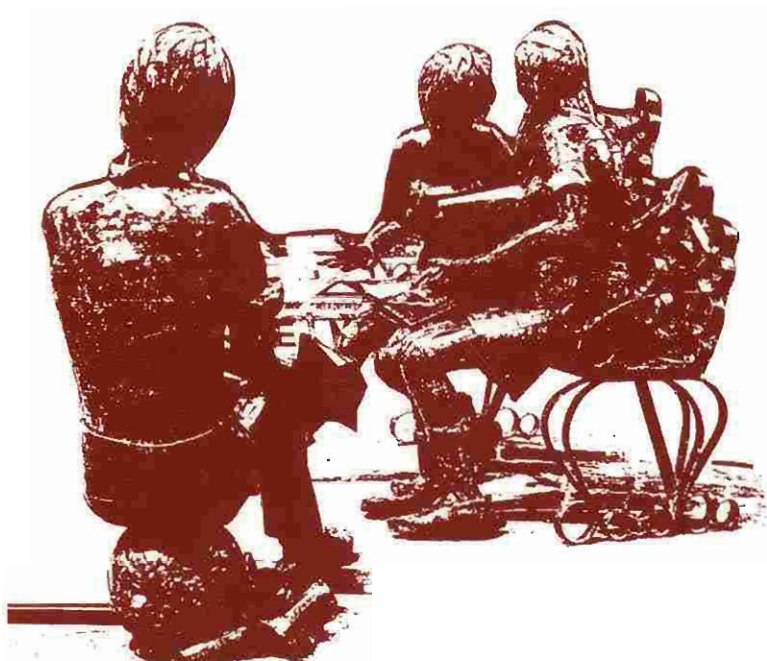


LAT
1467

INFOBILA

Estudio de Usuarios
de la Biblioteca Central
"Dr. Juan Josafat Pichardo Cruz"
de la
Universidad Autónoma del
Estado de México



Colección Nuestras Bibliotecas

No. 1



**ESTUDIO DE USUARIOS DE
LA BIBLIOTECA CENTRAL
"DR. JUAN JOSAFAT PICHARDO CRUZ"
DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MÉXICO**

Genaro Luis García López

"Centenario de Maximiliano Ruiz Castañeda"

**Universidad Autónoma del Estado de México
1998**

INFOBILA

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	5
I. INTRODUCCIÓN	7
II. CENTRO DE ESTUDIO	8
III. UBICACIÓN ADMINISTRATIVA Y MARCO LEGAL	10
IV. FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA	11
V. LOS FONDOS	12
VI. SERVICIOS	13
VII. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO	15
VIII. EVALUACIÓN DE RESULTADOS	16
IX. CONCLUSIONES	34
X. BIBLIOGRAFÍA	36

PRESENTACIÓN

El mundo de las bibliotecas es el mundo de la comunicación, donde confluyen el emisor (autor) y el receptor (lector); para dar paso al mensaje (idea), contenido en cualquier acervo. De ahí la importancia de las bibliotecas universitarias, que construyen puentes entre el hombre y el saber.

Sin embargo, no son plenamente conocidas las bondades del sistema bibliotecario universitario; ni los esfuerzos realizados por la UAEM para poder ofrecer un servicio óptimo.

La biblioteca es un propicio caldo de cultivo para la investigación y la reflexión; pero es un objeto de estudio en sí misma que merece nuestra atención.

En ese sentido, la Coordinación del Programa de Apoyo Académico emite la colección *Nuestras Bibliotecas*, que pretende poner al trasluz el quehacer bibliotecario.

Patria, Ciencia y Trabajo

M. en S. P. Ezequiel Jaimes Figueroa
Secretario Académico

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se centra en una biblioteca universitaria, concretamente en la Biblioteca Central de la Universidad Autónoma del Estado de México, denominada “Dr. Juan Josafat Pichardo Cruz”, situada en el Cerro de Coatepec, Toluca, México.

Las bibliotecas universitarias son seguramente las más dinámicas de la república mexicana, pues están al servicio de alumnos, docentes e investigadores, lo que las convierte en lugares donde la biblioteca tradicional, como conjunto de libros, tiene cada vez menos sentido; se precisan nuevas tecnologías, soportes distintos al papel (discos compactos, internet, videos, etc.), información bibliográfica especializada, difusión selectiva de la información, etcétera. Por tanto, la creciente importancia de las bibliotecas universitarias, como poseedoras y distribuidoras de redes de información hacen necesario que se apliquen métodos de evaluación, para conocer si se ajustan a las funciones que teóricamente deben cumplir; al tiempo que su conocimiento permite mejorar el servicio que prestan a la sociedad.

Los pioneros en los estudios de usuarios, fueron los estadounidenses, que comenzaron sus trabajos en los setenta; después las técnicas de evaluación se han ido aplicando al resto de los países; si bien tenemos antecedentes como los estudios de Ranganathan en la Biblioteca Universitaria de Madrás.

El trabajo ha consistido en la realización de una encuesta entre los usuarios del centro.

El objetivo último es conocer el grado de satisfacción que se tiene de la biblioteca “Dr. Juan Josafat Pichardo Cruz”, con el fin de mejorar sus servicios teniendo en cuenta que una biblioteca universitaria no puede ser únicamente una biblioteca de préstamo, como ha sido tradicionalmente, sino un centro de información y documentación, al servicio de la comunidad docente e investigadora.

II. CENTRO DE ESTUDIO

Historia

La biblioteca universitaria tiene sus raíces en las instituciones docentes toluqueñas que nacen a principios del siglo pasado tras la emancipación de la colonia de la monarquía española. Nace el Instituto Literario, posteriormente denominado Instituto Científico y Literario, y con él su biblioteca, que durante muchos años fue a la vez pública y del centro de enseñanza. En los años ochenta del siglo pasado, se crea la Biblioteca Pública del Estado, por lo que en 1897 se organiza una biblioteca particular para el Instituto, aquí tenemos el germen de la actual biblioteca universitaria. Sus fondos se fueron incrementando anualmente con el objetivo de adecuarlos a las necesidades de la institución; si bien pasó por altibajos y sufrió pérdidas, especialmente durante la etapa de la revolución mexicana.

En 1956, nace la Universidad Autónoma del Estado de México y con ella la Biblioteca Central de la Universidad. En 1969 se crea el Departamento de Bibliotecas con el objetivo de coordinar el sistema bibliotecario. A partir de 1987 la Biblioteca Central se sitúa en el edificio que ocupa actualmente.

El edificio y la organización de los espacios

La Biblioteca Central se encuentra situada en el Cerro de Coatepec, s/n, Ciudad Universitaria, Toluca, Estado de México.

Se trata de un edificio de dos plantas, cuyas numerosas ventanas convierten el interior en un lugar bien iluminado, si bien carece de sistemas de

refrigeración y calefacción para sobrellevar los fríos invernales y los calores estivales.

En la planta baja se encuentra: el auditorio, el módulo de préstamo y control, el acervo (que está abierto a los usuarios), la sala de obras de consulta, las salas de estudio en grupo, fotocopadoras y catálogos (tanto manuales como automatizados).

En la planta principal está: la cafetería, la dirección y dependencias administrativas, la sala de lectura libre, sala de mecanografía, módulo de información, librería de viejo, cubículos de estudio, sala de restiradores, hemeroteca, sala de internet, videoteca, salas de exposiciones y reuniones, y sala de procesos técnicos.

III. UBICACIÓN ADMINISTRATIVA Y MARCO LEGAL

La Biblioteca Central se encuentra a la cabeza del sistema bibliotecario de la UAEM, en su sede se encuentra la Coordinación del Programa de Apoyo Académico.

Está regida tanto por documentos legislativos, federales y estatales y de la propia universidad como son:

- La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- La Constitución del Estado de México
- La Ley General de Educación
- La Ley de Educación Pública del Estado de México
- La Legislación de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Orgánicamente la Biblioteca Central se enmarca dentro de la Coordinación del Programa de Apoyo Académico, que depende de la Secretaría Académica de la Universidad.

IV. FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA

El objetivo esencial es ofrecer información a la comunidad universitaria (y también extrauniversitaria); sirviendo principalmente a alumnos de nivel universitario (pero también de bachillerato), profesores e investigadores.

Sin embargo, como se trata de una biblioteca especial dentro de la comunidad, tiene también la misión de coordinar el sistema bibliotecario y de incrementar sus servicios e infraestructura.

Se trata de la única biblioteca que cuenta con personal cualificado para realizar las tareas técnicas precisas para el manejo de la información:

- Catalogación,
- Clasificación,
- Alimentación y revisión del catálogo informatizado general.

Es decir, los procesos técnicos de todo el sistema bibliotecario, están centralizados en esta biblioteca.

V. LOS FONDOS

El sistema bibliotecario está formado por 75 bibliotecas (de las cuales 55 únicamente pueden ser consideradas como tales, pues el resto son pequeñas colecciones sin los recursos, ni el personal adecuado) que contienen aproximadamente 180.813 títulos y 309.648 volúmenes.

La Biblioteca Central está formada por:

- El acervo general: 35 997 títulos,
- La mapoteca 413 cartas geográficas,
- La videoteca: 672 videos y 2 244 diapositivas,
- La hemeroteca: formada por 7 títulos de periódicos, 425 de revistas y boletines registrados en kardex, 32 títulos de revistas mediante suscripción, tesis, etcétera.

El material abarca todas las ramas del saber, es decir, no está especializado en ninguna materia en concreto.

El fondo se incrementa con las adquisiciones que realiza la propia biblioteca, por compra (tanto para ella misma como para las demás del sistema) y por donaciones que recibe (como la colección Siglo Veintiuno), aunque éstas son menos frecuentes.

Para la organización del acervo se utilizan las reglas de catalogación angloamericanas (AACR) y el sistema de clasificación de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, de base alfanumérica. Desde principios de los noventa se cuenta con un sistema de catalogación automatizado; la base de datos ha sido diseñada e implementada por los propios servicios informáticos de la universidad.

VI. SERVICIOS

Entre los servicios que encontramos en la biblioteca se encuentran:

- Módulo de información: donde el usuario puede aclarar las dudas que tenga sobre los servicios que se prestan y cualquier tipo de evento, así como obtener su credencial para préstamo de libros.
- Salas de exposiciones: que son utilizadas para diversos eventos.
- Aseos.
- Cafetería.
- Sala de estudio libre, con respaldadores y mesas de trabajo.
- Acervo general: de libre acceso y con sistema de seguridad para evitar robos y deterioros.
- Sala de obras de consulta: con similares condiciones.
- Librería de viejo: una zona donde se pueden comprar y vender libros de segunda mano a precios asequibles.
- Videoteca: donde se pueden consultar videos y diapositivas.
- Sala de mecanografía: donde se pueden mecanografiar trabajos, estudios, cartas, etcétera.
- Sala de internet: en la que se tiene acceso a diversos programas informáticos, consulta a bases de datos y acceso a internet. Este servicio es de pago.
- Procesos técnicos: donde se realiza la catalogación, clasificación, sellado, magnetización y alimentación del catálogo automatizado, entre otras tareas.
- Hemeroteca: cuenta con periódicos, revistas, tesis y publicaciones oficiales; dotada de un catálogo kardex y otro automatizado.

- Mapoteca.
- Cubículos de estudio en grupo: utilizados por un mínimo de tres personas y un máximo de nueve.
- Préstamo a domicilio.
- Servicio de fotocopiado.
- Taller de encuadernación: para restaurar los materiales deteriorados.

VII. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

La metodología de estudio ha consistido en una encuesta realizada a 45 usuarios de la biblioteca durante la primera quincena del mes de octubre de 1997. El levantamiento de datos se realizó entre los entrevistados de forma aleatoria, con la única condición de que utilizasen algún servicio de la biblioteca. La importancia de la muestra radica en que, aunque pequeña, trata de ser representativa.

Se ha procurado no introducir preguntas de tipo personal, como el nombre, la edad o el sexo, con el fin de que el encuestado sintiese que se respetaba su anonimato y que no estuviese coaccionado a ofrecer una determinada respuesta más favorable con el centro sobre el cual se le estaba cuestionando. Se ha tratado también de no elaborar un cuestionario excesivamente largo para no cansar a los entrevistados. Las encuestas fueron entregadas en mano y aleatoriamente entre las personas que se encontraban utilizando alguno de los servicios.

Se ha intentado realizar el mayor número posible de preguntas cerradas, de forma que a la hora de tabularlas, el análisis de los resultados fuera más sencillo. Dentro de esta tipología se han planteado tanto preguntas con sólo dos categorías de respuesta, como preguntas de elección múltiple, en las que se ha podido elegir una sola respuesta (de tipo ordinal), o más de una (de tipo nominal).

El diseño de la encuesta recoge preguntas cerradas y abiertas, de forma que la tabulación se ha hecho por porcentajes y por índice de frecuencia.

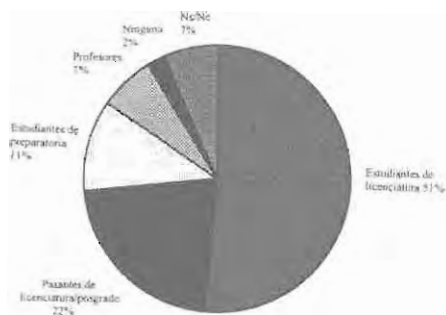
VIII. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Detallamos a continuación el cuestionario entregado a los usuarios, así como las gráficas obtenidas de la tabulación de los datos, acompañadas de un breve análisis.

1. ¿Podría indicar brevemente cuál es su situación actual en la universidad? Profesor, estudiante de licenciatura, estudiante de preparatoria, etcétera.

Con esta pregunta se pretende conocer el universo de usuarios, es decir, saber a qué categoría pertenecen, y qué porcentaje representan del total.

Estudiantes de licenciatura	23
Pasantes de licenciatura/posgrado	10
Estudiantes de preparatoria	5
Profesores	3
Ninguna	1
Ns/Nc	3

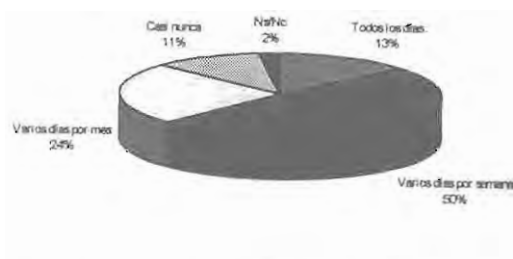


2. ¿Con qué frecuencia utiliza la biblioteca? (elegir una opción).

- Todos (o casi todos los días)
- Varios días por semana
- Varios días por mes
- Casi nunca

El objetivo de esta pregunta es conocer el grado de fidelidad de los usuarios, considerando que una mayor frecuencia de uso se corresponde, generalmente, con un mejor conocimiento de los servicios.

Todos los días	6
Varios días por semana	22
Varios días por mes	11
Casi nunca	5
Ns/Nc	1

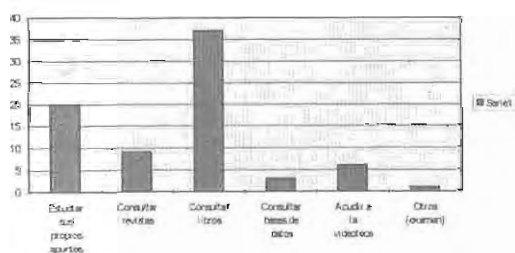


3. Viene principalmente a (elegir una o varias de las opciones):

- Estudiar sus propios apuntes
- Consultar revistas
- Consultar libros
- Consultar bases de datos
- Acudir a la videoteca
- Otros (especificar)

Pretendemos conocer la función que tiene la biblioteca para el usuario, si le sirve fundamentalmente como un lugar para estudiar, o para consultar documentación; como se puede observar, aunque el porcentaje de usuarios que vienen a estudiar sus propios apuntes es elevado, la mayor parte acude a realizar consultas de material del propio centro, fundamentalmente libros.

Estudiar sus propios apuntes	20
Consultar revistas	9
Consultar libros	37
Consultar bases de datos	3
Acudir a la videoteca	6
Otros (examen)	1



4. Valore las siguientes fuentes de información según la utilidad que tengan para usted:

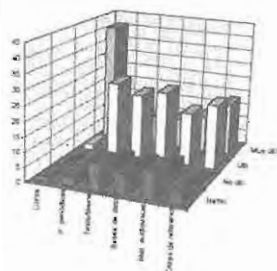
Muy útil Útil No útil Ns/nc

- Libros
- Publicaciones periódicas
- Tesis/tesina
- Bases de datos
- Materiales audiovisuales
- Obras de referencia (enciclopedias, diccionarios, anuarios, etcétera.)....

Se pretende conocer la importancia que los usuarios otorgan a los materiales que pueden encontrar en el centro, si bien esta pregunta ha sido planteada de una forma general, sin que la respuesta se centrara concretamente en la biblioteca objeto de estudio.

El libro es el mejor valorado, seguido de las obras de referencia y las publicaciones periódicas; en el extremo opuesto, destaca el porcentaje de usuarios que no emiten opinión sobre tesis, bases de datos y material audiovisual.

	Ns/Nc	No útil	Útil	Muy útil
Libros	2	0	2	41
P. periódicas	3	2	25	15
Tesis/tesina	9	4	22	10
Bases de datos	7	4	24	10
Mat. audiovisual	10	5	18	12
Obras de referencia	4	1	22	18



5. Del siguiente listado de servicios de la biblioteca indique cuáles conoce (SI o NO); en caso afirmativo valórelos según la calidad que tengan de 1 a 5 (1 si es pésimo y 5 si es óptimo).

Conoce

Valoración

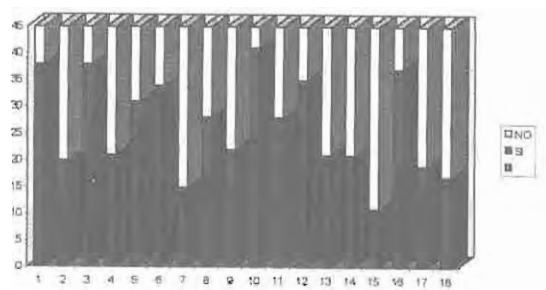
Módulo de información.....
 Mecanografía.....
 Sala de estudio libre.....
 Área de dibujo.....
 Librería de viejo.....
 Hemeroteca.....
 Mapoteca.....

Acervo general.....
 Préstamo a domicilio.....
 Fotocopiado.....
 Videoteca.....
 Cafetería.....
 Catálogo manual.....
 Catálogo informatizado.....
 Préstamo interbibliotecario.....
 Cubículos de estudio.....
 Acceso a bases de datos.....
 Internet.....
 Otros (especificar).....

Pretendemos saber el conocimiento que tienen los usuarios de cada uno de los servicios que se prestan; así como una valoración de los mismos, por parte de quienes afirman conocerlos.

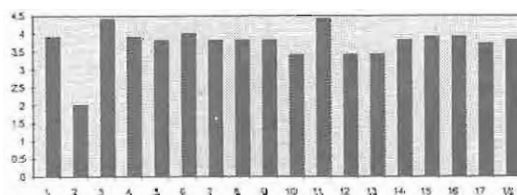
Los servicios menos conocidos son: mapoteca, mecanografía, área de dibujo, préstamo, los catálogos, y especialmente el área de internet, bases de datos y el préstamo interbibliotecario.

	SI	NO
Módulo de información	38	7
Mecanografía	20	25
Sala de estudio libre	38	7
Área de dibujo	21	24
Librería de viejo	31	14
Hemeroteca	34	11
Mapoteca	15	30
Acervo general	28	17
Préstamo a domicilio	22	23
Fotocopiado	41	4
Videoteca	28	17
Cafetería	35	10
Catálogo manual	21	24
Catálogo informatizado	21	24
Préstamo interbibliotecario	11	34
Cubículos de estudio	37	8
Acceso a bases de datos	19	26
Internet	17	28



Todos superan el aprobado (es decir 3 en una escala de 1 a 5) excepto el servicio de mecanografía (2.0) que es el peor valorado de todos.

	Valoración
Módulo de información	3.9
Mecanografía	2
Sala de estudio libre	4.4
Area de dibujo	3.9
Librería de viejo	3.8
Hemeroteca	4
Mapoteca	3.8
Acervo general	3.8
Préstamo a domicilio	3.8
Fotocopiado	3.4
Videoteca	4.4
Cafetería	3.4
Catálogo manual	3.4
Catálogo informatizado	3.8
Préstamo interbibliotecario	3.9
Cubículos de estudio	3.9
Acceso a bases de datos	3.7
Internet	3.8



6. La biblioteca satisface sus necesidades de información a través de...(en caso afirmativo se pueden elegir varias opciones).

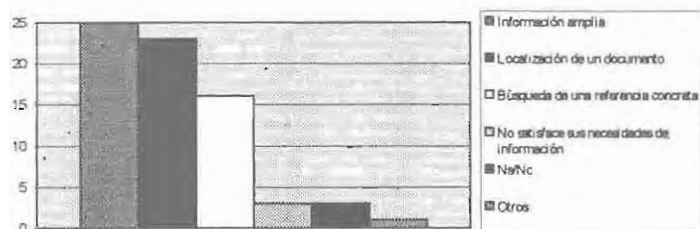
- Información amplia.....
- Localización de un documento.....
- Búsqueda de una referencia concreta.....
- No satisface sus necesidades de información.....
- Otros (especificar).....

Dado que no se ha planteado una opción preferencial, esta pregunta se ha podido responder de forma múltiple.

En general, los usuarios encuentran respuesta a sus necesidades de información en la biblioteca. únicamente tres personas manifiestan no haber satisfecho sus necesidades y otras tres no contestan.

Sólo en un caso se ha indicado en el apartado “otros” que es la información actualizada el factor más importante en la utilización de la biblioteca.

Información amplia	25
Localización de un documento	23
Búsqueda de una referencia concreta	16
No satisface sus necesidades de información	3
Ns/Nc	3
Otros	1



7. ¿Necesita consultar los catálogos para acceder al documento deseado?

Con esta pregunta pretendemos iniciar un apartado destinado a los catálogos, y el uso que de ellos hacen los usuarios.

SI	NO	Ns/Nc	A veces
19	10	6	10



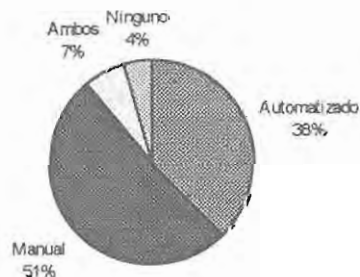
8. ¿Qué catálogo utiliza normalmente?

- Automatizado.....
- Manual.....

La finalidad de esta pregunta es delimitar aún más la pregunta anterior.

Más de la mitad de los usuarios prefiere el uso del catálogo manual; un hecho muy significativo teniendo en cuenta que el automatizado lleva funcionando varios años, es más versátil y ofrece mayor información. En la pregunta número 11 encontramos respuestas a esta menor utilización de las nuevas tecnologías.

Automatizado	17
Manual	23
Ambos	3
Ninguno	2



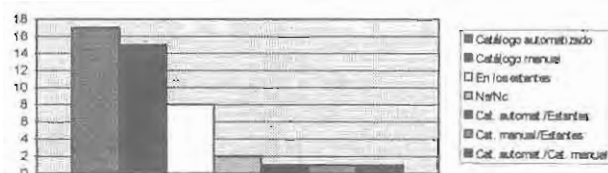
9. ¿Cómo le resulta más fácil localizar la referencia de un documento?

- Catálogo automatizado
- Catálogo manual
- Buscando directamente en los estantes

Esta pregunta tiene como fin determinar la estrategia de búsqueda del usuario. La idea clave es la incidencia de las nuevas tecnologías en la rutina de búsqueda.

El porcentaje de personas que utilizan el catálogo automatizado es superior al de aquéllas que utilizan el manual; con lo que aparece una contradicción con la pregunta anterior; si bien, las interpretaciones son múltiples, pues ninguna de las dos opciones llega al 50 % de las respuestas; y, en cualquier caso es evidente que existe cierta resistencia por parte de los usuarios a dejar de utilizar el catálogo tradicional.

Catálogo automatizado	17
Catálogo manual	15
En los estantes	8
Ns/Nc	2
Cat. automat./Estantes	1
Cat. manual/Estantes	1
Cat. automat./Cat. manual	1

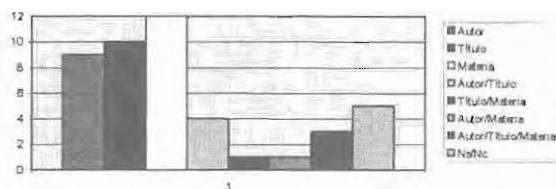


10. Si utiliza el catálogo manual, realiza búsquedas por:

- Autor
- Título
- Materia

Como se puede observar los tres tipos de catálogos son utilizados de manera similar.

Autor	9
Título	10
Materia	12
Autor/Título	4
Título/Materia	1
Autor/Materia	1
Autor/Título/Materia	3
Ns/Nc	5



11. ¿Le resulta fácil la utilización del catálogo automatizado?

¿Qué problemas le encuentra?

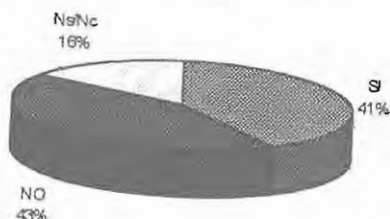
¿Considera de utilidad el sistema de búsqueda y recuperación informativa?

Se pretende incidir en la utilización de las nuevas tecnologías, teniendo en cuenta las reticencias antes mencionadas.

La mayor parte de los usuarios encuentran dificultad en el uso del catálogo automatizado, principalmente porque consideran que su uso es complicado y se carece de las ayudas precisas (si bien, las ayudas ofrecidas son de utilidad), pues se estropea con asiduidad y es lento.

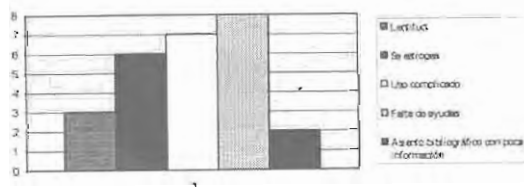
Dificultad en el uso del catálogo. Las respuestas a la primera pregunta (¿Le resulta fácil la utilización del catálogo automatizado?) fueron las siguientes:

SI	NO	Ns/Nc
18	19	7



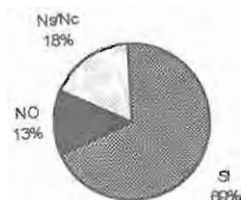
Los problemas que los usuarios le encuentran al catálogo automatizado son los siguientes:

Lentitud	3
Se estropea	6
Uso complicado	7
Falta de ayudas	8
Asiento bibliográfico con poca información	2



En respuesta a la utilidad de las ayudas se obtuvieron los siguientes resultados:

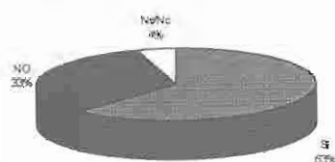
SI	NO	Ns/Nc
31	6	8



12. ¿Le resulta fácil localizar un libro en las estanterías?

Las respuestas son mayoritariamente positivas; hay que tener en cuenta que el acervo es abierto, no excesivamente numeroso y con paneles indicativos del sistema de clasificación y colocación.

SI	NO	Ns/Nc
28	15	2



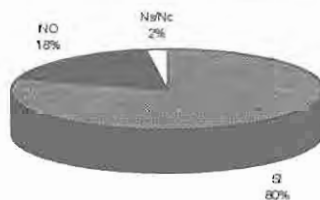
13. ¿Ha tenido necesidad de pedir ayuda al personal bibliotecario?

En caso afirmativo, ¿le han resuelto sus necesidades de información?

Los porcentajes son abrumadoramente positivos hacia el personal bibliotecario, es decir, que los usuarios obtienen solución a sus respuestas cuando acuden al personal técnico.

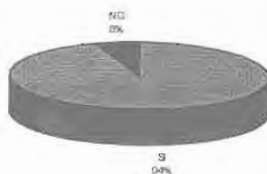
Las respuestas a la primera pregunta fueron las siguientes:

SI	NO	Ns/Nc
36	8	1



En respuesta a la segunda pregunta las respuestas fueron:

SI	NO
34	2



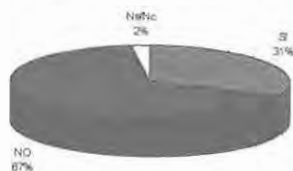
14. ¿La Biblioteca Central satisface todas sus necesidades de información?

En caso negativo, indicar a qué otras bibliotecas o centros de documentación acude (ejemplo: la biblioteca de una determinada facultad, una biblioteca pública, etcétera.)

Pretendemos determinar en qué medida los usuarios utilizan otros recursos para solucionar sus necesidades de información e identificar otros centros de interés con los que la propia biblioteca pueda en un futuro establecer relaciones de coordinación.

Aunque la mayoría de los usuarios están satisfechos con los servicios bibliotecarios, utilizan otros centros, algo natural, teniendo en cuenta que éstos son mayoritariamente estudiantes e investigadores de los niveles superiores de la enseñanza. Predominan entre los centros, las bibliotecas de las distintas facultades de la universidad.

SI	NO	Ns/Nc
14	30	1



Otros centros de información donde acuden los usuarios:

Facultades	19
Otras	14

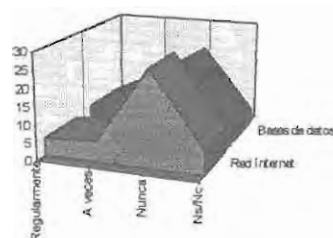


15. ¿Utiliza alguno de los siguientes recursos? ¿Con qué frecuencia?

	Regularmente	A veces	Nunca	Ns/Nc
Red Internet.....				
Bases de datos.....				

Una vez más, tratamos de conocer la utilización de los nuevos recursos de información. La respuesta es clara: son muy poco utilizados; a pesar de que se ofrecen en la biblioteca.

	Red Internet	Bases de datos
Regularmente	5	6
A veces	6	13
Nunca	27	22
Ns/Nc	7	4



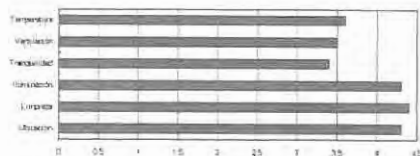
16. Valore de 1 a 5 (1 pésimo, 5 óptimo) estos elementos de la biblioteca:

- Ubicación.....
- Limpieza.....
- Iluminación.....
- Tranquilidad.....
- Ventilación.....
- Temperatura.....

Se pretende conocer la valoración de diversos aspectos del edificio que alberga la biblioteca.

En un baremo de 1 a 5 todos superan el 3, aunque la tranquilidad, la ventilación y la temperatura obtienen la peor puntuación.

Ubicación	4.3
Limpieza	4.4
Iluminación	4.3
Tranquilidad	3.4
Ventilación	3.5
Temperatura	3.6



17. ¿Considera que sus conocimientos bibliotecológicos son adecuados para hacer un uso correcto de los servicios que presta la biblioteca?

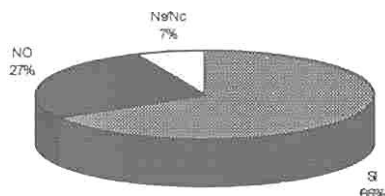
¿Cómo aprendió a manejarse en la biblioteca? (pidiendo ayuda al personal bibliotecario, con la ayuda de compañeros, experiencia propia, etcétera).

¿Ha recibido algún curso de formación de usuarios?

Estas tres preguntas inciden en la capacidad del usuario para utilizar de manera óptima los recursos que le ofrece la biblioteca. Como se observa, aunque afirman mayoritariamente que sus conocimientos bibliotecarios son adecuados, ninguno ha recibido un curso de formación de usuarios y han aprendido por experiencia propia a conocer el centro y sus servicios.

Las respuestas a la primera pregunta fueron:

SI	NO	Ns/Nc
30	12	3



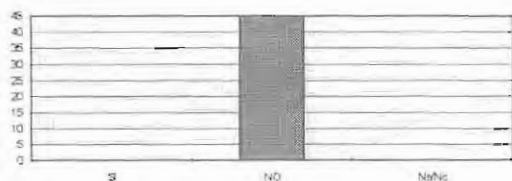
Las respuestas a la segunda pregunta fueron las siguientes:

Experiencia propia	28
Ayuda del personal bibliotecario	16
Ayuda de compañeros	7



Las respuestas a la cuestión sobre si habían recibido algún curso de formación de usuarios fueron las siguientes:

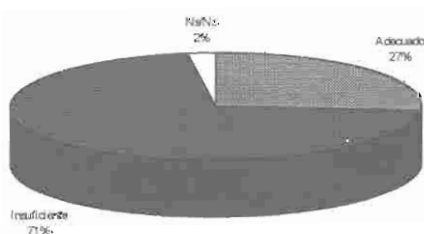
SI	NO	Ns/Nc
0	45	0



18. ¿Considera que el volumen de libros del acervo es adecuado o insuficiente para sus necesidades de información?

Con esta pregunta pretendemos conocer la opinión de los usuarios sobre una cuestión esencial en la biblioteca, el volumen del acervo, teniendo en cuenta que se trata de la biblioteca más importante del sistema y que sus fondos son generalistas.

Adecuado	12
Insuficiente	32
Ns/Nc	1



19. Evalúe de forma global la biblioteca de 1 a 5 (1 si le parece muy mala, 5 si le parece muy buena).

Aquí se pretende conocer la opinión genérica de los usuarios sobre el conjunto del centro. La evaluación ha sido muy alta, obteniendo una media de 4.2 sobre 5. Vemos, pues, que están satisfechos con los servicios (y la calidad) que se ofrecen.

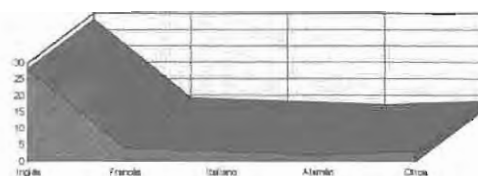
20. ¿En qué idiomas lee además de español?

Con esta pregunta se intenta determinar la capacidad idiomática de los usuarios, con vistas a las adquisiciones de material. La conclusión es evidente, aparte del idioma español (que hablaban y leían todos los encuestados), existe otro en que son capaces de leer aproximadamente la mitad de los entrevistados: inglés. El resto de lenguas (francés, italiano, alemán, etcétera) es comprendido por un número muy limitado de personas.

Ninguno	13
Uno	23
Dos	2
Más de dos	3
Ns/Nc	4



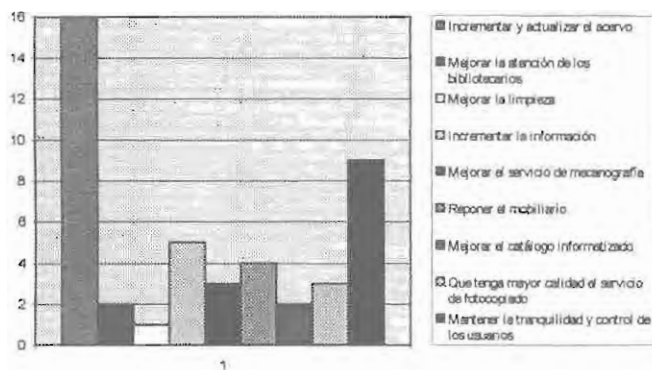
Inglés	28
Francés	4
Italiano	3
Alemán	2
Otros	3



21. Indique las observaciones que considere oportunas acerca de la biblioteca.

La última pregunta se ha dejado abierta a las quejas o consideraciones de los encuestados, con el fin de que expresasen libremente cualquier inquietud que tuviesen. En el gráfico siguiente aparecen detalladas sus respuestas.

Incrementar y actualizar el acervo	16
Mejorar la atención de los bibliotecarios	2
Mejorar la limpieza	1
Incrementar la información	5
Mejorar el servicio de mecanografía	3
Reponer el mobiliario	4
Mejorar el catálogo informatizado	2
Que tenga mayor calidad el servicio de fotocopiado	3
Mantener la tranquilidad y control de los usuarios	9



IX. CONCLUSIONES

La Biblioteca Central de la Universidad es utilizada fundamentalmente por estudiantes universitarios (tanto de licenciatura como de posgrado), profesores y alumnos de preparatoria, aunque también por personas no vinculadas con la enseñanza.

El libro es el material de mayor utilidad de los existentes en la biblioteca; mientras que a las bases de datos y al material audiovisual, en general, se les concede menor importancia. Puesto que son los menos conocidos por el usuario.

Todos los servicios de la biblioteca obtienen una puntuación superior al aprobado (a excepción del de mecanografía), es decir, que los usuarios están contentos con la calidad que se les ofrece. Además, la mayor parte de los usuarios, encuentra respuesta a sus necesidades de información.

Sin embargo, hay que considerar que el volumen de libros del acervo es muy limitado, y una de las principales reclamaciones de los usuarios es que se incremente el fondo. En este sentido hay que considerar que el servicio de préstamo interbibliotecario (a través del cual se podrían conseguir los documentos que no poseyese el centro) es uno de los menos conocidos.

En cuanto a la capacidad idiomática hay que decir, que el único idioma en que los usuarios son capaces de leer mayoritariamente (aparte de español naturalmente) es inglés. De lo anterior se derivan dos conclusiones:

- Las adquisiciones tienen que ser fundamentalmente de documentos en español e inglés.
- Es necesario incrementar la capacidad idiomática de las personas que acuden a la biblioteca.

En lo referente al personal, los usuarios están bastante satisfechos con su labor y la ayuda técnica que les prestan.

La disposición del material es correcta, pues se indica que la localización de los libros es fácil; sin duda el hecho de que el fondo esté abierto al público (con protección magnética) facilita su acceso y consulta.

Un tema espinoso es el de los catálogos automatizados, una cuestión muy debatida entre los estudiosos de la bibliotecología. Las respuestas son contradictorias, pero existe un hecho innegable; a pesar de que el catálogo automatizado lleva funcionando varios años y ofrece más ventajas, los usuarios no lo utilizan mayoritariamente, pues consideran que presenta una serie de problemas, pues su uso es complicado, carece de ayudas suficientes, es lento, se estropea con frecuencia, etcétera. Es necesario mejorarlo dotándolo de mejores computadoras, incrementando las ayudas y ofreciendo cursos de formación de usuarios.

Este último aspecto también hay que mejorarlo, pues la mayoría de los usuarios afirman haber aprendido a manejarse en la biblioteca por experiencia propia y no haber recibido ningún curso de formación de usuarios.

La misión fundamental que tiene planteada la Biblioteca "Dr. Juan Josafat Pichardo Cruz" es ofrecer los servicios que demandan los usuarios, es decir, una rápida localización de las publicaciones y un fácil acceso a las mismas. Para lograr estos objetivos, hemos visto cómo se ha hecho y se está haciendo un enorme esfuerzo para adecuar la estructura interna de la biblioteca a nuevas y más operativas corrientes tecnológicas y de gestión.

Concluimos con las mejoras que los usuarios consideran que hay que introducir:

- Incrementar y actualizar el acervo
- Reponer mobiliario
- Mantener la tranquilidad y el control de usuarios
- Incrementar la información
- Mejorar el servicio de mecanografía
- Mejorar el catálogo automatizado

A lo que añadiríamos:

- La necesidad de realizar cursos de formación de usuarios.
- Incrementar los recursos tanto económicos como de personal técnico.

Así, todos hemos de destacar la buena valoración que de la Biblioteca Central de la UAEM tienen los usuarios.

X. BIBLIOGRAFÍA

CREGO CASTAÑO, Manuela y GALLEGO RUBIO, Cristina, "Reflexión sobre problemas de acceso en bibliotecas universitarias". En: revista de la ANABAD, XLL, (3-4), Madrid, 1991.

GROLIER, Eric de, "Perspectivas en políticas bibliotecaria y de información y la herencia de Ranganathan". En boletín de la ANABAD, 43 (1), 69-83, Madrid, 1993.

McClure (*et al.*), *Manual de planificación para bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991.

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

ACERCA DEL AUTOR

Genaro Luis García López es licenciado en historia contemporánea por la Universidad Complutense de Madrid, cursó sus estudios de doctorado en documentación en la Universidad Carlos III de Getafe, Madrid. Ha sido documentalista en el Servicio de Documentación Autonómica del Senado Español. Actualmente es becario del Departamento de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Carlos III.

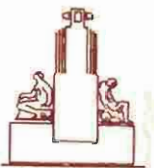
Como parte del Programa de Intercambio Académico UAEM-Universidad Carlos III, Genaro Luis García López tuvo una estancia de dos meses en nuestra universidad. Adscrito a la Biblioteca Central, desarrolló el presente estudio de usuarios, que nos permite tener una panorámica muy precisa del grado de satisfacción de los usuarios de la misma.



Universidad Autónoma del Estado de México
UAEM



MAXIMILIANO
RUIZ CASTAÑEDA
1898-1998



1996-2000