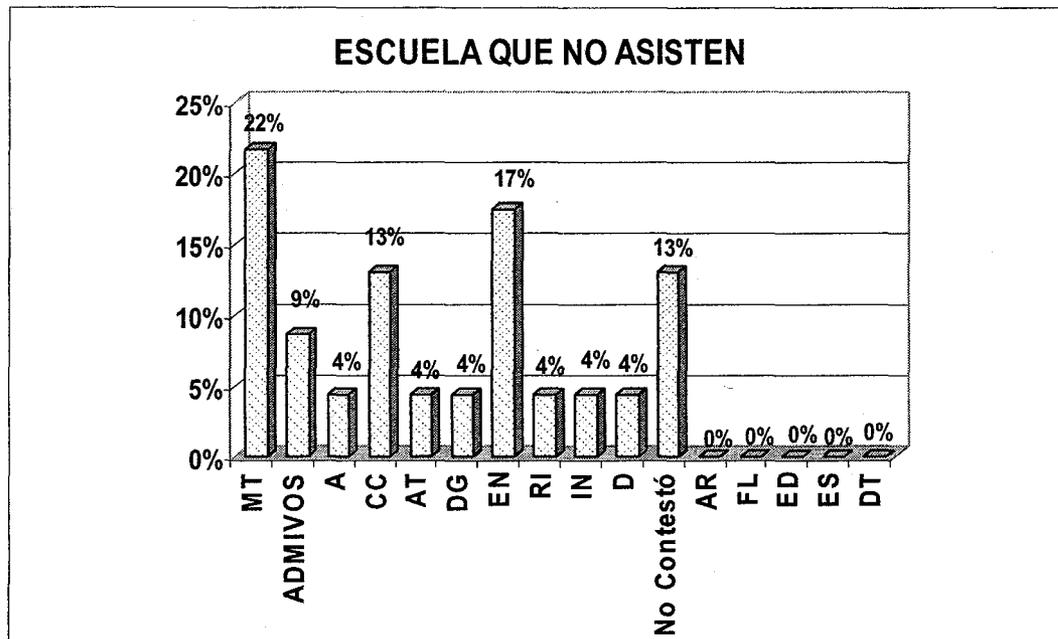


Gráfica 1.6

## 2. FRECUENCIA

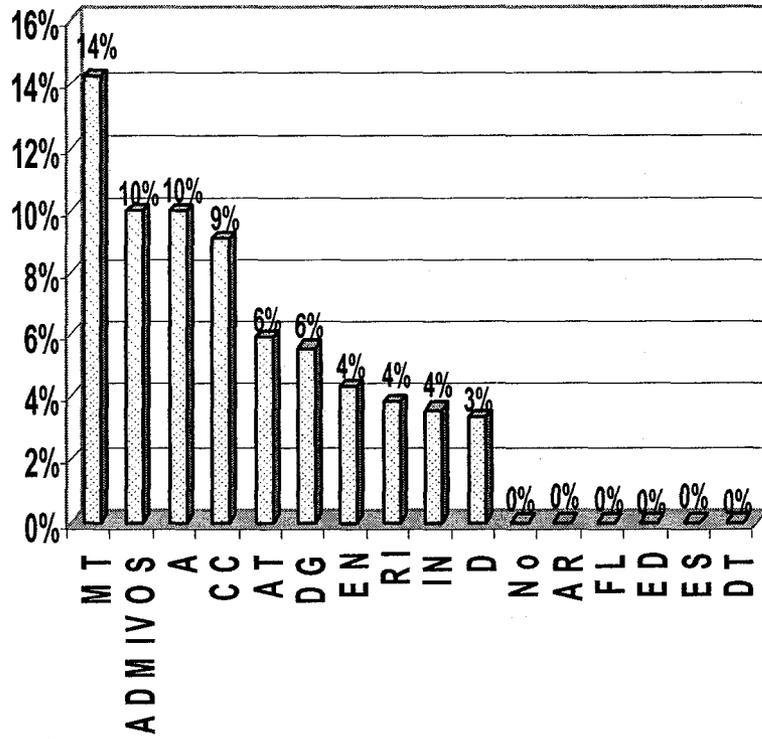


Gráfica 2.1



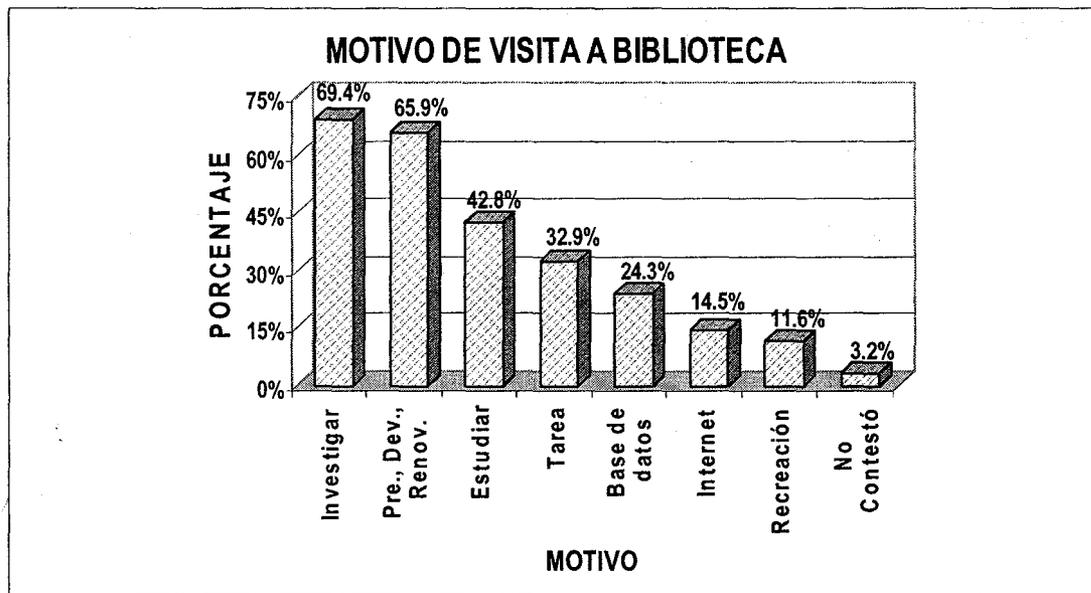
Gráfica 2.2

### PORCENTAJE REAL NUNCA ASISTEN



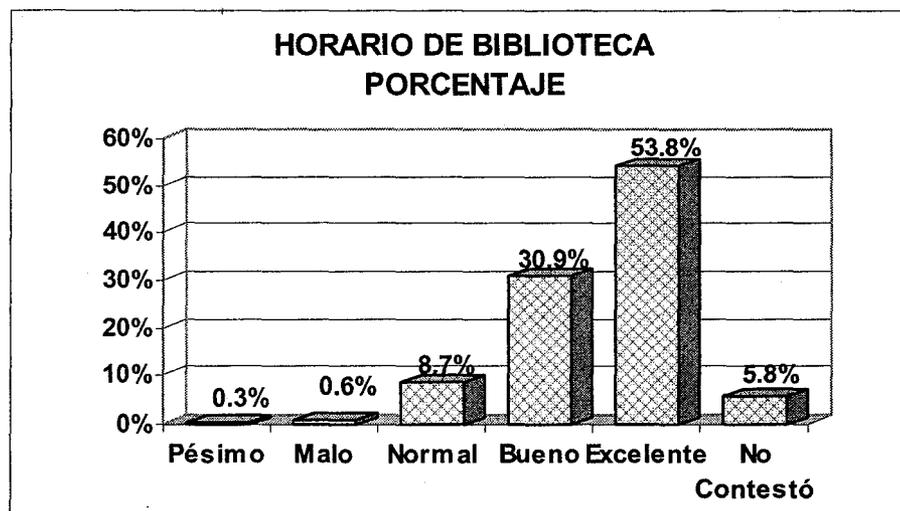
Gráfica 2.2 bis

## 2. USO DE LA BIBLIOTECA

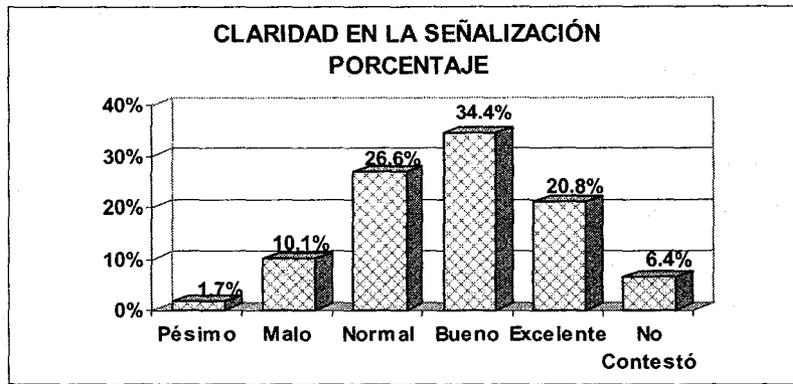


Gráfica 3.1

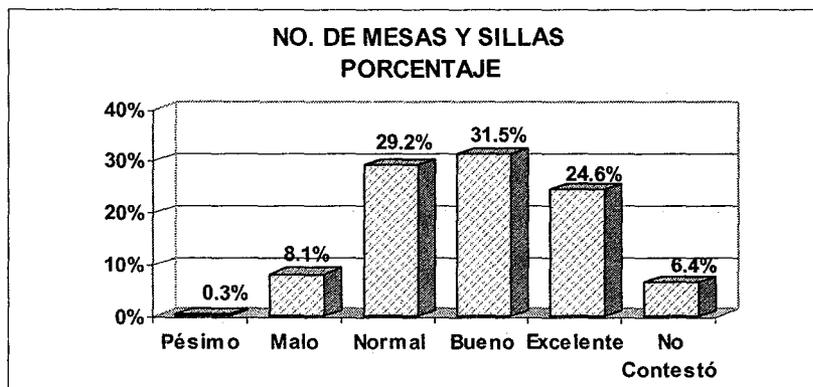
## 3. INSTALACIONES Y EQUIPO



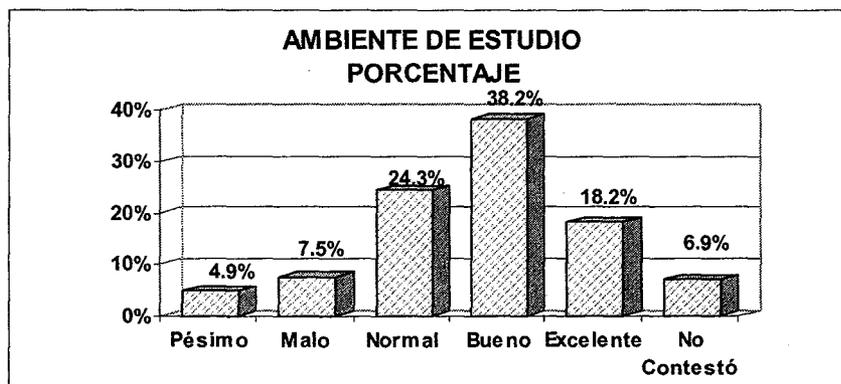
Gráfica 4.1



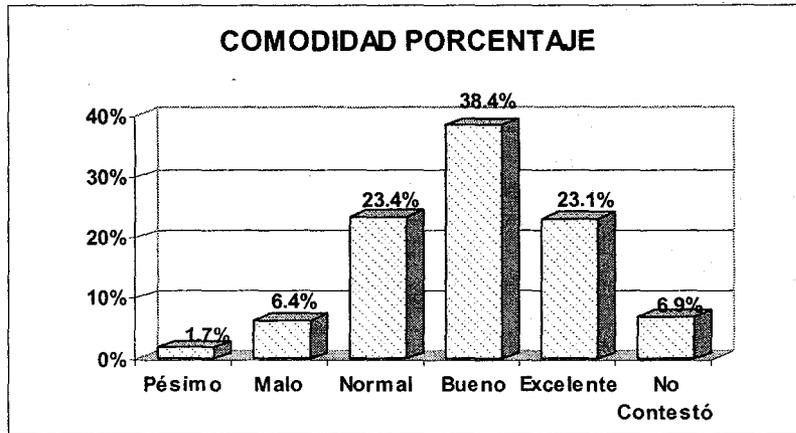
**Gráfica 4.2**



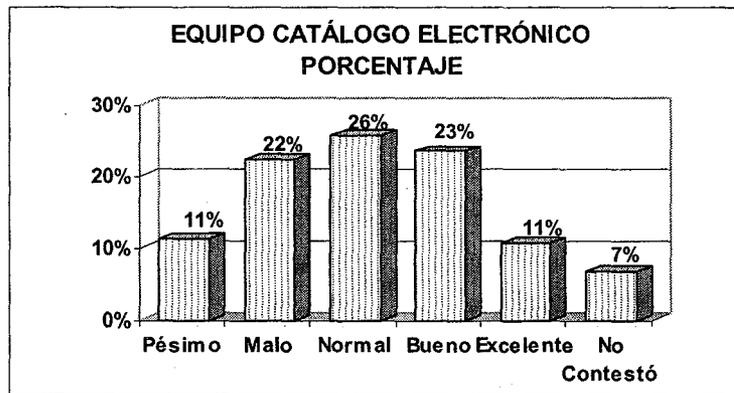
**Gráfica 4.3**



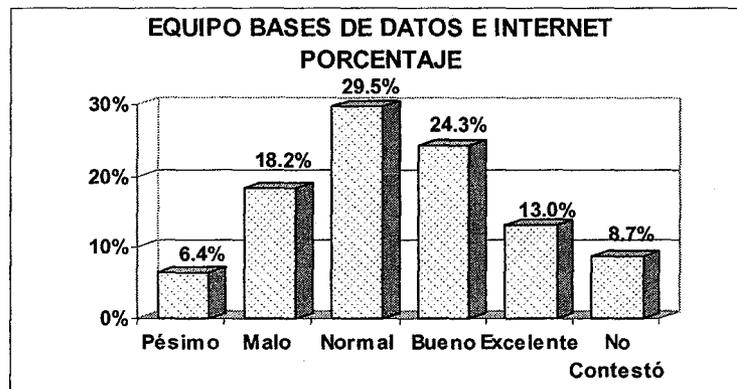
**Gráfica 4.4**



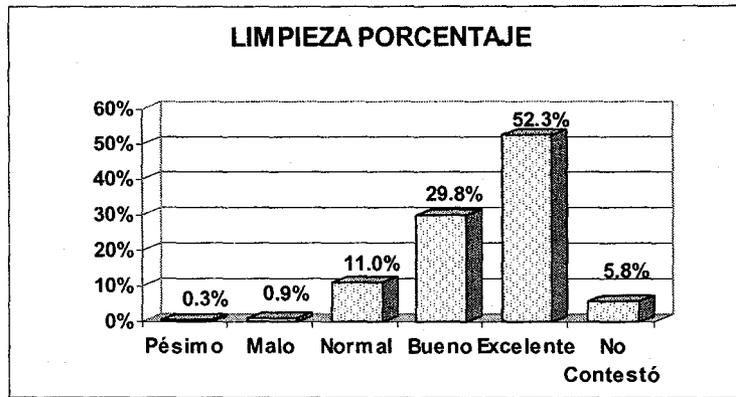
**Gráfica 4.5**



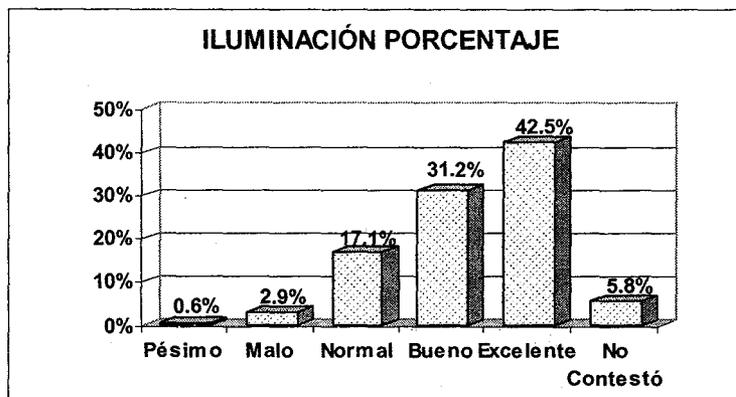
**Gráfica 4.6**



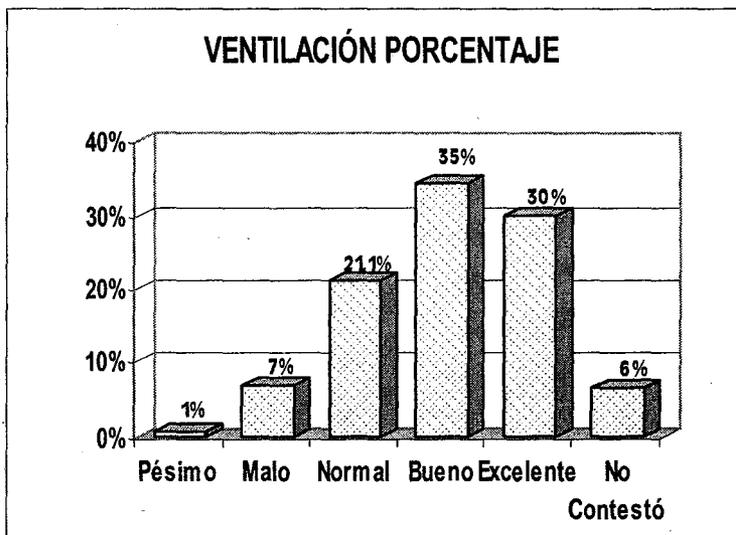
**Gráfica 4.7**



**Gráfica 4.8**

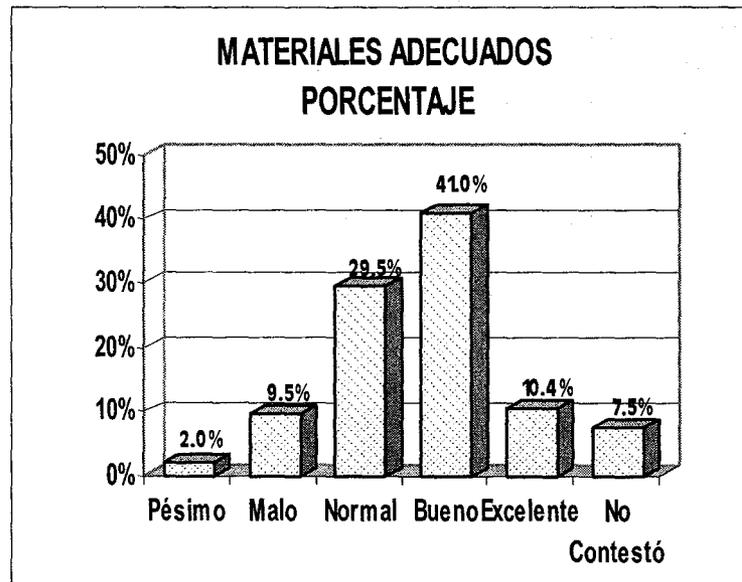


**Gráfica 4.9**

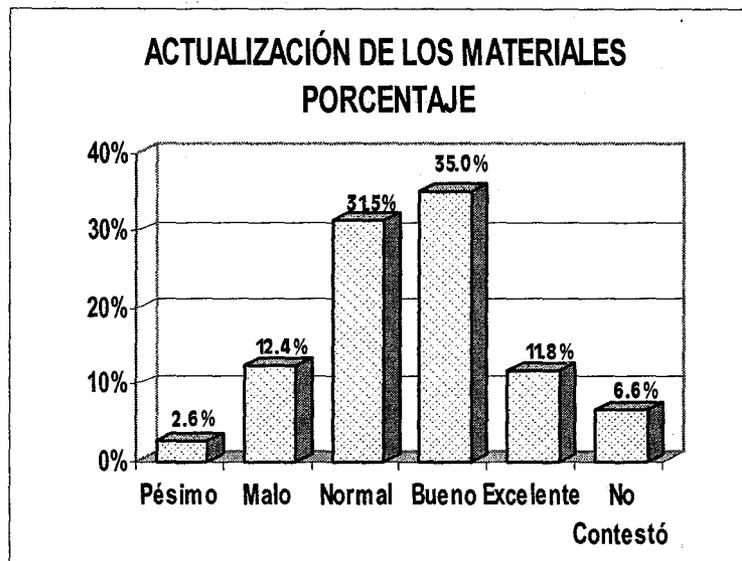


**Gráfica 4.10**

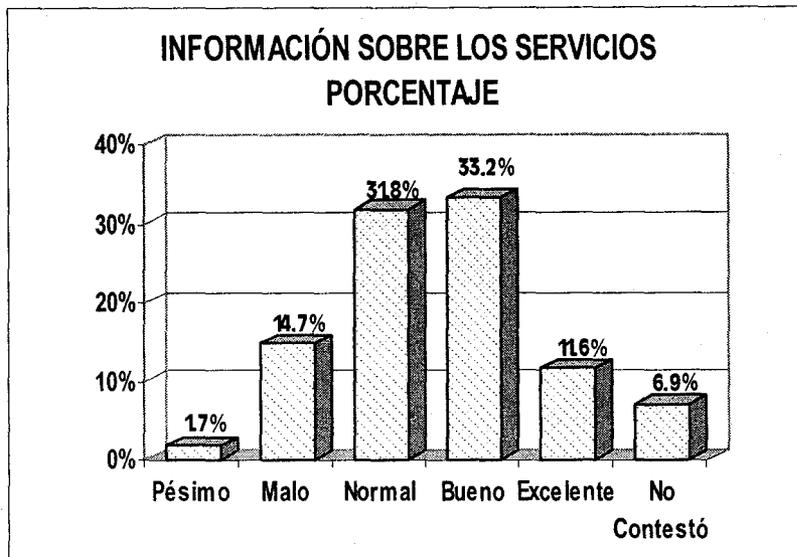
## 5. RECURSOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN



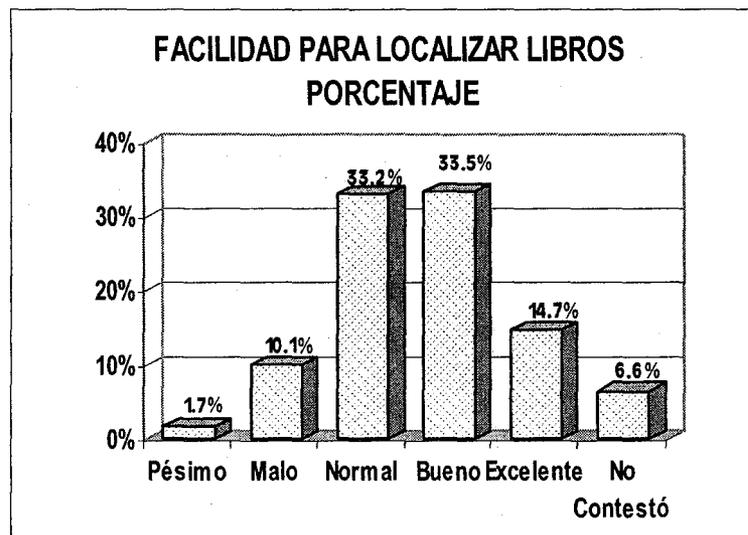
Gráfica 5.1



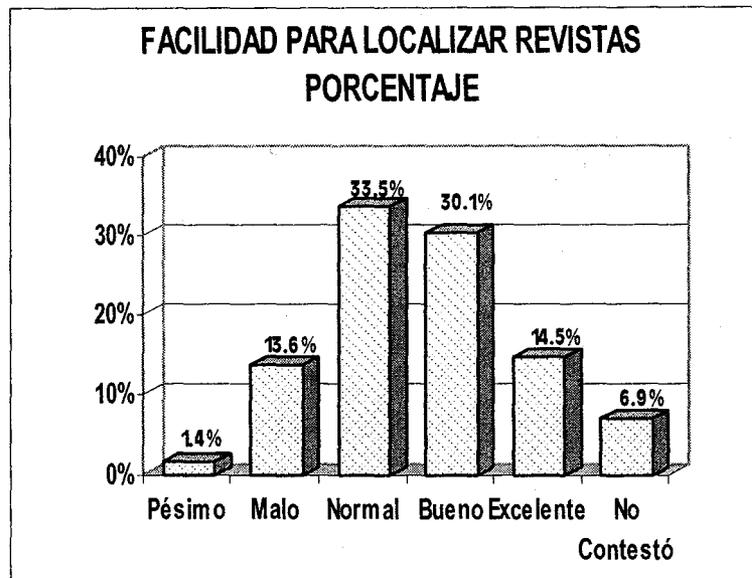
Gráfica 5.2



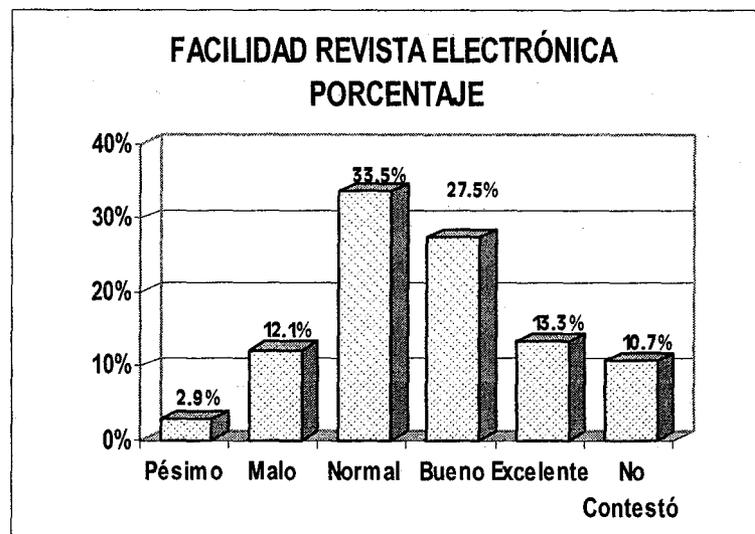
**Gráfica 5.3**



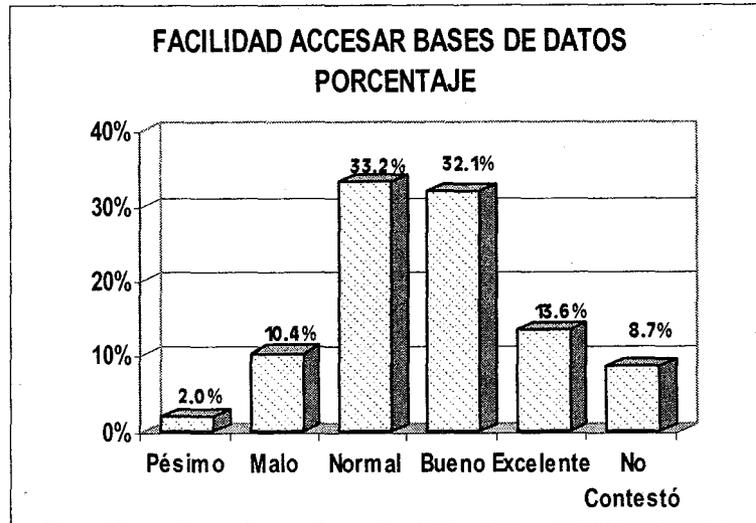
**Gráfica 5.4**



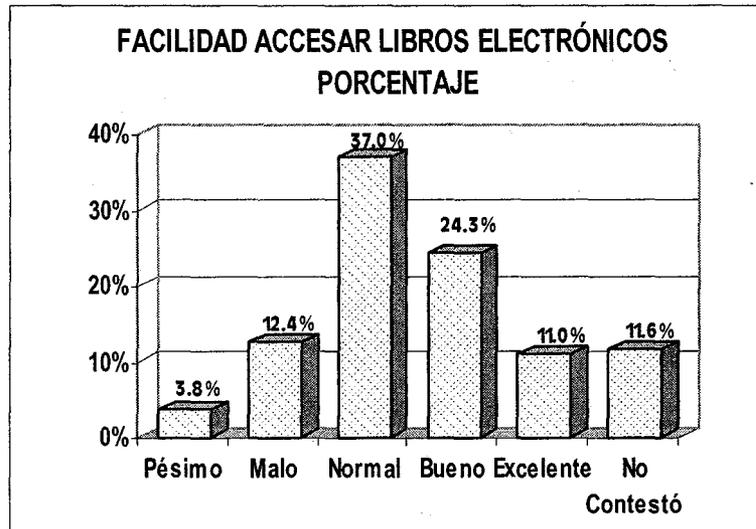
**Gráfica 5.5**



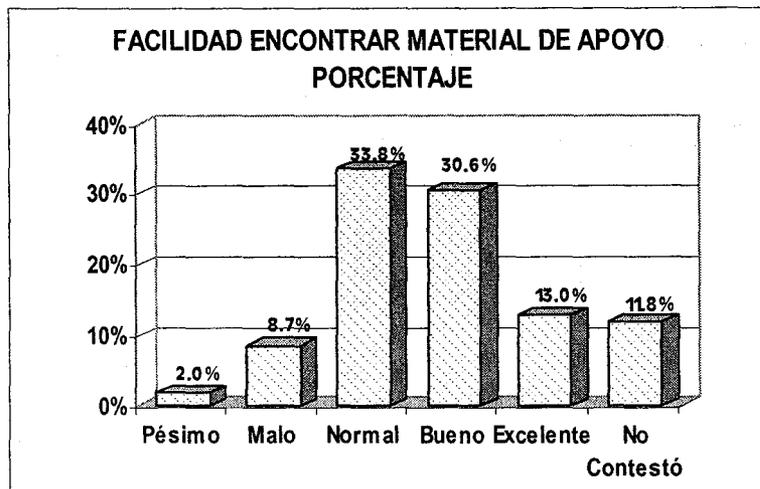
**Gráfica 5.6**



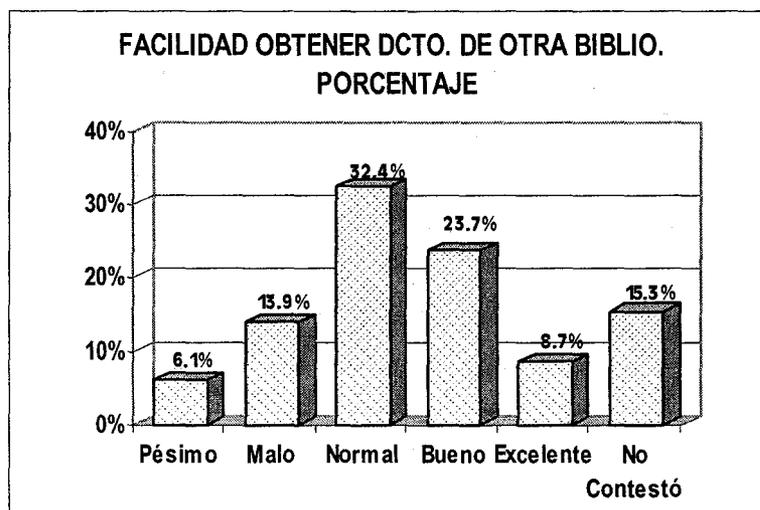
**Gráfica 5.7**



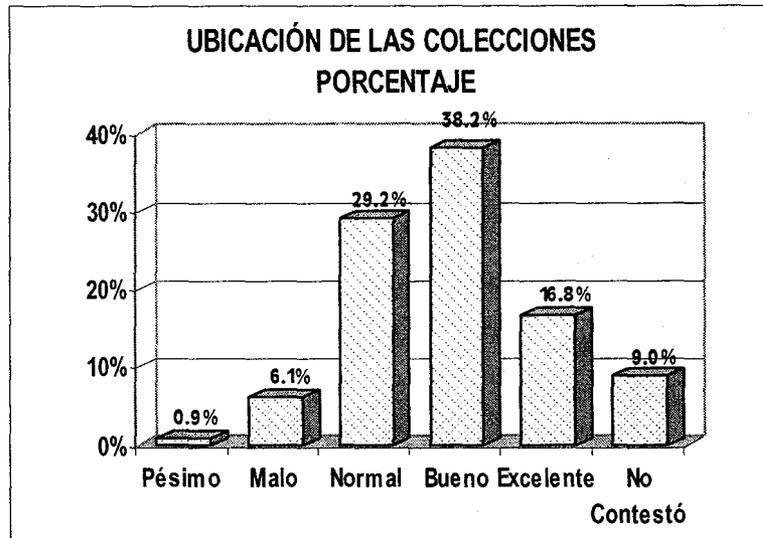
**Gráfica 5.8**



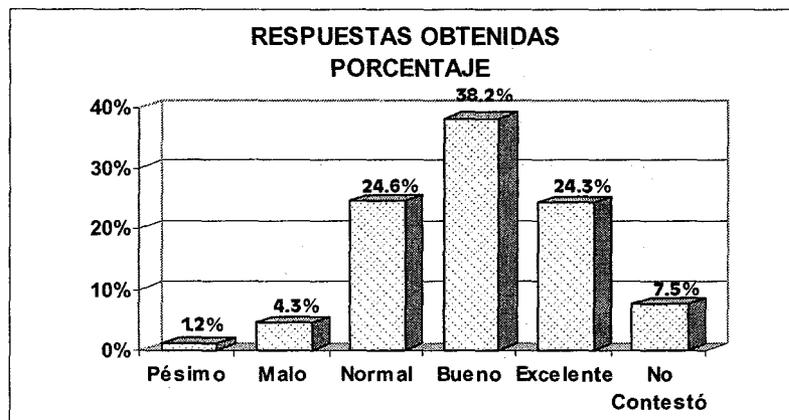
**Gráfica 5.9**



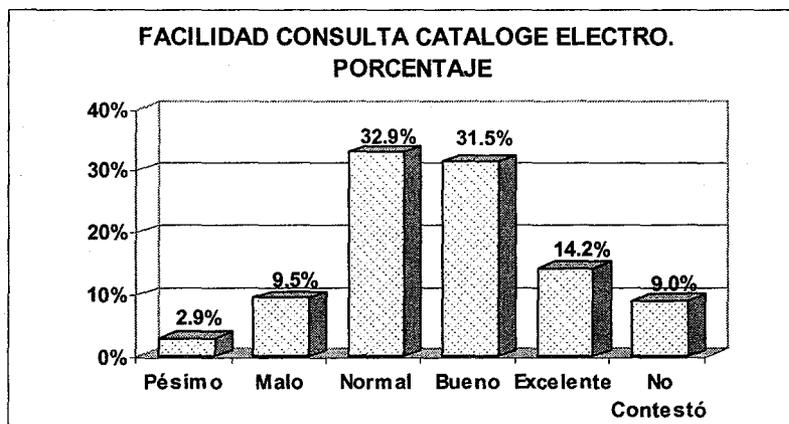
**Gráfica 5.10**



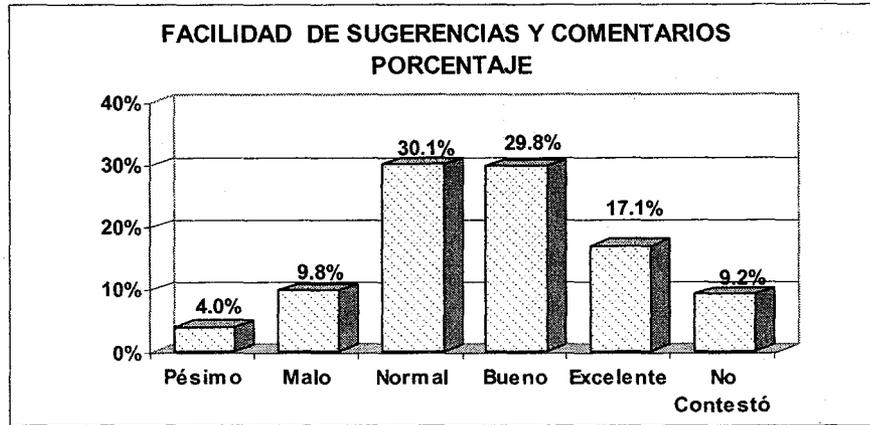
**Gráfica 5.11**



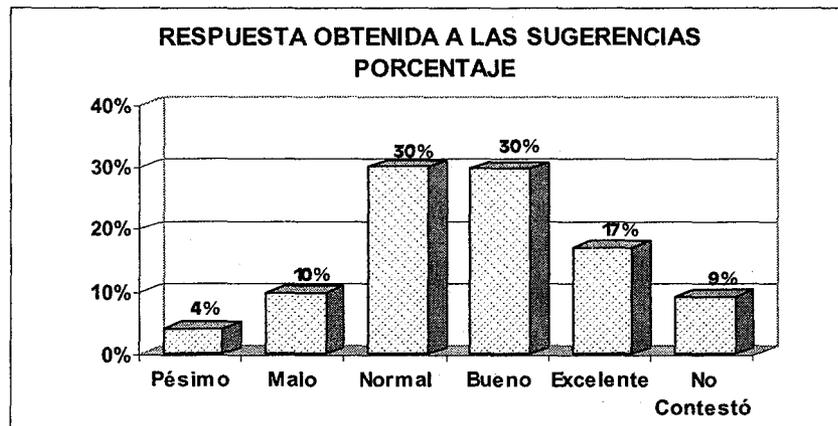
**Gráfica 5.12**



**Gráfica 5.13**

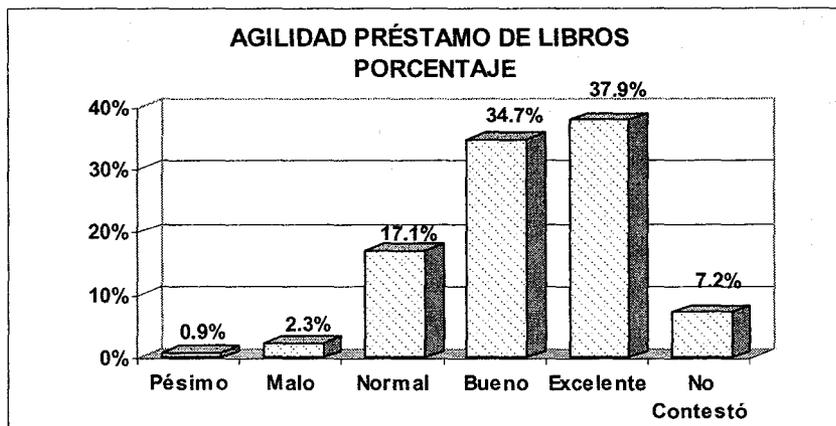


**Gráfica 5.14**

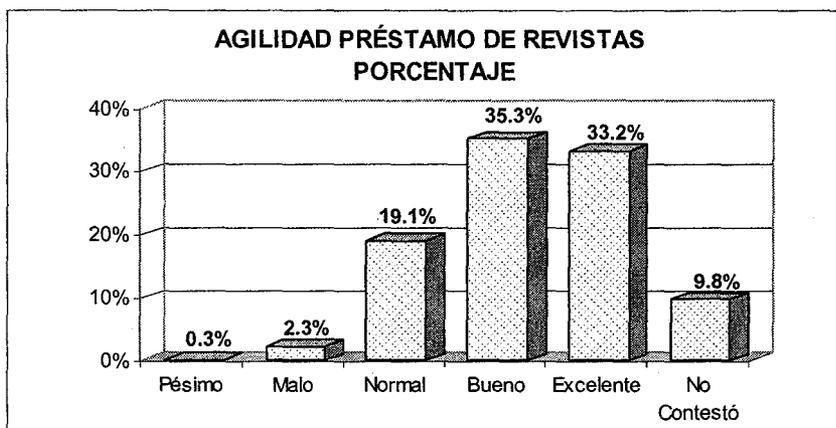


**Gráfica 5.15**

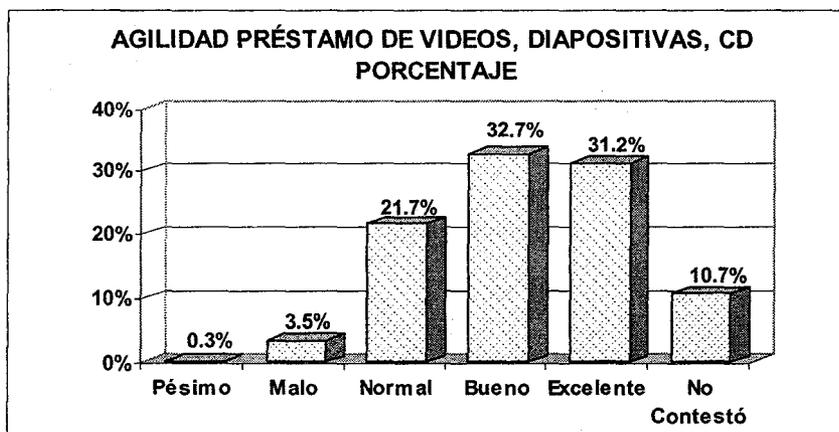
## 6. EL PRÉSTAMO



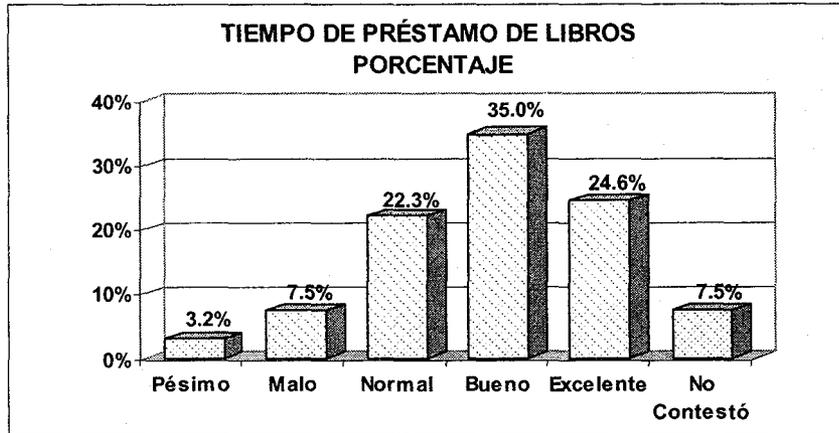
Gráfica 6.1



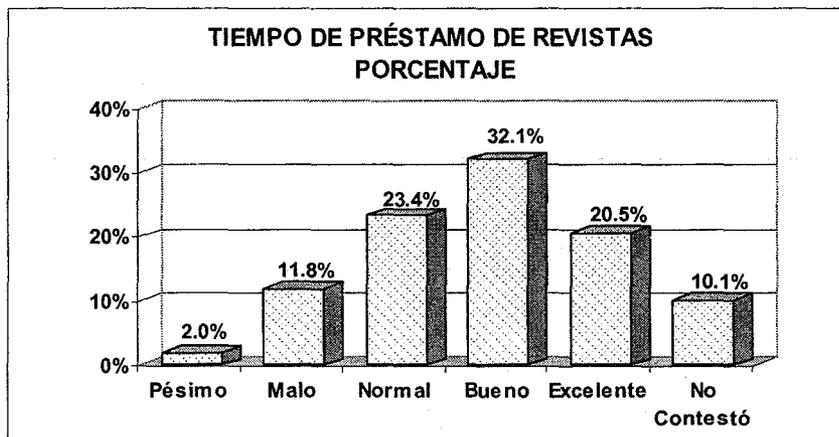
Gráfica 6.2



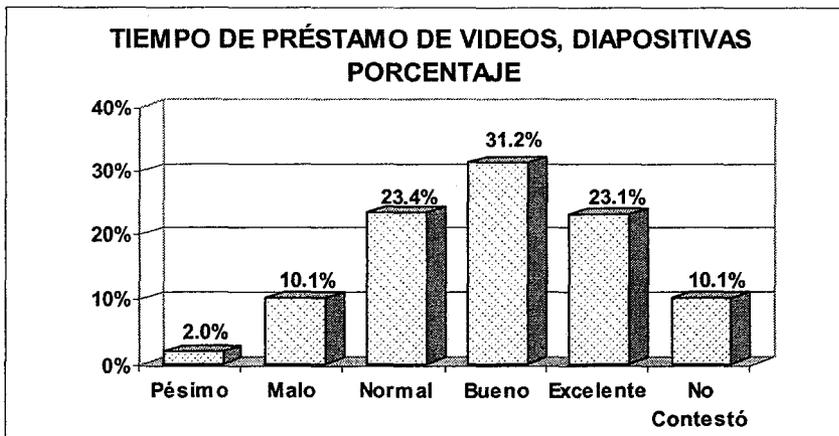
Gráfica 6.3



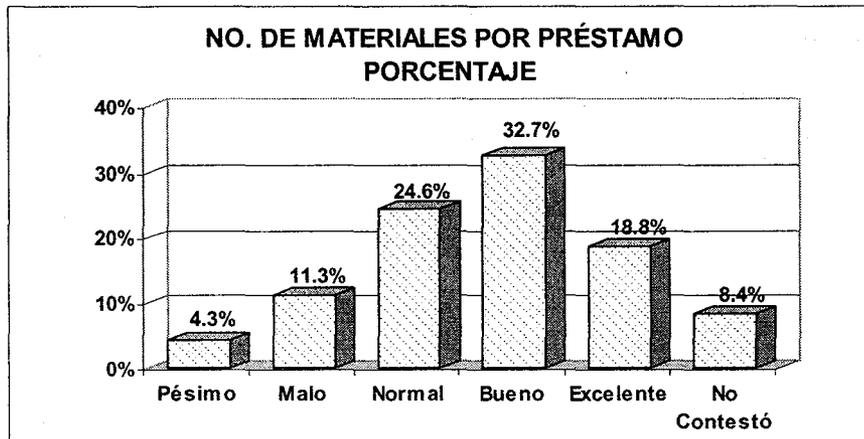
**Gráfica 6.4**



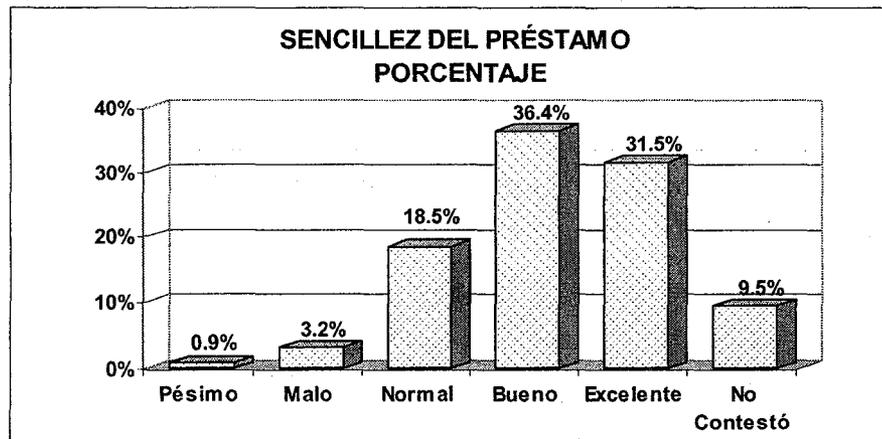
**Gráfica 6.5**



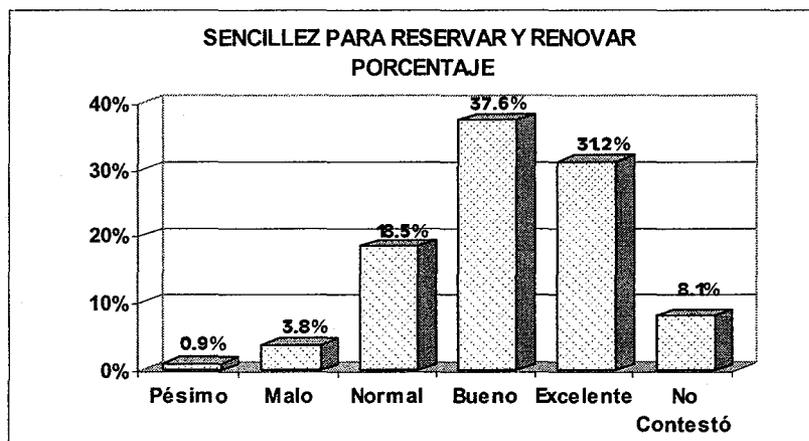
**Gráfica 6.6**



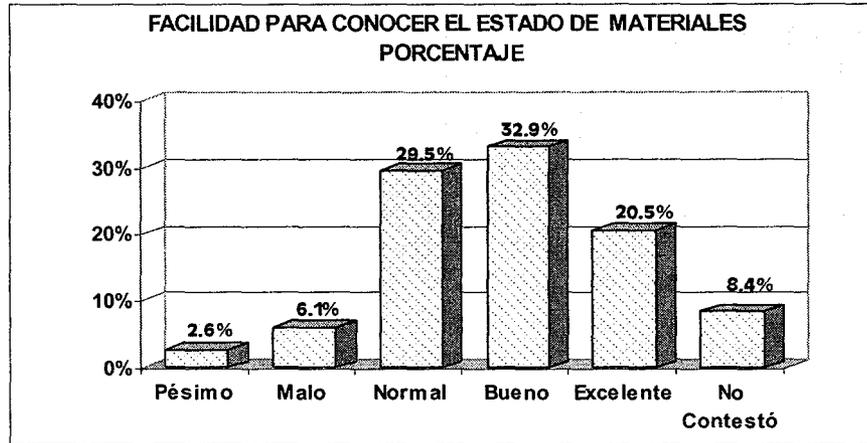
**Gráfica 6.7**



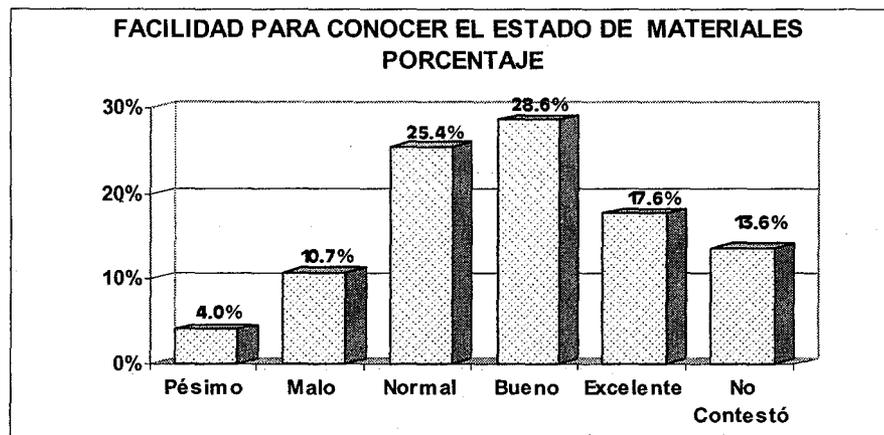
**Gráfica 6.8**



**Gráfica 6.9**

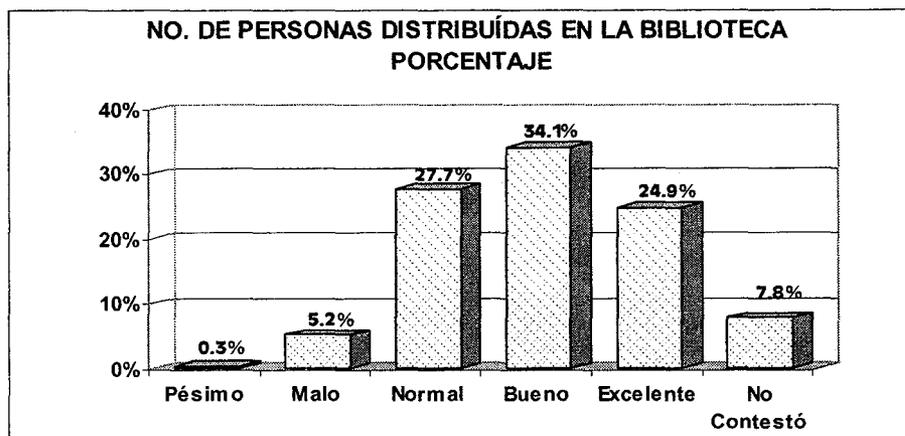


**Gráfica 6.10**



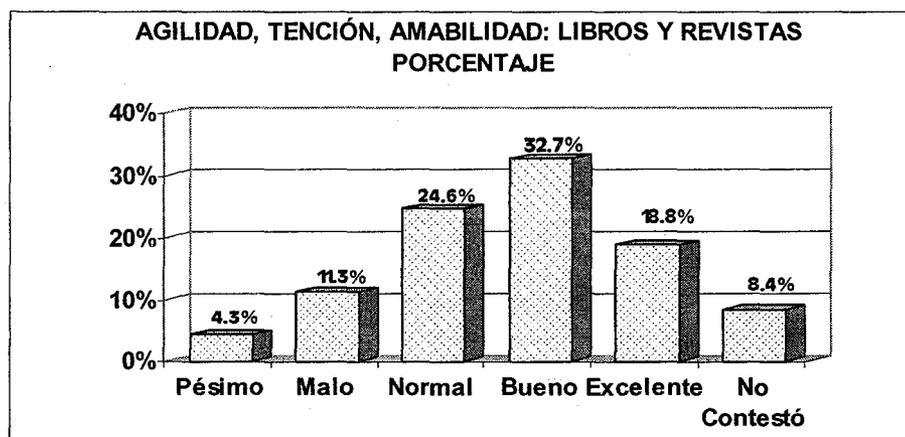
**Gráfica 6.11**

## 7. EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

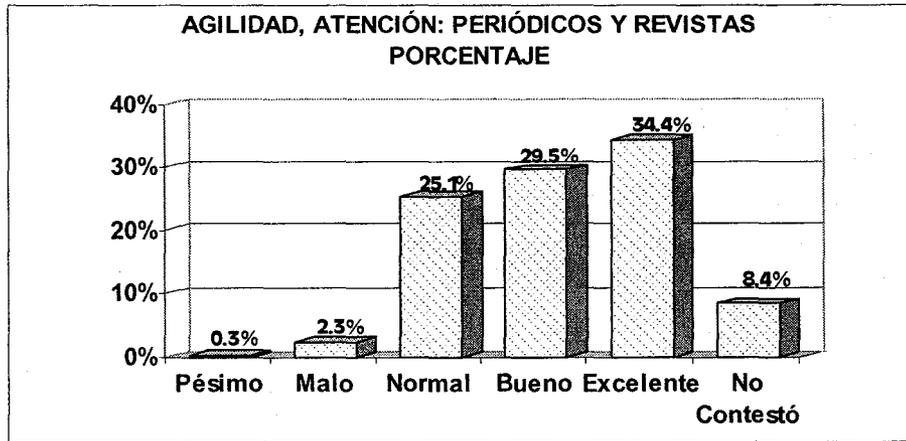


Gráfica 7.1

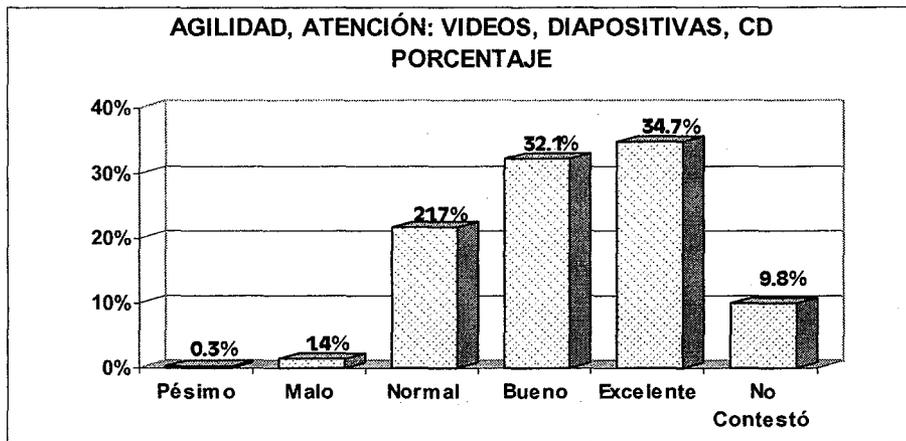
- a) La agilidad, atención y amabilidad de las personas que atienden el área de:



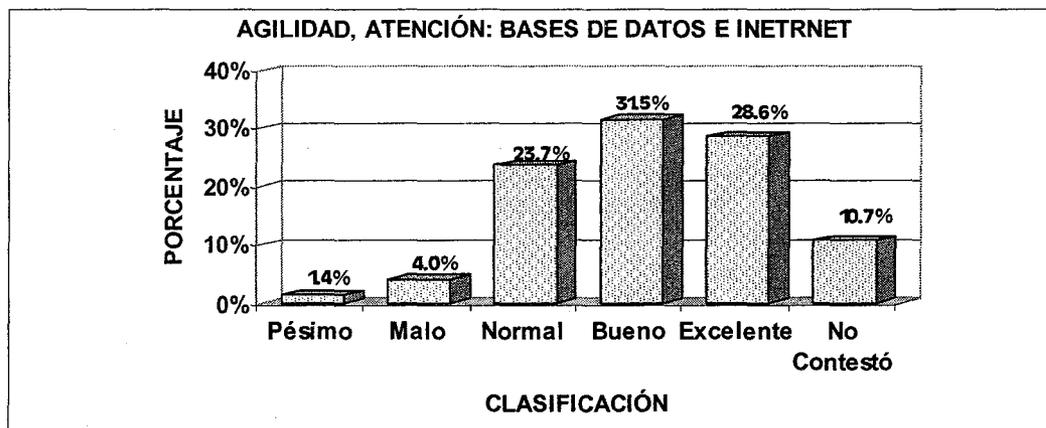
Gráfica 7.2



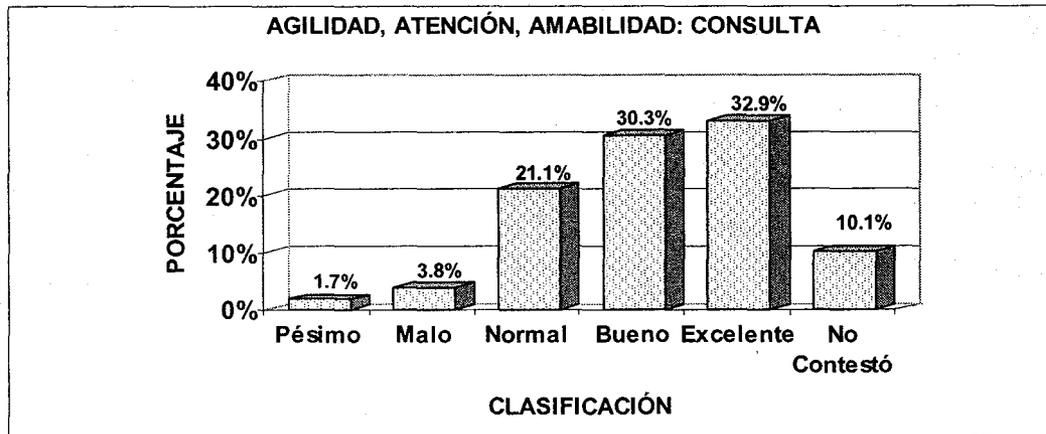
**Gráfica 7.3**



**Gráfica 7.4**

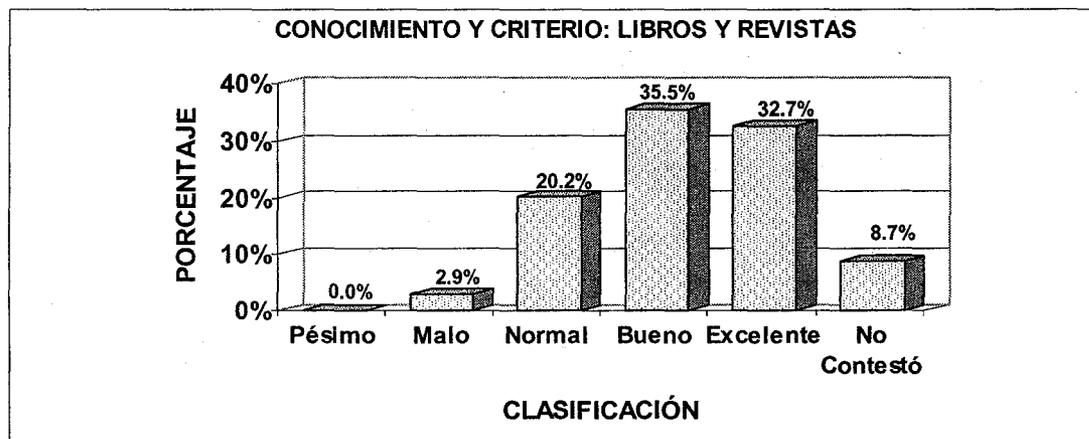


**Gráfica 7.5**

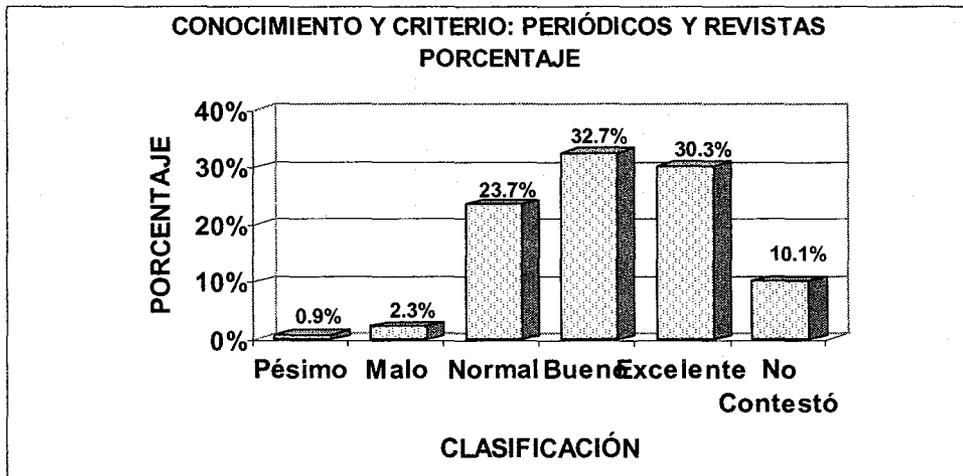


**Gráfica 7.6**

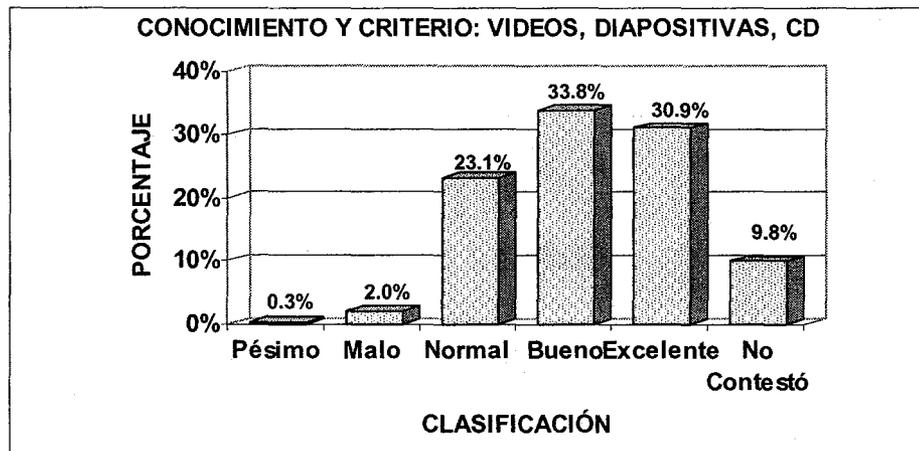
b) Conocimiento y criterio de las personas que atienden en el área de:



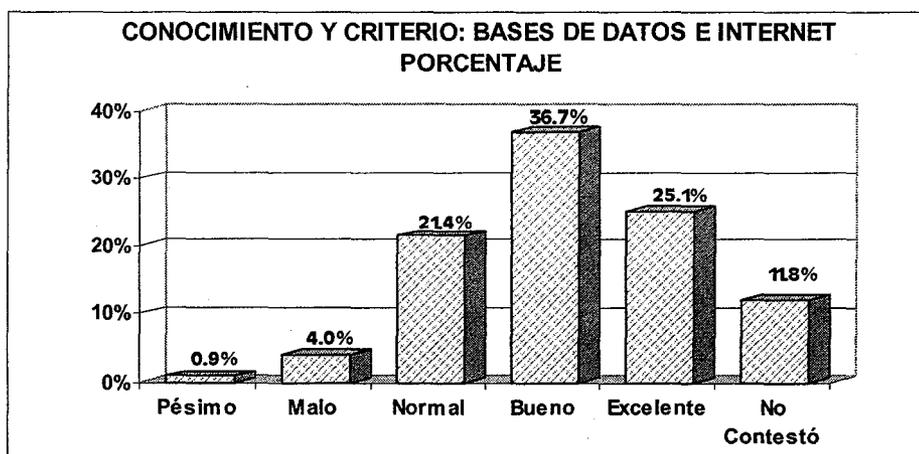
**Gráfica 7.7**



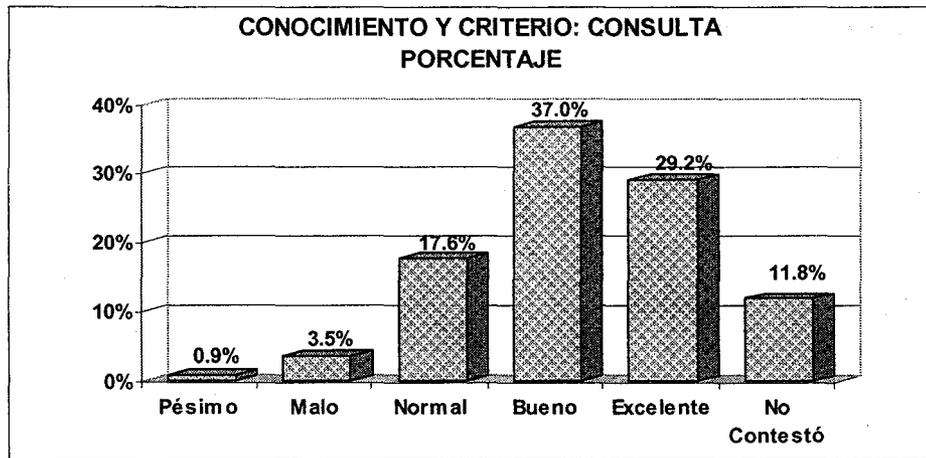
Gráfica 7.8



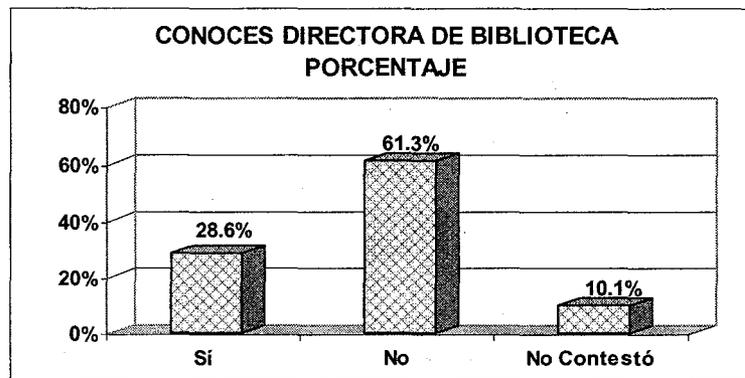
Gráfica 7.9



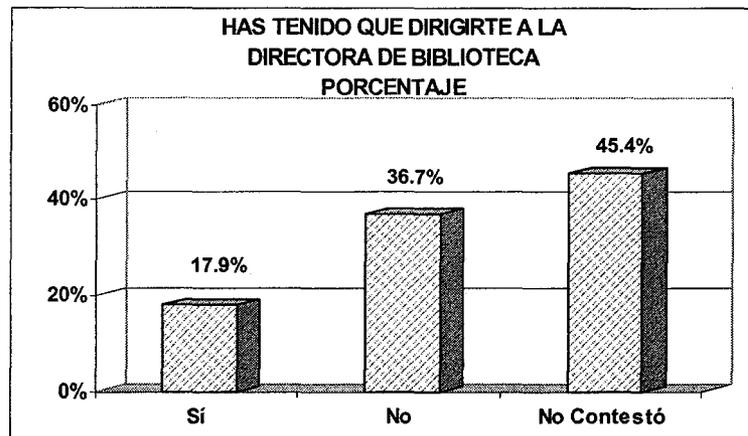
Gráfica 7.10



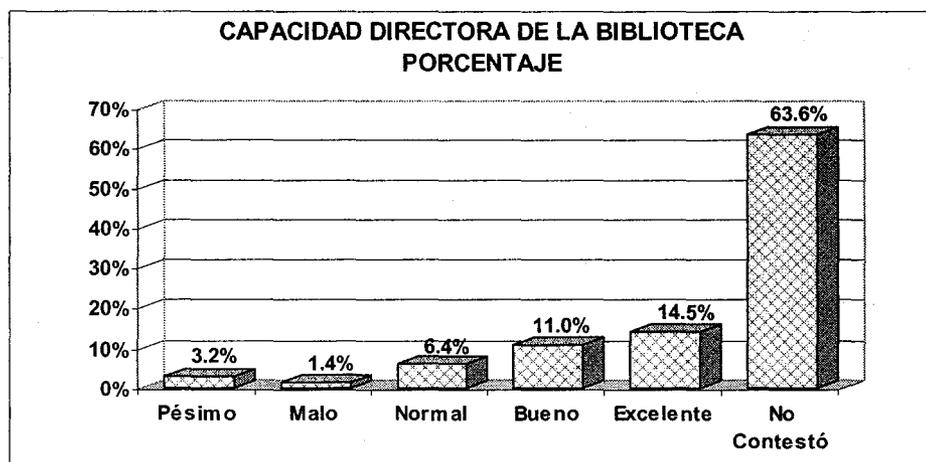
**Gráfica 7.11**



**Gráfica 7.12**

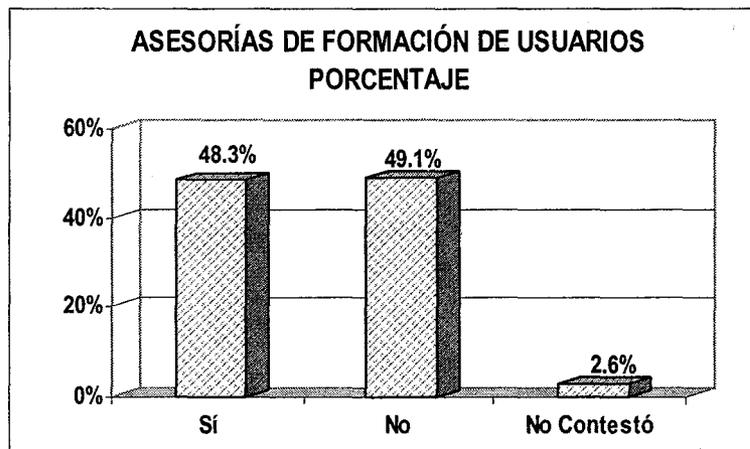


**Gráfica 7.13**

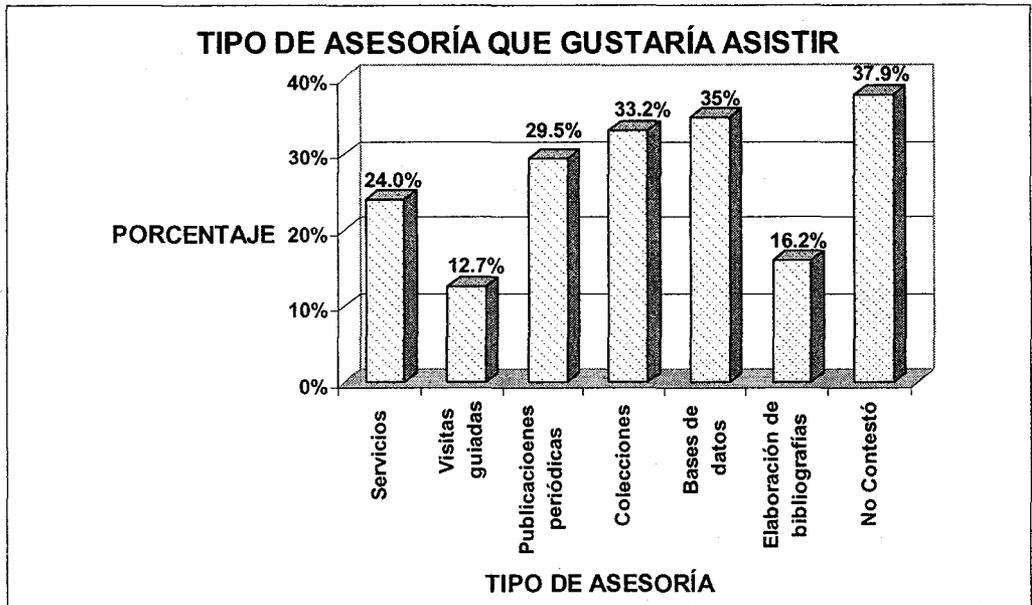


**Gráfica 7.14**

## 8. FORMACIÓN DE USUARIOS

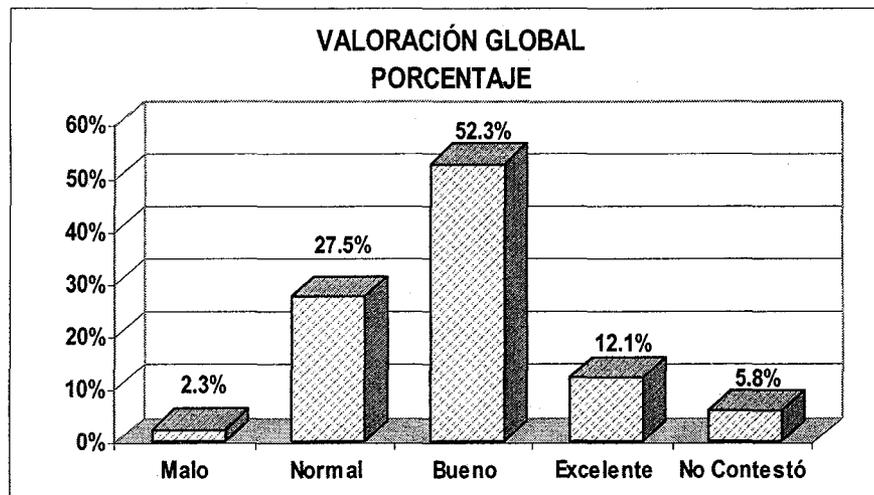


**Gráfica 8.1**



Gráfica 8.2

## 9. VALORACION GLOBAL

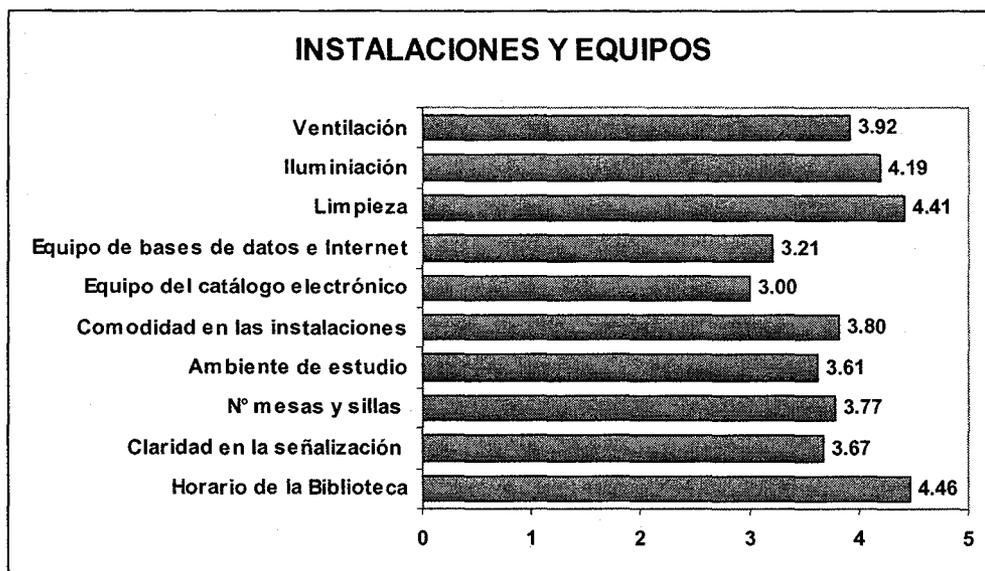


Gráfica 9.1

**ANEXO 6**  
**GRÁFICAS DE MEDIAS**

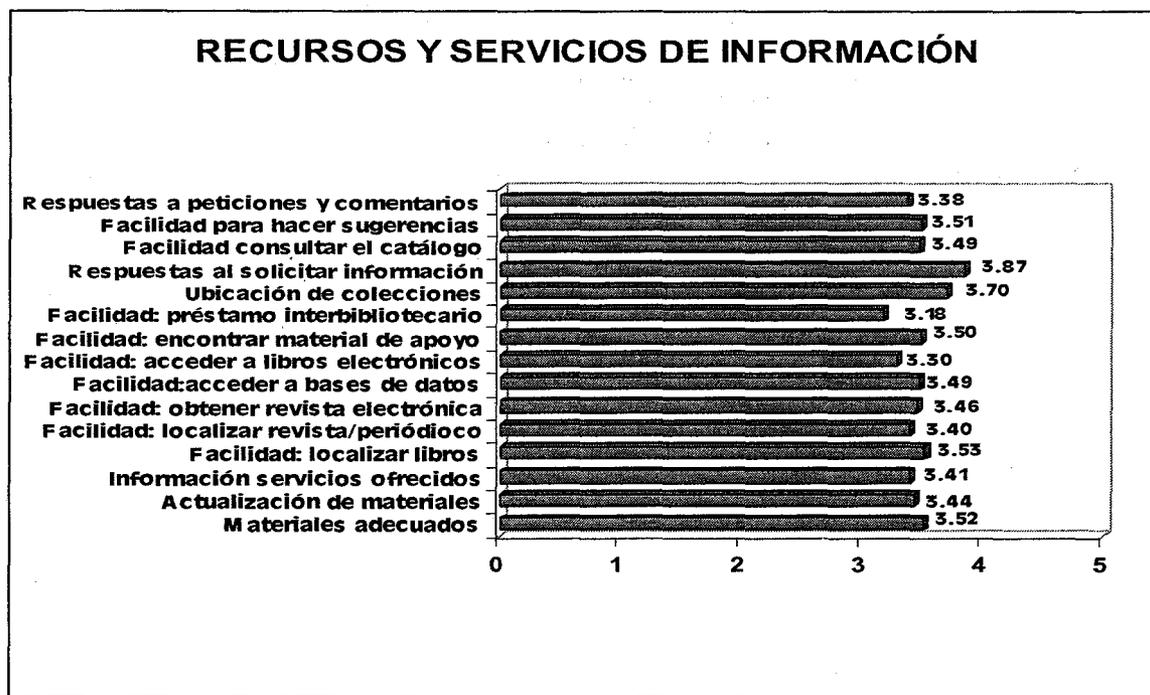
ANEXO No. 6  
MEDIAS POR RUBRO

RESULTADOS GLOBALES  
INSTALACIONES Y EQUIPO



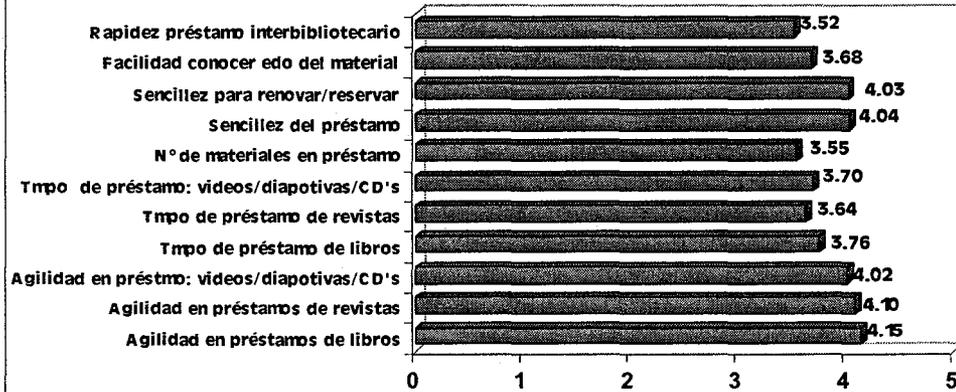
MEDIA 3.80

RESULTADOS GLOBALES  
RECURSOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN MEDIA 3.47



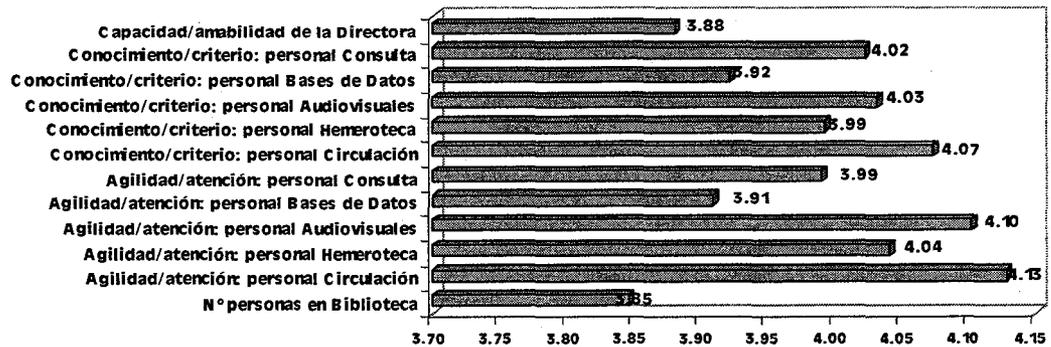
MEDIA 3.47

### EL PRÉSTAMO



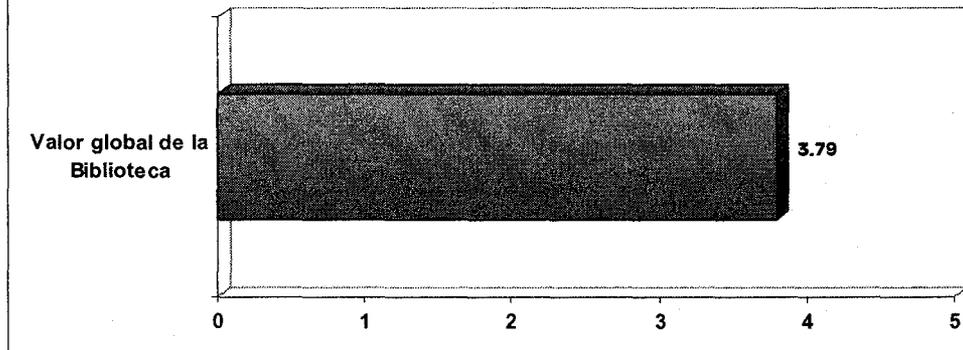
**MEDIA 3.83**

### EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA



**MEDIA 3.99**

# VALORACIÓN GLOBAL



3.79