

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA
UNAM



DOCUMENTO No. 1

PROPÓSITOS, MÉTODO Y PROCEDIMIENTOS

NOVIEMBRE DE 1998

DOCUMENTO DE TRABAJO SUJETO A REVISIÓN.

NOUS. GRUPO DE ORIENTACIÓN LIBRE, S.C.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA UNAM

DOCUMENTO No. 1

PROPÓSITOS, MÉTODO Y PROCEDIMIENTOS

La Coordinación de Servicios Académicos de la UNAM llevó a cabo durante el mes de octubre una "Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios" con los siguientes

PROPÓSITOS:

- Proponer un conjunto de indicadores de calidad de los servicios bibliotecarios que pudieran conformar un modelo consecuente con los principios y las funciones de la Institución.
- Validar los indicadores con objeto de configurar un modelo general de servicios bibliotecarios que sirvieran de base para el desarrollo de las bibliotecas de la institución en su conjunto.
- Diagnosticar la calidad de los servicios bibliotecarios desde la perspectiva de los usuarios.
- Proponer una tipología de las bibliotecas de la institución, como parámetro de referencia para la prestación del servicio bibliotecario.

MÉTODO

Se aplicó un método de evaluación que comprende la integración de procedimientos cuantitativos y cualitativos cuyo propósito es establecer índices de confiabilidad adecuados para la exposición de juicios y conclusiones sobre la calidad de los servicios bibliotecarios de la institución.

Se empleó una perspectiva de evaluación que consiste en valorar la calidad del servicio tomando como objeto de análisis la satisfacción de los usuarios pero con fundamento en los principios y conceptos de la bibliotecología.

Esta perspectiva tiene un carácter complementario a las evaluaciones regulares de las instancias académico-administrativas que rigen las actividades bibliotecarias de la institución y a los levantamientos estadísticos que periódicamente se hacen como medida de control del desarrollo bibliotecario. Se consideró que estas últimas evaluaciones se realizan bajo conceptos, modelos y aplicaciones tecnológicas desarrollados por los propios bibliotecarios y que debía conocerse el punto de vista de los destinatarios de los servicios, los profesores, los investigadores y los alumnos, como complemento a las observaciones y controles hechos por los especialistas.

De esta manera, la perspectiva complementaria se empleó para hacer coincidir la evaluación con los propósitos de la Coordinación de Servicios Académicos, cuyo fin es proveer de las mejores condiciones para la investigación, la docencia y el estudio en la institución, haciendo uso de las tecnologías más adecuadas para la satisfacción de las necesidades académicas de los profesores, investigadores y estudiantes.

De acuerdo con lo anterior se emplearon los siguientes

PROCEDIMIENTOS

1. VALIDACIÓN DE EXPERTOS.

Este procedimiento se aplicó con el propósito de establecer un acuerdo de principio entre un grupo de bibliotecólogos expertos en relación con los indicadores que pudieran reflejar la satisfacción de los usuarios del servicio bibliotecario de la institución. (Ver anexo 1, Relación de Expertos Bibliotecólogos).

Para tal efecto, se aplicó un procedimiento de discusión de grupo denominado "Técnica TKJ", que tiene como fin lograr el consenso en torno a un tema de debate. La técnica combina reflexión individual y discusión grupal, a la vez que, permite establecer un orden de prioridades o de importancia para los acuerdos logrados. La técnica consiste en plantear un tema o pregunta, a la cual se debe dar respuesta con cinco o más enunciados; en este caso, la pregunta fue:

- ¿Qué características debe tener una biblioteca para dar atención a las necesidades académicas y escolares de profesores, investigadores y alumnos?

Se solicitó que las respuestas se expresaran tomando en consideración el punto de vista de los usuarios y no las condiciones particulares que tuvieran las bibliotecas de la institución al momento de aplicar la evaluación, ni bajo los principios específicos de la bibliotecología.

Con anterioridad a la sesión de aplicación de la técnica, se les enviaron tres documentos que debieron leer para contextualizar sus respuestas. La sesión para la definición del modelo de indicadores tuvo una duración de ocho horas.

Asimismo, se empleó un procedimiento de validación de expertos para el diseño y corrección de los cuestionarios que se aplicaron a las poblaciones estudiantiles de bachillerato, licenciatura y posgrado, y las académicas de profesores e investigadores. Este procedimiento duró tres semanas, durante las cuales se hicieron diferentes versiones de cuestionarios, hasta lograr una que tuvo un consenso adecuado.

2. ENCUESTA

La encuesta tuvo dos propósitos: a) la compilación de información referente a la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas de la institución y b) la compilación de información sobre los problemas más importantes y las perspectivas para su solución, así como las principales virtudes de las bibliotecas visitadas.

El procedimiento consistió en la aplicación de dos tipos de cuestionario de opinión: uno diseñado para profesores e investigadores y otro diseñado para alumnos de bachillerato, licenciatura y posgrado. Estos debieron ser contestados por medio de entrevista de un encuestador, quien leía las preguntas del texto correspondiente a cada tipo de cuestionario, a los encuestados, en un procedimiento de uno a uno. (Véanse los cuestionarios en el Anexo 2).

Los cuestionarios para académicos se diseñaron con cinco secciones: a) Identificación del cuestionario; b) Identificación del encuestado; c) Identificación del encuestado como usuario de la biblioteca, que tenía como propósito establecer un patrón de comportamiento y de conocimiento de los servicios bibliotecarios; de manera tal que si nunca había utilizado el servicio, no se hacía el resto de las preguntas, así como también permitió validar la opinión del usuario respectivo; d) Satisfacción con los servicios bibliotecarios; e) información relativa la oportunidad del servicio respecto a la disposición

de bibliografía para impartir clases o realizar investigación y la opinión general que el usuario tiene de la biblioteca.

El cuestionario para alumnos comprende las mismas secciones, sólo que la sección c) es más amplia en cuanto a los motivos para acudir a la biblioteca y al uso del servicio de fotocopiado y se eliminó la sección e) pero sí se incluye una pregunta sobre la opinión general de los alumnos.

La encuesta se complementó con la realización de entrevistas a los coordinadores de las bibliotecas de las mismas entidades académicas seleccionadas.

2.1. APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS

Los cuestionarios de opinión se aplicaron en 26 entidades académicas, que fueron seleccionadas al azar pero guardando el equilibrio entre niveles y modalidades, así como entre áreas de conocimiento. Las entidades académicas seleccionadas y la muestra seleccionada fueron las siguientes:

BACHILLERATOS

	ALUMNOS	ACADÉMICOS
ENP3	30	6
ENP6	30	6
ENP8	30	6
CCH-SUR	30	6
CCH-ORIENTE	30	6
CCH-VALLEJO	30	6
Total	180	36

FACULTADES

	Alumnos		Académicos
	Licenciatura	Posgrado	
Arquitectura	16	8	4
Ciencias	16	8	4
Ciencias Políticas y Sociales	16	8	4
Contaduría y Administración	16	8	4
FES-Cuautitlán	16	8	4
FES-Zaragoza	16	8	4
Filosofía y Letras	16	8	4
Ingeniería	16	8	4
Medicina	16	8	4
Psicología	16	8	4
Total	160	80	40

INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN

	INVESTIGADORES
Astronomía	7
Biomédicas	7
Económicas	7
Filológicas	7
Filosóficas	7
Geología	7
IIMAS	7
Jurídicas	7

Materiales	7
Sociales	7
Total	70

En total del cálculo de la muestra fue de 146 académicos y 420 alumnos, también seleccionados al azar, a la entrada de las entidades académicas correspondientes, en horario matutino y vespertino, de manera que hubiera una probabilidad equivalente de obtener información tanto de población usuaria como no usuaria de los servicios bibliotecarios.

La encuesta se realizó en un período de dos semanas y media, empezando por el nivel de bachillerato, y las facultades e institutos se encuestaron en paralelo, de acuerdo con las facilidades de transportación y acceso a los encuestados.

2.2. ENTREVISTAS A DIRECTORES O COORDINADORES DE BIBLIOTECAS

Las entrevistas a directores o coordinadores de bibliotecas tuvieron como propósito corroborar la información proveniente de los cuestionarios y de la observación *in situ* del inventario de recursos de las bibliotecas.

La entrevista consistió en preguntar a los interlocutores. ¿cuáles son los principales problemas de la biblioteca?, ¿cómo cree que se puedan resolver? y ¿cuáles son los aspectos de mejor calidad de la biblioteca? Asimismo, de acuerdo con el propósito anterior, el inventario de recursos se levantó previamente a la entrevista para definir las preguntas de corroboración pertinentes a cada caso.

En total se realizaron 26 entrevistas a los coordinadores o directores de las bibliotecas correspondientes a las entidades académicas cuya población fue encuestada.

3. OBSERVACIÓN *IN SITU* DEL INVENTARIO DE RECURSOS DE LAS BIBLIOTECAS

La observación *in situ* del inventario de recursos de las bibliotecas tuvo como propósito verificar directamente el tipo de servicio del personal de la biblioteca, la infraestructura, la disposición del acervo, la ambientación física general, la arquitectura de

las nuevas bibliotecas, la señalización, las facilidades informáticas, los recursos de cómputo y recuperación de información electrónicas, y todo tipo de servicios digitales.

La observación del inventario de recursos para los usuarios se realizó al mismo tiempo que la encuesta y previamente a la entrevista con el director o coordinador de la biblioteca. El procedimiento consistió en registrar cada uno de los ítems del formato correspondiente, además de realizar un registro anecdótico libre de acuerdo con las circunstancias de cada caso, así como el planteamiento de preguntas abiertas al personal y a los usuarios del lugar.

En total se levantaron 26 inventarios, uno por cada biblioteca seleccionada. (Véase en el Anexo 3, el formato para la observación del inventario de recursos de las bibliotecas y la base de datos resultantes de dicha observación).

4. ANÁLISIS DE DATOS

a) Validación de expertos.

Para la información obtenida con este procedimiento se aplicó un análisis de contenido de los indicadores enunciados y se procedió a categorizar *a posteriori* estos datos. Tanto las categorías como la clasificación de los indicadores enunciados por los expertos fueron decididos por ellos mismos.

El resultado de este procedimiento es la propuesta de indicadores de calidad que se puede revisar en el documento No. 2.

b) Encuesta, entrevista y observación *in situ* del inventario de recursos.

La información obtenida de la encuesta, las entrevistas y las observaciones *in situ* del inventario se integró para elaborar el diagnóstico de la calidad de los servicios bibliotecarios. (Véase Documento No.3).

La información de la encuesta se analizó mediante procedimientos de estadística descriptiva y analítica; la de las entrevistas, mediante análisis de contenido, y la información del inventario tuvo como propósito describir las condiciones de cada una de las bibliotecas que proporcionaron datos contextuales para la mejor interpretación de las estadísticas.

Asimismo, el análisis estadístico permitió elaborar una propuesta de escala de calidad para calificar los servicios bibliotecarios, que pudiera ser utilizado por las mismas bibliotecas o por evaluadores externos. (Véase Documento No. 4).

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA
UNAM

DOCUMENTO No. 2

MODELO DE INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
PROPUESTA PARA LA UNAM

NOVIEMBRE DE 1998

DOCUMENTO DE TRABAJO SUJETO A REVISIÓN.

NOUS. GRUPO DE ORIENTACIÓN LIBRE, S.C.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA UNAM

DOCUMENTO No. 2

MODELO PARA LA DEFINICIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA UNAM

La propuesta de modelo para la definición de los indicadores de la calidad de los servicios bibliotecarios de la UNAM, como su nombre lo indica, es un esquema de referencia, validado por expertos, para ponderar y calificar el nivel de necesidades académicas y de estudio de los usuarios que es cubierto por las bibliotecas de la institución.

Estos indicadores, aun cuando fueron propuestos y acordados por expertos bibliotecarios, se refieren a los aspectos que pudieran ser apreciados por los usuarios profesores, investigadores y alumnos, y no por los profesionales de los servicios de biblioteca ni por los diseñadores y arquitectos de los recintos respectivos.

Se consideró que las estadísticas que anualmente se recopilan, de acuerdo con indicadores cuantitativos y bajo principios de la bibliotecología, cubren con amplitud los procedimientos de control, seguimiento y valoración de las entidades académico-administrativas cuya función principal es proporcionar el servicio bibliotecario.

De esta manera, los indicadores propuestos refieren un modelo de servicio desde el punto de vista de los usuarios, que pretende ser complementario de los demás controles que se aplican usualmente.

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Este procedimiento se aplicó con el propósito de establecer un acuerdo de principio entre un grupo de bibliotecólogos expertos en relación con los indicadores que pudieran reflejar la satisfacción de los usuarios del servicio bibliotecario de la institución. (Ver anexo 1, Relación de Expertos Bibliotecólogos).

Para tal efecto, se aplicó un procedimiento de discusión de grupo denominado "Técnica TKJ", que tiene como fin lograr el consenso en torno a un tema de debate. La

técnica combina reflexión individual y discusión grupal, a la vez que, permite establecer un orden de prioridades o de importancia para los acuerdos logrados. La técnica consiste en plantear un tema o pregunta a la cual se debe dar respuesta con cinco o más enunciados; en este caso la pregunta fue:

- ¿Qué características debe tener una biblioteca para dar atención a las necesidades académicas y escolares de profesores, investigadores y alumnos?

Se solicitó que las respuestas se expresaran tomando en consideración el punto de vista de los usuarios y no las condiciones particulares que tuvieran las bibliotecas de la institución al momento de aplicar la evaluación, ni bajo los principios específicos de la bibliotecología.

Con anterioridad a la sesión de aplicación de la técnica, se les enviaron tres documentos que debieron leer para contextualizar sus respuestas. La sesión para la definición del modelo de indicadores tuvo una duración de ocho horas.

RESULTADOS

El modelo de indicadores de calidad de los servicios bibliotecarios se presentan agrupados por las siguientes doce categorías:

1. HORARIOS

Se estableció que una biblioteca deberá tener un horario continuo de cuando menos 12 horas de funcionamiento; además, se propuso que debería tener un horario especial para los días no laborables de la institución, para cubrir las necesidades académicas y de estudio de la población usuaria.

2. AYUDAS A LOS USUARIOS

Se determinó que ha sido usual que los cambios frecuentes en las bibliotecas debido a transformaciones tecnológicas de la bibliotecología y de la informática sean asimilados por los académicos y alumnos de una manera paulatina y casi siempre mediante autoaprendizaje o por indicaciones de alguien más versado en estos cambios, (un colega u otro alumno), que por los propios bibliotecarios. A este respecto se argumentó que la

búsqueda de calidad en las bibliotecas debería contemplar una preocupación por ofrecer servicios de capacitación *in situ* a quien lo necesite de manera individual y específica, además de establecer programas de capacitación periódicos, sobre todo del uso de las tecnologías de telecomunicaciones como soporte del trabajo en biblioteca de los usuarios; esto último debería complementarse con la existencia de guías e instructivos actualizados continuamente, y de políticas de inducción para el mejor uso de los servicios.

3. EFICACIA EN EL SERVICIO DEL PERSONAL DE LAS BIBLIOTECAS

Sobre este particular se comentó que la calidad de los servicios de las bibliotecas relacionada con la satisfacción de los usuarios está basada en la competencia profesional del personal de estos recintos, quienes deben tener como función primordial resolver las necesidades académicas y escolares de la comunidad universitaria; es decir, la competencia profesional, que es deseable por sí misma, debe tener también un correlato con el tipo de servicio profesional que es solicitado por los usuarios.

La eficacia también está relacionada con la disposición del personal de las bibliotecas para satisfacer las necesidades de los usuarios de manera cordial y atendiendo al espíritu de las tareas universitarias; también está vinculada a la rapidez en el otorgamiento del servicio, es decir a la oportunidad de la atención en el momento que se solicita o en un tiempo prudente.

4. SUFICIENCIA DE LOS ACERVOS

Desde el punto de vista de los usuarios debe estar directamente relacionada con las necesidades de éstos; este elemento de la calidad de las bibliotecas debe entenderse como el hecho de que los académicos tengan a su alcance en cantidad suficiente el tipo adecuado de acervo que les permita una actualización permanente en su campo de estudio y estar al tanto de los debates y los hallazgos del conocimiento internacional relacionados con sus temas de investigación.

Asimismo, desde el punto de vista institucional, interesa contar con el acervo necesario y suficiente para apoyar el estudio de las materias de los currículos de cada nivel escolar.

5. ACTUALIZACIÓN DE LOS ACERVOS

En estrecha relación con el punto anterior, la calidad de las bibliotecas se ponderaría por la actualización permanente de los acervos, guardando un equilibrio con el material que se considera de uso obligatorio en un espacio temporal determinado por los especialistas de cada tema; asimismo, la actualización debe estar guiada por criterios de pertinencia del acervo respecto de las necesidades de los usuarios

6. ACCESO A LOS ACERVOS BIBLIOTECARIOS

La suficiencia y actualización de los acervos se complementan con criterios de acceso de los usuarios al material de consulta o de estudio; en este caso, es de primordial importancia que los académicos y los alumnos tengan acceso directo al acervo, ya sea por estantería abierta o por medios electrónicos. También resultan esenciales las facilidades de préstamo en sala de consulta y a domicilio en cantidad y por el tiempo pertinentes para no afectar los derechos de consulta de otros usuarios; en este caso, se debe facilitar, también, la reservación de acervo para dar un servicio equilibrado entre los diferentes usuarios.

El acceso a los acervos implica no sólo hacer uso de los materiales de la biblioteca correspondiente a la entidad académica a que pertenece el usuario, sino también a los acervos de otros recintos por medio de un servicio de préstamo interbibliotecario afin a las necesidades y responsabilidades de cada usuario.

7. INSTALACIONES

Los indicadores sobre las instalaciones de las bibliotecas reflejarían las condiciones ambientales disponibles para la consulta y el estudio en cada uno de los recintos; a este respecto se establece como elementos de satisfacción de los usuarios el mobiliario adecuado para estudio individual o colectivo, la iluminación adecuada, la existencia de espacios suficientes para consulta y estudio, la distribución funcional de los acervos y de la infraestructura electrónica, los espacios (de estudio y trabajo individual y colectivo) y la ventilación adecuada para mantener un clima aceptable dentro de los recintos para comodidad de los usuarios y cuidado de los acervos.

8. CATÁLOGOS

Se estableció que los criterios de calidad son los siguientes: la confiabilidad de los catálogos, es decir, que el material que se encuentre consignado en éstos realmente pueda ser localizado en el sitio indicado; asimismo, es necesario que todo el acervo de la biblioteca esté catalogado. También se observó la necesidad de que se cuente con los catálogos digitalizados, además de su registro en papel, en cada uno de los recintos bibliotecarios sin exceptuar nivel o subsistema universitario.

Para lograr lo anterior, se mencionó que es necesario tener los catálogos ordenados y que este ordenamiento sea entendible o descifrable para los usuarios. Finalmente, para la confiabilidad de los catálogos, las bibliotecas deben darse a la tarea de su actualización permanente.

9. RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

Sobre este tópico se estableció la necesidad de que hubiera apoyos técnicos para que los usuarios pudieran recuperar la información de una manera ágil y expedita; este tema se relaciona con el indicador referente a la competencia profesional del personal de las bibliotecas, ya que el usuario esperaría niveles aceptables de conocimiento bibliotecario para recibir este tipo de ayudas y, de ser posible, una ayuda especializada desde el punto de vista temático.

Por otro lado, se estableció que las nuevas tecnologías y los conocimientos y capacidades técnicas actuales de los usuarios hacen necesario otorgar la posibilidad de recuperar la información tanto en papel como en formato electrónico, con costos accesibles a la población universitaria.

10. INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA

La mayoría de los temas anteriores han mencionado de una u otra forma aspectos de la infraestructura informática de las bibliotecas; en este punto sólo cabe precisar que se opinó que el equipo de cómputo para los usuarios debía ser multimedia para que éstos sean capaces de acceder a todo tipo de información digitalizada; asimismo, se mencionó la necesidad de que las bibliotecas cuenten con microsistemas y puntos de red y módems para telecomunicaciones, así como impresoras suficientes para la recuperación de material digitalizado en papel.

11. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Dentro de los productos se mencionó la necesidad inaplazable de la digitalización de las bibliotecas en cuanto a la existencia de catálogos electrónicos y de acervos que, bajo cumplimiento de los derechos de autor, puedan ser diseminados por vía electrónica, sobre todo aquellos que son de uso intensivo u obligatorio para los alumnos; esto implica, también, la existencia y actualización permanente de las bases de datos relacionadas con la catalogación digital.

Entre los servicios se propuso que una biblioteca moderna, de buena calidad, debe ofrecer la consulta a bibliotecarios por correo electrónico, la diseminación selectiva de información por medios digitales o en papel y, en la medida de las necesidades, la traducción y el fotocopiado racional de materiales.

12. COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

Finalmente, en este grupo de indicadores se propuso que las bibliotecas debían tener un procedimiento para conocer la opinión de los usuarios, para su propio control de calidad y para ponderar la medida en que se satisfacen las necesidades académicas y escolares de la comunidad a la que dan servicio. Estos procedimientos son la recopilación de opiniones por medio de un buzón de sugerencias y de correo electrónico, así como el cumplimiento de las peticiones y el seguimiento de los resultados de la puesta en práctica de las sugerencias.

COMENTARIO FINAL

El Cuadro No. 1 resume los indicadores de calidad discutidos y los agrupa en las 12 categorías descritas en los párrafos anteriores.

La aplicación de un procedimiento de medición o de ponderación de indicadores implica que éstos sean un referente para observar el nivel de desarrollo de los servicios bibliotecarios, respecto de las necesidades académicas y escolares de la comunidad universitaria. De esta manera, si las necesidades de los usuarios cambian, los indicadores deben ser modificados para que mantengan un nivel adecuado de confiabilidad respecto de

esas necesidades. Sin embargo, para que estos referentes tengan credibilidad ante la comunidad institucional deben ser utilizados durante un tiempo prudente, siempre bajo la atención de la dinámica de los cambios tanto de los principios de la bibliotecología como de la tecnología auxiliar en la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

CUADRO NO. 1
CATEGORÍAS E INDICADORES DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
BIBLIOTECARIOS

CATEGORÍAS	INDICADORES DE CALIDAD
1. HORARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • En días no laborables, de acuerdo con las necesidades de los usuarios • Abiertos el máximo de tiempo posible
2. AYUDAS A LOS USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de orientación y asistencia • Servicios de capacitación <i>in situ</i> • Existencia de guías e instructivos • Existencia de programas de capacitación • Existencia de programas de inducción para uso del servicio • Reglamento
3. EFICACIA EN EL SERVICIO DEL PERSONAL DE LAS BIBLIOTECAS	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia profesional del personal • Congruencia entre la competencia profesional y las necesidades de los usuarios • Cordialidad • Rapidez
4. SUFICIENCIA DE LOS ACERVOS	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con las materias de estudio de los currículos de cada nivel escolar • De acuerdo con las necesidades de actualización e investigación de los académicos • Cuidado del acervo
5. ACTUALIZACIÓN DE LOS ACERVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización permanente de los acervos • Pertinencia de la actualización de los acervos respecto de las necesidades de los usuarios
6. ACCESO A LOS ACERVOS BIBLIOTECARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso directo al acervo • Facilidades de préstamo en sala de consulta, a domicilio e interbibliotecario • Reservación de acervo
7. INSTALACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario adecuado para estudio individual y colectivo

	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación adecuada • Espacios suficientes para consulta y estudio • Distribución funcional de acervos, infraestructura electrónica y espacios de estudio y trabajo individual y colectivo • Ventilación
8. CATÁLOGOS	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de los catálogos • Catálogos digitalizados y en papel • Catálogos completos • Catálogos ordenados • Actualización permanente de los catálogos
9. RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de apoyos técnicos para los usuarios • Posibilidad de recuperar la información en formato electrónico y en papel • Costos accesibles para el usuario
10. INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA	<ul style="list-style-type: none"> • Computadoras multimedia • Microservidores • Impresoras • Telecomunicaciones (puntos de red y módems)
11. PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalización de la biblioteca • Existencia y actualización permanente de bases de datos • Consulta a bibliotecarios por correo electrónico • Diseminación selectiva de información por medios digitales o en papel • Documentación electrónica • Traducción de materiales • Servicio de fotocopiado
12. COMUNICACIÓN CON EL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias • Existencia de correo electrónico • Seguimiento a peticiones

ANEXO 2
CUESTIONARIOS

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

PERSONAL ACADÉMICO

Estimado PROFESOR/INVESTIGADOR.

La Coordinación de Servicios Académicos de la UNAM está realizando una encuesta de opinión sobre los servicios bibliotecarios de la Universidad.

La encuesta tiene como propósito identificar el tipo de servicio más utilizado por profesores e investigadores, los que a su juicio satisfacen sus necesidades académicas y los que necesitan ser mejorados. Las preguntas se refieren sólo a la biblioteca de su entidad académica.

El cuestionario es anónimo, sólo es necesario que conteste con la mayor exactitud posible, de acuerdo con su experiencia respecto de los servicios bibliotecarios.

Gracias.

A) IDENTIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO

A.1. Encuestador _____

A.2. Cuestionario No. _____

A.3. Fecha: _____

A. 4. Entidad Académica _____

A.5. Hora de aplicación _____

B) IDENTIFICACIÓN DEL ENCUESTADO

B.1. Sexo (M, F) ____

B.2. Categoría y nivel _____

B.3. Antigüedad en la UNAM (años) _____

B.4. Escuela o Facultad donde imparte clases
(además de esta entidad
académica) _____

B.5. ¿Tiene clave de correo electrónico?

Sí _____; ¿Quién lo suministra? _____

No _____

C) IDENTIFICACION DEL ENCUESTADO COMO USUARIO DE LA BIBLIOTECA

C.1. ¿De qué manera hace uso de los servicios bibliotecarios?

- Vía electrónica _____
- Acude personalmente a la biblioteca ___
- Ambas _____
- No la Utiliza ___ ¿Por qué? _____

(FIN DE LA ENTREVISTA)

C.2. ¿Con que frecuencia los utiliza?

- Ocasionalmente _____
- 1 vez a la semana _____
- Más de una vez a la semana _____

C.3. ¿Si consulta los acervos y catálogos por vía electrónica, desde un sitio remoto, cuánto tiempo acostumbra conectarse a internet al día?

- Menos de 1 hora _____
- Entre 1 y 2 horas _____
- Entre 2 y 4 horas _____
- Más de 4 horas _____
- No se puede consultar desde un sitio remoto _____ ¿Por qué? _____

C.4. ¿Cómo localiza el acervo que requiere? (Conteste sí o no en cada una de las opciones)

	Sí	No
Consulta el fichero de libros.		
Consulta el catálogo electrónico de la biblioteca		
Consulta otros catálogos electrónicos por internet		
Consulta catálogos en disco compacto		
Recorre las estanterías		
Acude a algún bibliotecario		
Consulta a sus colegas		

C.5. ¿Qué tipo de acervo consulta usualmente? (Conteste sí o no en cada una de las opciones)

	En Papel	Formato Electrónico
Libros		
Enciclopedias		
Revistas		
Catálogos		
Índices		
Bases de datos		
Directorios		
Otro (especifique)		

C.6. ¿Qué hace cuando el material que requiere no se encuentra en la biblioteca? (puede mencionar más de uno)

	Sí	No
Consulta al bibliotecario		
Acude a otra biblioteca		
Solicita servicio de reserva		
Solicita servicio interbibliotecario		
Solicita servicio de suministro de documentos		
Acude a algún colega		
Decide compararlo usted mismo		

D) SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

PRIMERA PARTE

	Excede con amplitud mis necesidades académicas	Es suficiente para mis requerimientos	No cubre mis necesidades académicas
D.1. El acervo de libros			
D.2. El acervo de publicaciones periódicas			
D.3. Las suscripciones a revistas electrónicas			
D.4. La actualización del acervo			
D.5. El número de computadoras para consulta electrónica			
D.6. El número de impresoras para recuperación de materiales			
D.7. La variedad de recursos (en papel y digitales) para consultar los catálogos			
D.8. El tipo de formato en que se encuentra la información			
D.9 El número de bibliotecarios a quien recurrir			
D.10 El tiempo de préstamo reglamentario			
D.11. El horario de funcionamiento de la biblioteca			

SEGUNDA PARTE

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NUNCA LO HE PEDIDO
D.12 El préstamo interno es					
D.13 El préstamo externo es					
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NUNCA LO

					HE PEDIDO
D.14 El préstamo interbibliotecario es					
D.15 El préstamo de materiales de reserva es					
D.16 El préstamo de materiales de colección especial es					
D.17 El préstamo de materiales multimedia es					
D.18 La información sobre nuevas adquisiciones es					
D.19 La obtención de textos especializados es					
D.20 La diseminación selectiva de información es					
D.22 El servicio de fotocopiado es					
D.23 El servicio de impresión digital es					
D.24 El servicio de reservación de acervos es					
D.25 El servicio que dan los bibliotecarios es					
D.26 El tipo de vínculos digitales con otras bibliotecas es					
D.27 La diversidad de formatos (en papel y digitales) en que se encuentra el acervo es					
D.28 El tipo de computadoras					
D.29 El servicio de consulta de catálogos por computadora es					
D.30 El cuidado del acervo es					

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NUNCA LO HE PEDIDO
D.31 La comunicación entre bibliotecarios y usuarios es					
D.32 Los mecanismos para recibir y atender quejas y sugerencias con que cuenta la biblioteca son					
D.33. El tiempo que emplea la biblioteca para proporcionar los servicios					
D.34 Los reglamentos e instructivos de funcionamiento de los servicios bibliotecarios son					

	Sí	No
E.1.SÓLO PARA PROFESORES Cuando usted solicita la adquisición de su bibliografía para los cursos que imparte, ¿la biblioteca le responde manera adecuada y oportuna?		
E.2.SÓLO PARA INVESTIGADORES Cuando usted solicita la adquisición de material bibliográfico y hemerográfico, ¿la biblioteca le responde manera adecuada y oportuna?		

¿Cuál es su opinión general de la biblioteca?

**SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
ALUMNOS**

Estimado ALUMNO.

La Coordinación de Servicios Académicos de la UNAM está realizando una encuesta de opinión sobre los servicios bibliotecarios de la Universidad.

La encuesta tiene como propósito identificar el tipo de servicio más utilizado por los alumnos, los que a su juicio satisfacen sus necesidades escolares y los que necesitan ser mejorados. Las preguntas se refieren sólo a la biblioteca de su entidad académica.

El cuestionario es anónimo, sólo es necesario que contestes con la mayor exactitud posible, de acuerdo con su experiencia respecto de los servicios bibliotecarios.

Gracias.

A) IDENTIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO

A.1. Encuestador _____
A.2. Cuestionario No. _____
A.3. Fecha: _____

A.4. Entidad Académica _____
A.5. Hora de aplicación _____

B) IDENTIFICACIÓN DEL ENCUESTADO

B.1. Sexo (M, F) ____
B.2. Edad _____
B.3. Nivel de estudios
• Carrera (si es licenciatura): _____
• Área de bachillerato (si es ENP) _____

B.4. Año de inicio de estudios en el nivel correspondiente _____
B.5. Semestre que cursa _____
B.6. Turno (M, V) ____
B.7. ¿Tienes clave de correo electrónico?
Sí _____; ¿Quién lo suministra? _____
No _____

C) IDENTIFICACION DEL ENCUESTADO COMO USUARIO DE LA BIBLIOTECA

C.1. ¿De qué manera haces uso de los servicios bibliotecarios?

- Vía electrónica _____
- Acudes personalmente a la biblioteca _____
- Ambas _____
- No los utiliza _____ ¿Por qué? _____

(FIN DE LA ENTREVISTA)

C.2. ¿Para qué acudes a la biblioteca?

	Sí	No
A leer tus propios libros _____		
A consultar libros de texto para exámenes		
A consultar material para hacer trabajos		
A sacar libros para usar en casa		
A leer periódicos o revistas		
Otro (especifique)		

C.3. ¿Cuál es el horario en el que acudes a la biblioteca preferentemente?

- Matutino _____
- Vespertino _____
- Sabatino _____
- Cuando puedo _____

C.4. Si utilizas los servicios vía electrónica, ¿Con qué frecuencia los utilizas?

- Ocasionalmente _____
- 1 vez a la semana _____
- Más de una vez a la semana _____

C.5. ¿Si consultas los acervos por vía electrónica, desde un sitio remoto, cuánto tiempo acostumbras conectarte a internet al día?

- Menos de 1 hora _____
- Entre 1 y 2 horas _____
- Entre 2 y 4 horas _____
- Más de 4 horas _____
- No puedo consultar desde un sitio remoto _____

C.6. ¿Conoces el reglamento de la biblioteca?

- Sí _____ No _____

C.7. ¿Tienes credencial de la biblioteca?

- Sí _____ No _____
- ¿Esta actualizada? Sí _____ No _____

C.8. ¿Qué servicios puedes utilizar con tu credencial?

- Todos _____
- Casi todos _____
- Algunos _____
- No sé _____

C.9. ¿Cómo localizas el acervo que requieres? (Contesta sí o no a cada pregunta)

	Sí	No
Consultas el fichero de libros		
Consultas el catálogo electrónico de la biblioteca		

Consultas otros catálogos electrónicos por internet		
Consultas catálogos en disco compacto		
Recorres las estanterías		
Acudes a algún bibliotecario		
Consultas a sus compañeros		

C.11. ¿Que tipo de acervo consultas usualmente? (Contesta sí o no a cada opción)

	En Papel	Formato Electrónico
Libros		
Enciclopedias		
Revistas		
Catálogos		
Índices		
Bases de datos		
Directorios		
Otro (especifique)		

C.12. ¿El material existente en la biblioteca incluye la bibliografía de los programas de tus materias?

- Siempre _____
- A veces _____
- Nunca _____

C.13. ¿Qué haces cuando el material que requieres no se encuentra en la biblioteca? (puedes mencionar más de uno)

	Sí	No
Consultas al bibliotecario		
Acudes a otra biblioteca		
Solicita servicio de reserva		
Solicita servicio interbibliotecario		
Solicita servicio de suministro de documentos		
Acudes a algún compañero		
Decides comparlo		

C.14. ¿Utilizas el servicio de fotocopiado?

- Siempre ____
- Ocasionalmente ____
- Nunca ____ (Pasa a la pregunta 16)

C.15. ¿Por qué razones fotocopias? (puedes mencionar más de uno)

	Sí	No
Insuficiencia de ejemplares		
Limitación de los períodos de préstamos		
Interés de tener material propio		
Menor costo de las copias que del texto		
Dificultad para encontrarlo en el mercado		

C.16. ¿Cómo aprendiste a usar la biblioteca?

	Sí	No
Por orientación del personal		
Por la claridad de las señalizaciones y guías		
Por ayuda de profesores		
Por ayuda de otros usuarios		
Ya tenía experiencia en su uso		

D) SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

PRIMERA PARTE

	Excede con amplitud mis necesidades escolares	Es suficiente para mis necesidades escolares	No cubre mis necesidades escolares	Desconozco el tema de la pregunta
D.1. El acervo de libros				
D.2. El acervo de publicaciones periódicas				
D.3. Las suscripciones a revistas electrónicas				
D.4. La actualización del acervo				
D.5. El número de computadoras para consulta electrónica				
D.6. El número de impresoras para recuperación de materiales				
D.7. La variedad de recursos (en papel y digitales) para consultar los catálogos				
D.8. El tipo de formato en que se encuentra la información				
D.9. El número de bibliotecarios a quien recurrir				
D.10. El tiempo de préstamo reglamentario				
D.11. El horario de funcionamiento de la biblioteca				

SEGUNDA PARTE

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NUNCA LO HE PEDIDO
D.12 El préstamo interno es					
D.13 El préstamo externo es					
D.14 El préstamo interbibliotecario es					
D.15 El préstamo de materiales de reserva es					
D.16 El préstamo de materiales de colección especial es					
D.17 El préstamo de materiales multimedia es					
D.18 La información sobre nuevas adquisiciones es					
D.19 La obtención de impresos de artículos especializados es					
D.20 La diseminación selectiva de información es					
D.21 El servicio de fotocopiado es					
D.22 El servicio de impresión digital es					
D.23 El servicio de reservación de acervos es					
D.24 El servicio que dan los bibliotecarios es					
D.25 El tipo de vínculos digitales con otras bibliotecas es					
D.26 La diversidad de formatos (en papel y digitales) en que se encuentra el acervo es					
D.27 El tipo de computadoras					
D.28 El servicio de consulta de catálogos por computadora es					
D.29 El cuidado del acervo es					
D.30 La comunicación entre bibliotecarios y usuarios es					
D.31 Los mecanismos para recibir y atender quejas y sugerencias con que cuenta la biblioteca son					

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NUNCA LO HE PEDIDO
D.32. El tiempo que emplea la biblioteca para proporcionar los servicios					
D.33 El servicio de cubículos especiales para trabajo individual o de grupo es					
D.34 Los reglamentos e instructivos de funcionamiento de los servicios bibliotecarios son					

D. 35 ¿Cuál es tu opinión general de la biblioteca?

ANEXO 3

INVENTARIO DE RECURSOS

INVENTARIO DE RECURSOS DE LA BIBLIOTECA DE BENEFICIO PARA LOS USUARIOS

A) IDENTIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN *IN SITU*

- A.1. Encuestador _____ A.2. Cuestionario No. _____
 A.3. Fecha: _____ A.4. Entidad Académica: _____
 A.5. Hora de aplicación _____

B) IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE BIBLIOTECA

- B.1. Estantería abierta _____
 cerrada _____
- B.2. Reglamento sí _____ no _____
- B.3. Reglamento disponible para los alumnos sí _____ no?; ¿Dónde? _____
- B.4. Reglamento visible para alumnos sí _____ no; ¿Dónde? _____
- B.5. Horario de servicio
 matutino _____ de _____ a _____
 vespertino _____ de _____ a _____
 continuo _____ de _____ a _____
 sabatino _____ de _____ a _____
- B.6. Tipo de edificio
 Construido *ex profeso* _____
 Acondicionado _____
 Número de anexos si existen _____

B.7. Cubículos especiales
 no hay _____

	sin infraestructura informática	con computadora	con multimedia	con conexión a red
individuales				
para trabajo de grupo				
para profesores				

B.8. Señalización

	Clara	Deficiente	No existe
Áreas de lectura			
Áreas de consulta			

Areas de acervos			
Areas de consulta electrónica			
Clasificación de acervos			
Cubículos especiales			

B.9. Iluminación de las áreas de la biblioteca

	Suficiente	Insuficiente
Areas de lectura		
Areas de consulta		
Area de acervo		
Area de consulta electrónica		
Cubículos especiales		

B.10. Sonido/ambiente de las áreas de la biblioteca

	Adecuado	Inadecuado
Areas de lectura		
Areas de consulta		
Areas de acervos		
Area de préstamo		
Area de devolución de libros		
Area de consulta electrónica		
Area de fotocopiado		
Cubículos especiales		

Observaciones _____

B.11. Distribución de número de usuarios

	Adecuado	Inadecuado
Areas de lectura		
Areas de consulta		
Areas de acervos		
Area de préstamo		
Area de devolución de libros		
Area de fotocopiado		
Area de consulta electrónica		
Cubículos especiales		

Observaciones _____

B.12. Existencia de áreas de descanso o espera Sí ___ no ___ ¿Dónde? _____

B.13. Facilidades para discapacitados Sí ___; ¿Cuál? _____ No ___

B.14. Tipo de atención a usuarios en las diferentes áreas de la biblioteca

	Continuo por	Por cita
--	---------------------	-----------------

	turno	reservada
Cubículos especiales		
Areas de consulta a bibliotecarios		
Area de préstamo		
Area de devolución		
Area de fotocopiado		

B.15. Existencia a la vista de pizarrón de avisos y nuevas adquisiciones sí___no___

B.16. Existencia de módulo de información u orientación sí___no___

B.17. Existencia de guías de uso: sí___no___

B.18. Existencia de catálogos manuales: sí___no___

B.19. Existencia de catálogos electrónicos sí___no___

B.20. Catálogos electrónicos en línea disponibles sí___no___
¿Cuáles?_____

B.21. Número de terminales de computadora para usuarios funcionando_____

B.22. Posibilidad de grabación digital de resultados de búsquedas electrónicas sí___no___
¿Dónde?_____

por autoservicio_____
a través de personal___

B.23. Posibilidad de impresión de resultados de búsquedas electrónicas; sí___no___

número de impresoras funcionando_____
por autoservicio_____
a través de personal_____

B.24. Posibilidad de consulta en internet sí___; ¿Dónde?_____no___

B.25. Posibilidad de consulta de materiales digitales e interactivos sí___;
¿Dónde?_____no___

B.26. Posibilidad de consulta de publicaciones electrónicas
sí___; ¿Dónde?_____no___

B.27. Posibilidad de consulta de boletines electrónicos: sí___¿Dónde?_____no___

B.28. Tipo de mobiliario para usuarios
individuales ___
grupales _____
ambos_____

B.29. Disponibilidad de bibliotecarios para consulta sí___no___

¿Cuántos?_____

B.30. Servicio de fotocopiado dentro de la biblioteca sí___no___
proporcionado por multicopistas_____
autoservicio_____¿Cuántas máquinas?_____

B.31 Servicio de reservación de materiales sí___no___

B.32. Existencia de buzón de sugerencias sí___no___

B.33. Sanitarios dentro de la biblioteca sí___no___

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA UNAM

DOCUMENTO No. 3

DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA UNAM DE ACUERDO CON
LA PROPUESTA DE MODELO DE INDICADORES DE CALIDAD

ANÁLISIS POR TIPO DE POBLACIÓN: ALUMNOS, DOCENTES E INVESTIGADORES

NOVIEMBRE DE 1998

DOCUMENTO DE TRABAJO SUJETO A REVISIÓN
NOUS. GRUPO DE ORIENTACIÓN LIBRE, S.C

CONCLUSIONES DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA UNAM DE ACUERDO CON LA PROPUESTA DE MODELO DE INDICADORES DE CALIDAD

CONCLUSIONES MÁS RELEVANTES

I. ANÁLISIS POR TIPO DE POBLACIÓN DE ACADÉMICOS Y ALUMNOS

I.1. PATRÓN DE COMPORTAMIENTO DE LOS ENCUESTADOS COMO USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS

- Un 95% del total de la población encuestada hace uso de los servicios bibliotecarios

A) VÍA DE ACCESO A LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS,

- El acceso personal a los servicios bibliotecarios es la vía más elegida para hacer uso de éstos; sin embargo, la vía electrónica está en proceso de convertirse en una alternativa generalizada para consultar catálogos y acervos sobre todo entre los investigadores, que tienen una mayor preferencia por la consulta a través de medios digitales.
- El acceso vía electrónica a los servicios bibliotecarios, en gran medida, se realiza en la propia biblioteca y no desde algún sitio remoto.

B) CONSULTA DE ACERVO

- El tipo de acervo más consultado por los tres tipos de población encuestada son los libros. En un segundo orden de importancia, los docentes e investigadores consultan revistas y los alumnos enciclopedias.
- Los datos indican que generalmente los usuarios ya saben qué acervo consultar y probablemente recurren a los catálogos, índices, bases de datos y directorios para complementar la bibliografía o hemerografía ya conocida.
- La consulta por medios electrónicos es significativamente menor que la consulta en formato tradicional, esto se puede explicar por diversos factores, entre ellos: la falta de infraestructura suficiente y adecuada; la falta de formación del común de los usuarios en este medio y la ausencia de programas de capacitación de usuarios en el sistema bibliotecario.

C) LOCALIZACIÓN DEL ACERVO

- La localización de acervo se hace, mayoritariamente, recorriendo las estanterías de los recintos bibliotecarios

- La localización de acervos por medio de bases de datos no es un comportamiento usual y sistemático de los usuarios; los docentes y alumnos prefieren las vías tradicionales de consulta y localización; los investigadores la vía electrónica.

D) MOTIVOS Y CONDICIONES PARA QUE LOS ALUMNOS ACUDAN A LAS BIBLIOTECAS

- La mayoría de los alumnos hacen uso del servicio bibliotecario para elaborar sus trabajos escolares o para consultar libros en época de exámenes.
- 64% de los alumnos manifestaron que encuentran en las bibliotecas la bibliografía de sus programas de estudio; si no lo encuentran, la buscan en alguna otra biblioteca.
- 75% de los alumnos aprendieron a usar los servicios bibliotecarios a través de otros usuarios.
- Los alumnos acostumbran fotocopiar el material bibliográfico por el menor costo respecto del libro impreso, por la dificultad de encontrarlo en el mercado editorial y por la insuficiencia de ejemplares.

E) OPINIÓN SOBRE LA CULTURA BIBLIOTECARIA DE LA POBLACIÓN UNIVERSITARIA

- Fue común la opinión de los jefes y coordinadores de las bibliotecas acerca de una falta de "cultura bibliotecaria" y disciplina en los alumnos. En otros casos, este factor se extiende también a los académicos, como es el caso de algunas facultades o el de los institutos de investigación donde es generalizada la falta de cumplimiento de los reglamentos, sobre todo en los señalamientos para la devolución del material.
- Estas opiniones manifiestan la necesidad de reconocer la corresponsabilidad entre usuarios y sistema bibliotecario para hacer más eficiente el servicio

I.2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

1) Horarios

- En general, los horarios se consideran adecuados; sin embargo, en la ENP existe una opinión mayoritaria en cuanto a que se debe asegurar un horario continuo. Asimismo, algunas facultades, tienen una afluencia importante de alumnos que toman clases los sábados o en horarios extremos (por la mañana o por la noche). Esto denota que es necesario hacer un análisis sistemático de las necesidades de ampliación de horarios de acuerdo con el tipo de entidad académica.

2) Ayuda a los usuarios

- Los servicios de orientación y asistencia al usuario son exiguos, sobre todo en el nivel de bachillerato, así como la disposición de servicios de capacitación personalizada para los nuevos usuarios o para la introducción de tecnología bibliotecológica
- Sólo en 4 de las 26 entidades académicas encuestadas existen programas de capacitación al usuario o de inducción a estos para una mejor utilización de los servicios bibliotecarios.
- La falta de redes internas imposibilitan la comunicación con el usuario para proporcionar apoyos técnicos.

3) Eficacia en el servicio del personal de las bibliotecas

- En general, los investigadores tienen una mejor opinión en relación a la competencia profesional del personal de las bibliotecas, a su cordialidad y buena comunicación con los usuarios y a la rapidez del servicio; los alumnos y los docentes la califican entre regular y buena. Asimismo, fue frecuente durante la encuesta observar una falta de disposición del personal para atender a los usuarios y fue común observar que quien tenía buena disposición no tenía las competencias profesionales adecuadas para resolver los problemas de los usuarios.
- Por otro lado, los jefes y coordinadores de las bibliotecas coincidieron en señalar que existe una escasez de personal especializado; en ocasiones hay cargas de trabajo inequitativas entre el personal y se observa la necesidad urgente de profesionalizarlo y capacitarlo en nuevas tecnologías.

4) Suficiencia de los acervos

- En cuanto a la suficiencia de acervos se estima que los docentes se perciben como la población cuyos requerimientos son menos satisfechos por las bibliotecas, sobre todo en relación a la bibliografía y hemerografía que prescriben en sus programas de estudio.
- Los jefes y coordinadores de las bibliotecas reportaron una situación preocupante por la mutilación y deterioro del acervo

5) Actualización de acervos

- Alrededor de la mitad de la población encuestada considera suficiente para sus requerimientos académicos la actualización de material. A este respecto, la población docente se percibe como la menos satisfecha, lo cual es consistente con la opinión mayoritaria de la falta de respuesta adecuada y oportuna a sus necesidades.
- Algunas bibliotecas presentan problemas de obsolescencia de material bibliohemerográfico y la falta de lineamientos para depurarlo.

6) Acceso a los servicios bibliotecarios

- Los servicios de préstamo del acervo regular de libros y revistas es bien apreciado por el común de los usuarios.
- Existen servicios que tanto académicos como alumnos nunca han solicitado, probablemente porque los desconocen como la reservación del acervo o el préstamo interbibliotecario; o bien en el caso del material multimedia, el préstamo no se solicita por la escasez del mismo o el desconocimiento de su ubicación.

7) Instalaciones

- Las bibliotecas que no tienen instalaciones hechas *ex profeso*, 6 de 26 bibliotecas observadas, una preparatoria, dos facultades (ingeniería y psicología) y 3 institutos (económicas, filosóficas y biomédicas), el espacio es inadecuado, existe hacinamiento de material, falta de ventilación, escasa iluminación, temperaturas altas; los usuarios no cuentan con escritorios y sillas suficientes o adecuadas al estudio individual o colectivo; los pasillo entre las estanterías son estrechos, en ocasiones sólo puede circular una persona.
- Las bibliotecas que cuentan con edificios nuevos, hechos *ex profeso* se reportaron como saturadas de material o se prevé que en un tiempo breve van a saturarse, si no es que ya lo están; edificios cuya capacidad se calculó para llegar a su límite en un plazo de 10 años, se han visto incapacitados de albergar todo el acervo al momento de su inauguración. Estas bibliotecas, aún cuando presentan mejores condiciones de iluminación, ventilación, clima, deberán reacondicionar espacios previstos para otras funciones, para dar cabida al acervo o a los usuarios.
- Por lo anterior, no existen cubículos especiales para trabajo individual o de grupo.

8) Catálogos

- Es posible que la población encuestada espere una mayor digitalización de los catálogos o mejores recursos electrónicos para llegar a cubrir las necesidades académicas y escolares de consulta de catálogos, pero esta tendencia no está del todo clara por
- Se requiere infraestructura y personal para actualizar permanentemente los catálogos electrónicos.
- Faltan procesos sistemáticos para automatizar la catalogación de las nuevas adquisiciones.
- En algunas entidades académicas han desaparecido los catálogos en papel y la infraestructura informática no es suficiente para atender la consulta por el gran número de usuarios; en otras, prefieren consultar el catálogo en papel porque es de más fácil conocimiento que el catálogo electrónico o por la falta de equipos.
- La falta de redes intercomunicadas entre entidades académicas hace más lenta la actualización de los catálogos. Consideran que un obstáculo para esto es el hecho de que es necesario pasar la información a la Dirección General de Bibliotecas para que sea integrada al catálogo electrónico de la UNAM, en lugar de poder anexaslo directamente.

9) Recuperación de información

- Falta infraestructura y personal capacitado para automatizar la recuperación de información por parte de los usuarios y por parte del personal de la biblioteca.
- En cuanto a la obtención de impresos de artículos especializados, la opinión general es desfavorable; el servicio se considera entre regular y malo. La impresión digital apenas es conocida por los usuarios

10) Infraestructura informática

- Se reportó un rezago tecnológico importante en todas las bibliotecas; en algunas entidades académicas donde se ha procurado la capacitación del personal no existe la infraestructura para poder aplicar servicios electrónicos.
- Fue casi unánime la demanda de instalación de redes internas para un manejo efectivo de la información y una mejor atención a los usuarios próximos y remotos.
- Se consideró grave la ausencia de accesos electrónicos para consulta especializada.

11) Productos y servicios

- La digitalización de la biblioteca que proporciona una forma diferente de servicio, es prácticamente inexistente en la mayoría de las entidades académicas.
- Los problemas de infraestructura dificultan la actualización permanente de catálogos y bases de datos digitales.
- Es prácticamente nula la comunicación por correo electrónico entre bibliotecarios y usuarios, la traducción de materiales y la documentación digitalizada que permita la recuperación por vía electrónica.

12) Comunicación con el usuario

- Se observó que casi todas las bibliotecas tienen buzón de sugerencias pero no hay mecanismos para atenderlas y dar seguimiento a la satisfacción de las peticiones.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA UNAM

Documento No. 3

DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA UNAM DE ACUERDO CON EL MODELO DE INDICADORES DE CALIDAD

ANÁLISIS POR TIPO DE POBLACIÓN: ALUMNOS, DOCENTES E INVESTIGADORES

El diagnóstico tuvo como propósito describir los problemas de calidad más relevantes de las bibliotecas que fueron objeto de análisis, con fundamento en el modelo de indicadores propuesto para la UNAM en el Documento No. 2.

El análisis que se presenta en este documento se centró en los datos más relevantes que indican una calidad del servicio respecto de la satisfacción de las necesidades escolares y académicas de los usuarios. Por lo tanto el diagnóstico por tipo de población expresa la opinión de los alumnos, profesores e investigadores sobre los servicios bibliotecarios que reciben en su entidad académica. En algunos ítemes los datos se agrupan para las tres poblaciones porque la información se consideró así más significativa.

Para la descripción del diagnóstico se tomaron en consideración dos acepciones de la noción de "problema", tal como se establece en algunos de los principios generales de la planeación y evaluación de sistemas sociales:

- 1a. Acepción: problema es todo aquello que implique una deficiencia, un mal funcionamiento, la falta de cumplimiento de los propósitos y, en general, una carencia con base en una referencia acordada de calidad.
- 2a. Acepción: problema es todo aquello que implique un reto para la conservación de un nivel de calidad alcanzado; o bien, es todo obstáculo que impide lograr una serie de propósitos o el inicio de un cambio, una reforma o la puesta en marcha de proyectos de mejoramiento.

La descripción de los dos tipos de problemas permitió establecer un equilibrio en la expresión de los juicios respecto a las bibliotecas de la institución. Asimismo, dado que los procedimientos de encuesta estuvieron dirigidos también a identificar el comportamiento del usuario y a tener opiniones complementarias de observadores independientes y de los directivos y administradores de las bibliotecas, los datos de opinión pudieron matizarse y se obtuvieron conclusiones más objetivas.

El Cuadro No. 2 presenta la relación de los indicadores con los ítemes de la encuesta, el inventario y la entrevista diagnóstica, con base en la cual se integró la información obtenida por los tres procedimientos de levantamiento de datos.

CUADRO NO. 2
RELACIÓN DE INDICADORES CON LOS ÍTEMES DE LA ENCUESTA, EL INVENTARIO Y
LA ENTREVISTA

CATEGORÍAS	INDICADORES DE CALIDAD	ÍTEMES
1. HORARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • En días no laborables, de acuerdo con las necesidades de los usuarios • Abiertos el máximo de tiempo posible 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario alumnos: D.11; • Cuestionario académicos: D.11 • Inventario
2. AYUDAS A LOS USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de orientación y asistencia • Servicios de capacitación <i>in situ</i> • Existencia de guías e instructivos • Existencia de programas de capacitación • Existencia de programas de inducción para uso del servicio • Reglamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario alumnos: D.34 • Cuestionario académicos: D.34 • Entrevista • Inventario
3. EFICACACIA EN EL SERVICIO DEL PERSONAL DE LAS BIBLIOTECAS	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia profesional del personal • Congruencia entre la competencia profesional y las necesidades de los usuarios • Cordialidad • Rapidez 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario alumnos: D.9; D.24; D.30; D.32 • Cuestionario académicos: D.9; D.25; D.31; D.33; E.1; E.2 • Inventario
4. SUFICIENCIA DE LOS	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con las materias de 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario alumnos: D.1;

<p>ACERVOS</p>	<p>estudio de los currículos de cada nivel escolar</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con las necesidades de actualización e investigación de los académicos • Cuidado del acervo 	<p>D.2; D.29</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario académicos: D.1; D.2; D.30; E.1; E.2 • Entrevista
<p>5. ACTUALIZACIÓN DE LOS ACERVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización permanente de los acervos • Pertinencia de la actualización de los acervos respecto de las necesidades de los usuarios • Información sobre nuevas adquisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario alumnos: D.4; D.18 • Cuestionario académicos: D.4; D.18 • Entrevista
<p>6. ACCESO A LOS ACERVOS BIBLIOTECARIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso directo al acervo • Facilidades de préstamo en sala de consulta, a domicilio e interbibliotecario • Reservación de acervo 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario alumnos: D.10; D.12; D.13; D.14; D.15; D.16; D.17; D.23 • Cuestionario académicos: D.10; D.12; D.13; D.14; D.15; D.16; D.17; • Inventario
<p>7. INSTALACIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario adecuado para el estudio individual y colectivo • Iluminación adecuada • Espacios suficientes para consulta y estudio • Distribución funcional de acervos, infraestructura electrónica y espacios de estudio y trabajo individual y colectivo • Ventilación 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario alumnos: D.33 • Inventarios • Entrevistas
<p>8. CATÁLOGOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de los catálogos • Catálogos digitalizados y en papel • Catálogos completos • Catálogos ordenados • Actualización permanente de los catálogos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario alumnos: D.7; D.8; D.26; D.28 • Cuestionario académicos: D.7; D.8; D.29. • Entrevista • Inventario
<p>9. RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de apoyos técnicos para los usuarios • Posibilidad de recuperar la información en formato electrónico y en papel • Costos accesibles para el usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario alumnos: D.19; D.22; • Cuestionario académicos: D.19; D.23 • Entrevista • Inventario
<p>10. INFRAESTRUCTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Computadoras multimedia 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario alumnos: D.5;

INFORMÁTICA	<ul style="list-style-type: none"> • Microservidores • Impresoras • Telecomunicaciones (puntos de red y módems) 	<ul style="list-style-type: none"> D.6; D.27 • Cuestionario académicos: D.5; D.6; D.26; D.28 • Entrevista • Inventario
11. PRODUCTOS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalización de la biblioteca • Vínculos digitales con otras bibliotecas • Existencia y actualización permanente de bases de datos • Consulta a bibliotecarios por correo electrónico • Disseminación selectiva de información por medios digitales o en papel • Documentación electrónica • Suscripción a revistas electrónicas • Traducción de materiales • Servicio de fotocopiado 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario alumnos: D.3; D.20; D.21; D.25 • Cuestionario académicos: D.3; D.20; D.22; D.26 • Inventario • Entrevista
12. COMUNICACIÓN CON EL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias • Existencia de correo electrónico • Seguimiento a peticiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario alumnos: D.30 • Cuestionario académicos: D.31 • Entrevista • Inventario

La información de la encuesta se analizó con procedimientos de estadística descriptiva; la de las entrevistas mediante análisis de contenido y para la información del inventario de las bibliotecas se aplicaron ambos procedimientos de análisis: estadístico y de contenido, los cuales proporcionaron datos contextuales para la mejor interpretación de la encuesta.

De la muestra prevista de alumnos se anularon 33 cuestionarios por no haber sido contestados en su totalidad; así la muestra real de alumnos fue de 387 sujetos (160 hombres y 227 mujeres) distribuidos de la siguiente manera: 165 de bachillerato; 155 del nivel licenciatura y 67 del posgrado. La muestra de académicos fue de 193 sujetos (117 hombres y 76 mujeres), de los cuales 123 fueron docentes (50 de bachillerato; 73 de licenciatura) y 70 fueron investigadores. En el caso de los académicos se aplicó un mayor número de cuestionarios que los previstos en la muestra, para compensar los que debían ser anulados, pero la mayoría de los cuestionarios resultaron ser válidos. Así que la encuesta se aplicó a 580 sujetos de 26 entidades académicas. (Véase Documento No. 1).

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

I. ANÁLISIS POR TIPO DE POBLACIÓN DE ACADÉMICOS Y ALUMNOS

I.1. PATRÓN DE COMPORTAMIENTO DE LOS ENCUESTADOS COMO USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS

Se hizo un análisis para establecer patrones de comportamiento de alumnos, profesores e investigadores y el nivel de sus conocimientos de los servicios bibliotecarios. Los datos mostraron lo siguiente:

A) VÍA DE ACCESO A LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

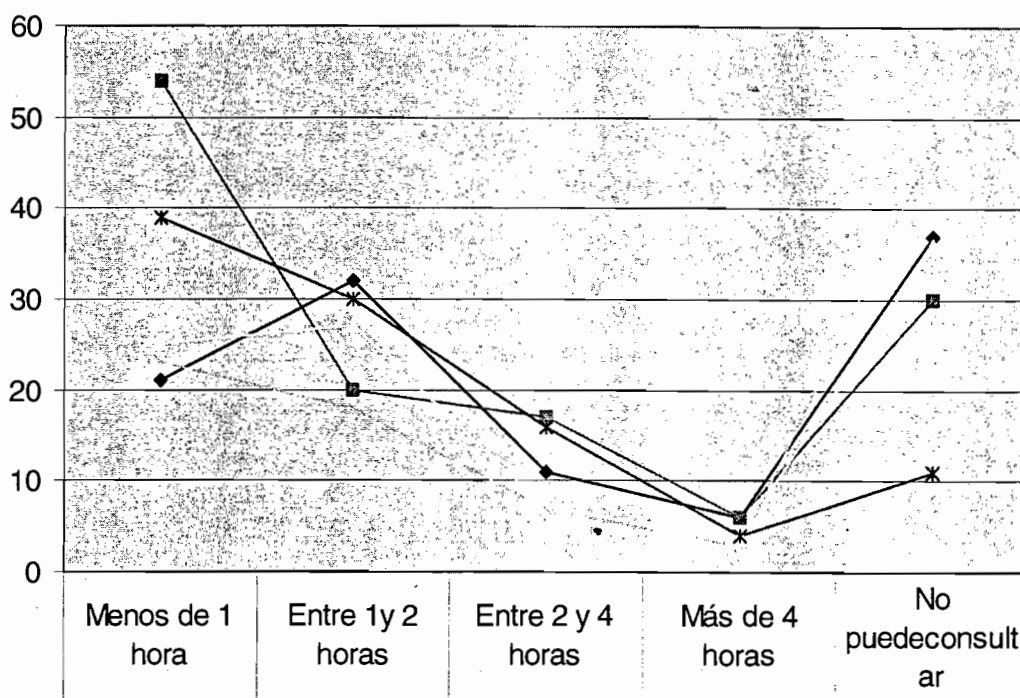
El 72% de los alumnos, 55% de los docentes y el 27% de los investigadores, el prefieren acudir personalmente a la biblioteca. El 1% de los alumnos, el 4% de los docentes y el mismo porcentaje de investigadores utilizan exclusivamente la vía electrónica para hacer uso de los servicios bibliotecarios. El 26% de los alumnos, el 36% de docentes y 69% de los investigadores utilizan ambas vías de acceso (electrónica y personal).

Los datos indican que el 64% de los alumnos tiene acceso a los servicios bibliotecarios por vía electrónica ocasionalmente ; 16% una vez a la semana y el 20% más de una vez a la semana.. Si consideramos que el 3% de los alumnos de bachillerato tiene correo electrónico, 17% de licenciatura y 50% de posgrado, el acceso vía electrónica a los servicios bibliotecarios, en gran medida, se realiza en la propia biblioteca y no desde algún sitio remoto.

Sobre la consulta de acervo desde un sitio remoto, vía internet los datos indican que el 21% de los profesores, 54 de investigadores ocupan menos de una hora en esta tarea, el 32% de los profesores y el 20% de los investigadores entre 1 ó 2 horas; los porcentajes de académicos que ocupan más de 2 horas se reduce significativamente. Los datos de este punto para alumnos son los siguientes: 25% de bachillerato, 23% de licenciatura y 39% de posgrado consultan el acervo por internet menos de una hora; 27% de bachillerato 18% de licenciatura y 30% de posgrado entre 1 y 2 horas. (Véase Gráfica 1)

Gráfica 1

Tiempo de consulta de los acervos y catálogos vía internet desde un sitio remoto



Docentes	21	32	11	6	37
Investigadores	54	20	17	6	30
A.Bachillerato	25	27	7	4	36
A. Licenciatura	23	18	7	3	47
A.Posgrado	39	30	16	4	11

Cabe señalar que el 92% de los usuarios del correo electrónico reciben el servicio en la UNAM.

Por otro lado, sólo una pequeña proporción de los encuestados, el 0.5% de alumnos y 5% de docentes, no hace uso de los servicios que ofrecen las bibliotecas de sus respectivas entidades académicas. Las causas por las que no se hace uso de este servicio, se pueden agrupar en los siguientes aspectos: dos manifestaron que no tener tiempo de acudir a la biblioteca; otros tres que no les satisface el servicio y los tres restantes nunca han hecho uso del servicio. Estos casos no se

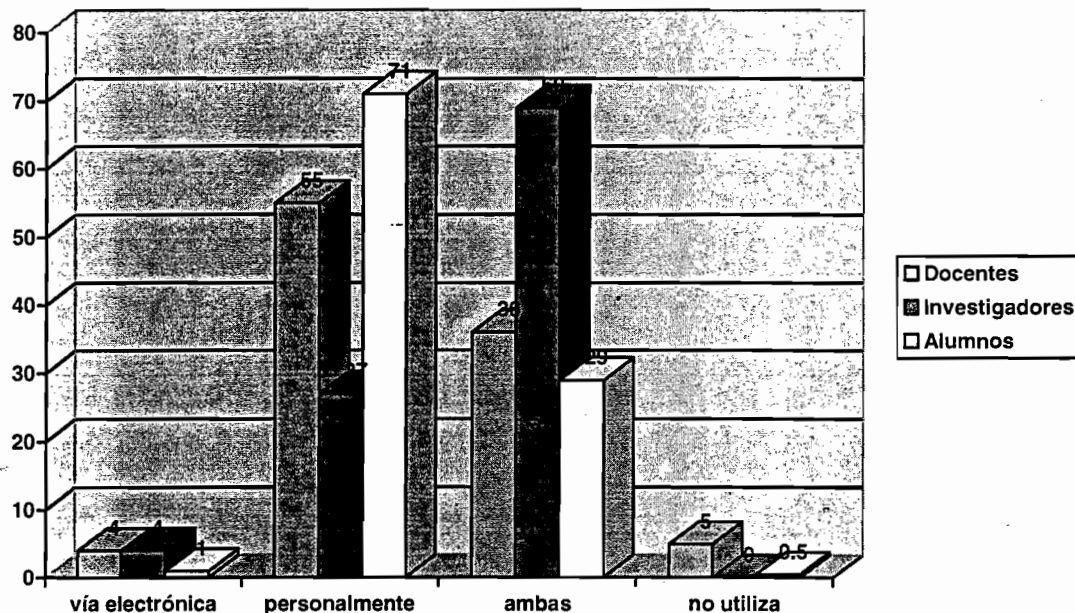
agrupan en una sola entidad académica. (Ver Gráfica 2). Por su parte todos los investigadores encuestados manifestaron acudir la biblioteca

Los docentes acuden a la biblioteca en un 38% ocasionalmente, 25% una vez a la semana y 37% más de una vez a la semana; los investigadores, 7% ocasionalmente, 19% una vez a la semana y 74% más de una vez a la semana.

Los datos indican que las bibliotecas son recintos que constituyen un elemento fundamental de las actividades de docencia, investigación y estudio de la institución Asimismo, aún cuando el acceso personal a los servicios bibliotecarios es la vía más elegida para hacer uso de éstos, la vía electrónica está en proceso de convertirse en una alternativa generalizada para consultar catálogos y acervos. Esta observación es mucho más acusada en la población que previsiblemente requiere de un acceso más intensivo a los servicios de las bibliotecas, es decir, los investigadores. Los investigadores tienen una mayor demanda de los servicios que los docentes.

Gráfica 3

VÍA DE ACCESO A LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

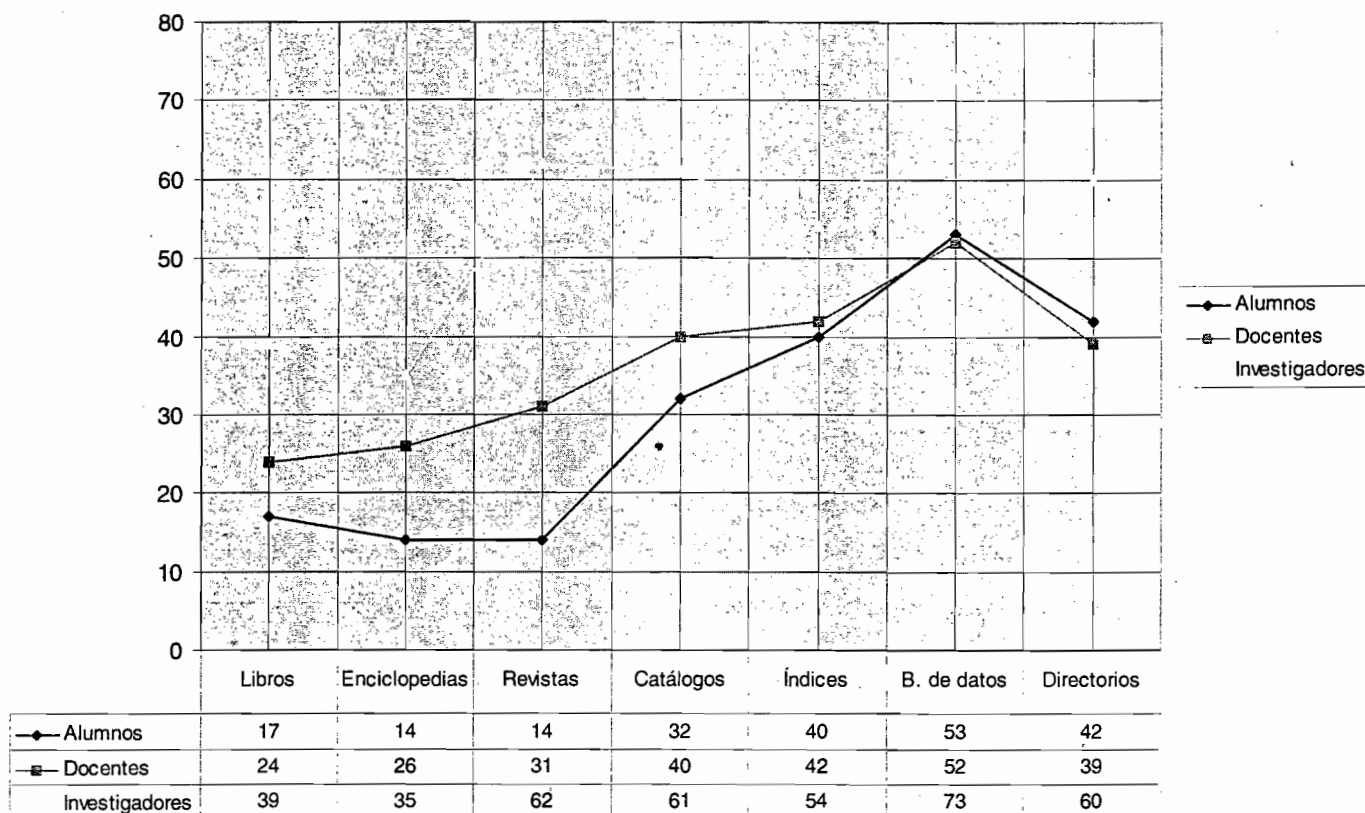


B) CONSULTA DE ACERVO

Los porcentajes del tipo de acervo que se consulta regularmente, tanto en papel como en formato electrónico, se pueden observar en las gráficas 3 y 4:

Gráfica 4

Preferencia en formato Electrónico



Como era de esperarse, el tipo de acervo más consultado por los tres tipos de población encuestada son los libros. En un segundo orden de importancia, los docentes e investigadores consultan revistas y los alumnos enciclopedias.

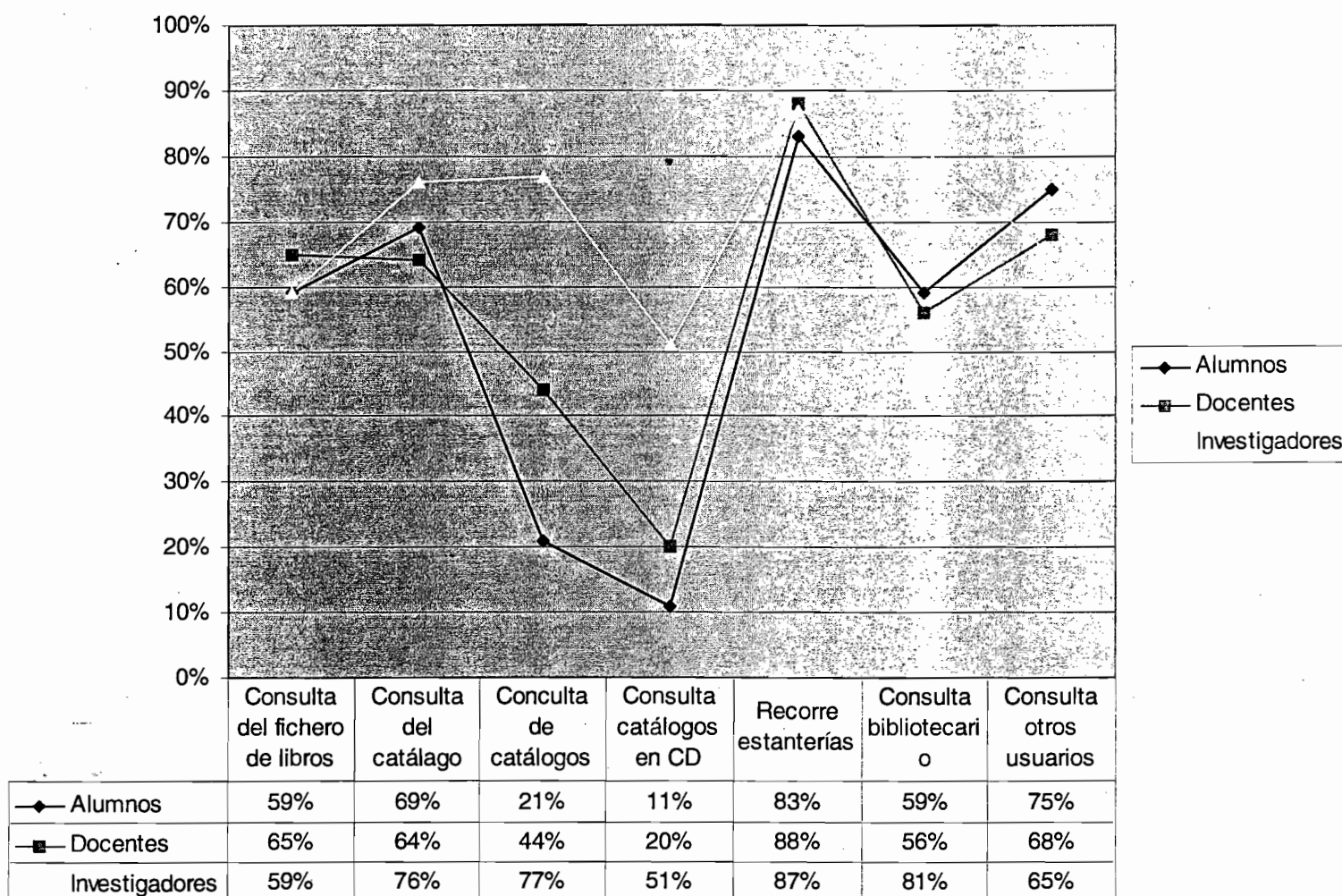
Por otro lado, los datos parecen indicar que **generalmente los usuarios ya saben qué acervo consultar y probablemente recurren a los catálogos, índices, bases de datos y directorios para complementar la bibliografía o hemerografía ya conocida.**

Por otro lado, la consulta por medios electrónicos es significativamente menor que la consulta en formato tradicional; sin embargo se debe apuntar que **los investigadores tienen una mayor preferencia por la consulta electrónica de catálogos, índices, bases de datos y directorios**, lo cual coincide con los datos de la sección anterior.

C) LOCALIZACIÓN DEL ACERVO

Es significativo el hecho de que 83% de los alumnos, 87% de los docentes y 88% de los investigadores prefieren localizar el acervo que requieren recorriendo las estanterías de la biblioteca de su entidad académica. En segundo lugar, el 59% de los alumnos y 65% de los docentes localizan el acervo que necesitan por catálogo manual; en cambio, el 76% de los investigadores, optan por localizar el acervo que necesitan por medio de los catálogos electrónicos de la biblioteca. (Gráfica No. 5)

Gráfica. 5



Localización del acervo

Estos datos confirman la conclusión de que la consulta de catálogos y la localización de acervos por medio de bases de datos no es un comportamiento usual y sistemático de los

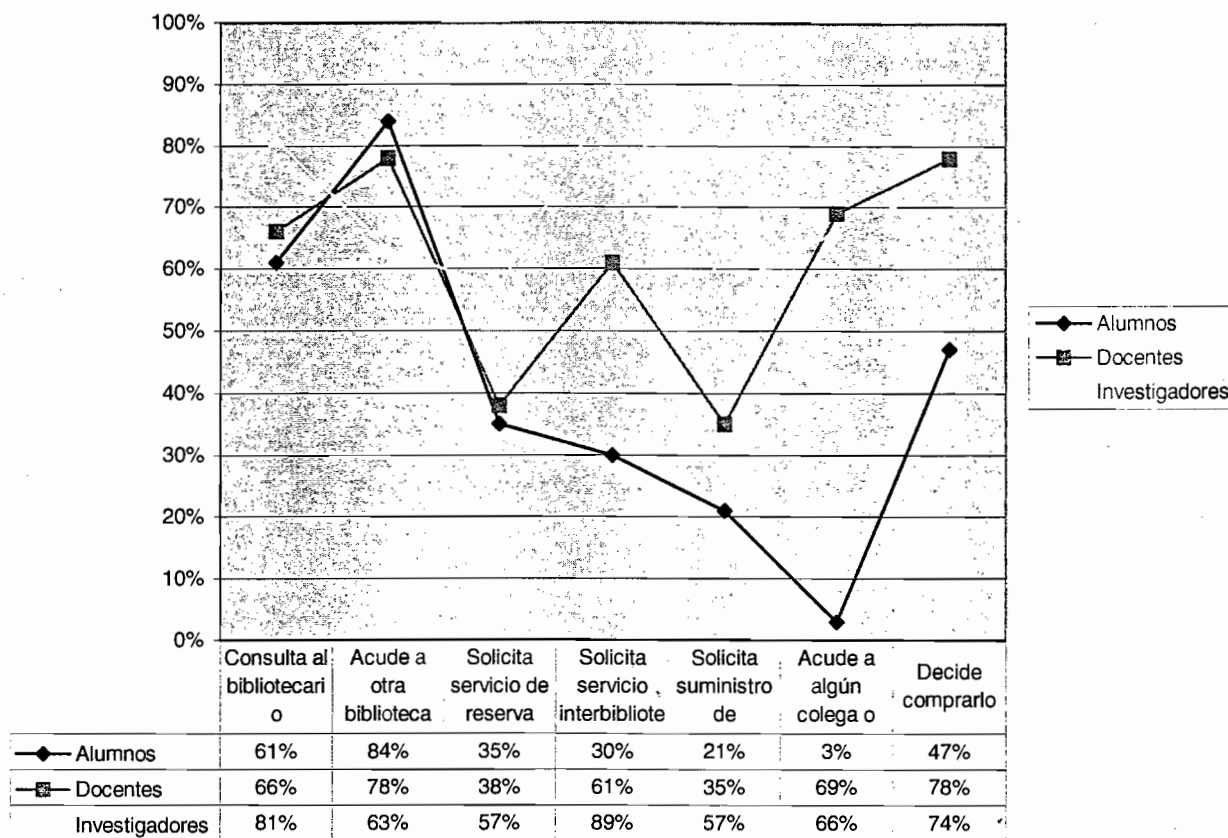
usuarios; los docentes y alumnos prefieren las vías tradicionales de consulta y localización de acervos, no así los investigadores, que prefieren la consulta digital.

Por otro lado, el 59% de los alumnos, el 55% de los profesores y el 81% de los investigadores localizan el acervo requerido por medio de los bibliotecarios. Es probable que este dato esté relacionado con la competencia profesional del personal de las bibliotecas, la cual se aprecia mucho más en los institutos y centros de investigación. (Véanse datos sobre 3. EFICACIA EN EL SERVICIO DEL PERSONAL DE LAS BIBLIOTECAS).

En cuanto a la localización de catálogos electrónicos vía internet, se obtuvo una preferencia menor en los alumnos (21%) y en los docentes (44%) en comparación con los investigadores (77%). Esta tendencia continuó con la consulta a catálogos en discos compactos, 11%, 18% y 55% respectivamente.

Si el material que requieren no se encuentra en la biblioteca, la mayoría de los profesores acuden a otra biblioteca (78%) o deciden comprarlo (78%); los investigadores, consultan al bibliotecario (81%) o solicitan servicio de préstamo interbibliotecario (89%). Los alumnos, al igual que los profesores, prefieren acudir a otra biblioteca (84%); en segundo lugar acuden con algún bibliotecario (61%) y muy pocos solicitan servicio de reserva (35%) o de préstamo interbibliotecario (30%). En el caso de los investigadores, este dato es consistente con la opinión mayoritariamente buena que tienen sobre los bibliotecarios. (Véase Gráfica 6)

Gráfica 6
Opciones para localizar material no encontrado



D) MOTIVOS Y CONDICIONES PARA QUE LOS ALUMNOS ACUDAN A LAS BIBLIOTECAS

Las razones por las cuales los alumnos acuden a la biblioteca son las siguientes: 95% para consultar material para hacer trabajos; 81% para consultar libros de texto para exámenes; 80% para sacar libros en préstamo para consultar en su casa y en menor medida, 26% a leer periódicos o revistas.

Asimismo, 36% de los alumnos manifestaron asistir a la biblioteca cuando pueden; 33% en el turno vespertino y 30% en el matutino. Dentro de la muestra encuestada, no se obtuvo ninguna respuesta afirmativa de asistencia sabatina a la biblioteca.

Por otra parte, el 64% mencionó que a veces encuentra el material bibliográfico de los programas de sus materias, el 33% siempre y el 3% nunca. Los datos sobre este punto son consistentes con la información proporcionada por los profesores en el sentido de que sólo el 57% consideran que la biblioteca responde adecuadamente a sus solicitudes de adquisición de bibliografía para sus cursos.

Los alumnos mencionan que han aprendido a usar los servicios bibliotecarios por ayuda de otro usuario (75%); sólo en cuarto lugar de frecuencia se menciona que la ayuda del personal de la biblioteca ha sido el factor de aprendizaje (38%).

En relación al servicio de fotocopiado, el 52% lo utiliza ocasionalmente, el 45% siempre y nuevamente el 3% nunca. Las razones por las cuales fotocopian el material de la biblioteca, las agrupamos en dos áreas: una, la del interés como usuarios y; otra, respecto a las limitaciones de la biblioteca. En la primera, los motivos son: interés por contar con el material propio (80%), el menor costo que representa fotocopiar el texto (78%) y la dificultad para encontrarlo en el mercado (61%); en la segunda, insuficiencia de ejemplares (69%) y la limitación de los períodos de préstamos (53%).

I.2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Para analizar las dos acepciones de la noción de diagnóstico de problemas de calidad del servicio bibliotecarios, algunos de los datos que se presentan corresponden a una opinión de usuarios mayoritariamente positiva o mayoritariamente negativa.

1) HORARIOS

Para la mayoría de los encuestados el horario de funcionamiento de la biblioteca, la opinión mayoritaria es que el tiempo en que permanece abierta la biblioteca es suficiente para las necesidades escolares y académicas (52% de alumnos, 63% de docentes y el 65% de investigadores); pero debe considerarse que para el 41% de alumnos, el 33% de docentes y 15% de los investigadores, el horario no cubre sus necesidades escolares y académicas. (Gráfica 7)

En cuanto a esto último, un problema esbozado por los jefes de biblioteca de las preparatorias es el horario discontinuo ya que no hay personal suficiente y, frecuentemente, el servicio se interrumpe por problemas de inasistencia del mismo. Se observó, también, que en el transcurso de cambios de turno había una baja sensible de atención a los usuarios.

En algunas facultades e institutos (I.I.Jurídicas) se considera necesario que las bibliotecas abran los sábados; sin embargo, otras bibliotecas con horario sabatino no tiene una afluencia significativa de usuarios.

Aún cuando en general se consideran adecuados los horarios, existe una opinión en cuanto a que se debe asegurar un horario continuo en la ENP. Asimismo, algunas facultades,

tienen una afluencia importante de alumnos que toman clases los sábados o en horarios extremos (por la mañana o por la noche). Esto denota que es necesario hacer un análisis sistemático de las necesidades de ampliación de horarios de acuerdo con el tipo de entidad académica.

2) AYUDA A LOS USUARIOS.

En general, los servicios de orientación y asistencia al usuario son exiguos, sobre todo en el nivel de bachillerato. No existe la disposición de servicios de capacitación personalizada para los nuevos usuarios o para la introducción de tecnología bibliotecológica.

Asimismo, del 54% de los alumnos que mencionaron conocer los reglamentos e instructivos de funcionamiento de los servicios bibliotecarios que están a su alcance, sólo el 36% tuvo una buena opinión sobre este aspecto; los docentes y los investigadores tuvieron una mejor opinión en relación a este ítem: 47% de los docentes y 52% de los investigadores, calificaron a los reglamentos e instructivos como buenos. (Gráfica 8).

Por otro lado, sólo en 4 de las 26 entidades académicas encuestadas existen programas de capacitación al usuario o de inducción a estos para una mejor utilización de los servicios bibliotecarios (Anexo 5). A este respecto es significativo el hecho ya señalado de que el 75% de los alumnos consultan a algún compañero para localizar el acervo que necesitan.

Por su parte, fue común la opinión de los jefes y coordinadores de las bibliotecas acerca de una falta de "cultura bibliotecaria" y disciplina en los alumnos. En otros casos, este factor se extiende también a los académicos, como es el caso de algunas facultades o el de los institutos de investigación donde es generalizada la falta de cumplimiento de los reglamentos, sobre todo en los señalamientos para la devolución del material (Anexo 4).

Esta opinión manifiesta la necesidad de reconocer la corresponsabilidad entre usuarios y sistema bibliotecario para hacer más eficiente el servicio.

3) EFICACIA EN EL SERVICIO DEL PERSONAL DE LAS BIBLIOTECAS.

El 50% de los alumnos y el 58% de los docentes manifestaron que es suficiente el número de bibliotecarios a quienes recurrir en caso de necesidad; 40% de alumnos y 34% de docentes opinó que la cantidad de personal bibliotecario no cubre sus requerimientos escolares o académicos. En

cambio para el 76% de los investigadores el número de personal es suficiente para sus necesidades académicas. (Gráfica No. 9)

Por otro lado, el servicio que dan los bibliotecarios se estimó de la siguiente manera: 41% de alumnos, el 44% de docentes y 39% de investigadores opinó que es bueno. El 31% de los alumnos y 29% de docentes, opinó que es regular; en comparación con el 39% de los investigadores que lo consideran excelente. (Gráfica No. 10)

La comunicación entre bibliotecarios y usuarios, no alcanzó en ningún caso el 50% de satisfacción; este ítem fue evaluado como regular por el 36% de alumnos y 34% de docentes. El 29% de alumnos, 41% de docentes y 46% de investigadores expresaron que la comunicación era buena y se destaca que el 43% de los investigadores opinaron que es excelente. Es posible que esta variación se deba a las condiciones específicas de algunas de las bibliotecas de institutos, como la del IIMAS o del Instituto de Materiales. (Gráfica No. 11)

Se debe reiterar que los alumnos aprenden a usar los servicios de las bibliotecas a través de otros usuarios y no por los bibliotecarios o a través de programas hechos *ex profeso* al tipo de usuarios.

En relación al tiempo que emplea la biblioteca para proporcionar los servicios, el 45% de alumnos, 44% de docentes y 52% de investigadores considera que es bueno. El 30% de alumnos, el 26% de docentes y el 12% lo calificaron como regular, en comparación con el 35% de investigadores quienes lo ubicaron como de una rapidez excelente. (Gráfica No. 12)

Asimismo, los profesores opinaron en un 57% que la biblioteca de su entidad académica les responde de manera adecuada y oportuna cuando solicitan la adquisición de bibliografía; en cambio este porcentaje se eleva hasta el 89% de los investigadores que opinan en el mismo sentido. (Gráfica No. 13)

Por otro lado, se observaron situaciones y se obtuvieron opiniones acerca de la falta de disposición del personal de las bibliotecas para atender a los usuarios; la irregularidad de los horarios de atención; la falta de avisos sobre atención al público, etc. Asimismo, no se encuentra personal especializado que pueda auxiliar y orientar a los usuarios.

En general, los investigadores tienen una mejor opinión en relación a la competencia profesional del personal de las bibliotecas, a su cordialidad y buena comunicación con los usuarios y a la rapidez del servicio; los alumnos y los docentes la califican entre regular y buena. Asimismo, fue frecuente durante la encuesta observar una falta de disposición del

personal para atender a los usuarios y fue común observar que quien tenía buena disposición no tenía las competencias profesionales adecuadas para resolver los problemas de los usuarios.

Por otro lado, los jefes y coordinadores de las bibliotecas coincidieron en señalar que existe una escasez de personal especializado; en ocasiones hay cargas de trabajo inequitativas entre el personal y se observa la necesidad urgente de profesionalizarlo y capacitarlo en nuevas tecnologías.

4) SUFICIENCIA DE LOS ACERVOS.

El acervo de libros es suficiente para la mayoría de los encuestados: el 57% de los alumnos, 54% de los docentes y el 64% de los investigadores. Pero debe ponerse atención al porcentaje de población que opina que no cubre las necesidades académicas: el 32% de alumnos, 40% de docentes y 23% de investigadores. (Gráfica No. 14)

Del acervo de publicaciones periódicas, se destaca que el 61% de los docentes opinó que no cubre con sus requerimientos; en cambio el porcentaje de población de alumnos y de investigadores opinaron en los mismos términos en un menor porcentaje: el 40% de alumnos y 38% de investigadores. Por su parte, el 36% de alumnos y de docentes y 48% de investigadores estimaron que el acervo es suficiente. (Gráfica No. 15)

En relación a la calificación dada por los alumnos al cuidado del acervo, un 40% dijo que es regular, 36% bueno y 19% malo. El 39% de docentes expresó que es bueno, 34% regular y 22% malo. Y para los investigadores el cuidado es bueno en un 49% y excelente en un 32%. (Gráfica No. 16).

Sobre este último punto, los jefes y coordinadores de las bibliotecas reportaron una situación preocupante por la mutilación y deterioro del acervo.

En cuanto a la suficiencia de acervos se estima que los docentes se perciben como la población cuyos requerimientos son menos satisfechos por las bibliotecas, sobre todo en relación a la bibliografía y hemerografía que prescriben en sus programas de estudio. Esta aseveración puede explicarse porque sólo al 57% de los profesores la biblioteca les responde de manera adecuada y oportuna para la adquisición de la bibliografía que requiere para sus cursos y en cambio al 89% de los investigadores se les atiende para la adquisición de bibliografía y hemerografía.

5) ACTUALIZACIÓN DE LOS ACERVOS.

Respecto a la actualización del acervo el 40% de los alumnos, el 50% de los profesores y el 56% de los investigadores manifestaron que les parece suficiente para sus necesidades; pero es significativo que para el 45% de alumnos, 47% de docentes y 28% de investigadores no cubre sus requerimientos. (Gráfica No. 17)

Nuevamente, aún cuando existe una satisfacción aceptable en cuanto a actualización de material, la población docente se percibe como la menos satisfecha, lo cual es consistente con la opinión mayoritaria de la falta de respuesta adecuada y oportuna a sus necesidades.

La opinión sobre la calidad de la información de nuevas adquisiciones no tiene una tendencia clara; se destaca que este ítem es excelente para el 38% de los investigadores y para el 41% es buena. Los docentes tienen una opinión menos ponderada: el 32% la califica como buena, el 28% mala y el 23% regular. En comparación con el 32% de alumnos que nunca han pedido información sobre nuevas adquisiciones y quienes además aprecian que es mala (30%), regular (18%) y buena (17%). (Gráfica No. 18)

Por otro lado, se debe destacar que **algunas bibliotecas presentan problemas de obsolescencia de material bibliohemerográfico y no existen lineamientos claros y ponderados para depurarlo.**

6) ACCESO A LOS ACERVOS BIBLIOTECARIOS.

Sobre el tiempo otorgado reglamentariamente para préstamo del acervo fuera de la biblioteca, el 54% de alumnos, 70% de docentes y 66% de investigadores manifestaron que era suficiente para sus necesidades. Para el 37% y 24% de alumnos y docentes, respectivamente, no cubre sus necesidades académicas. Y el 24% de investigadores considera que excede con amplitud sus necesidades. (Gráfica No. 19)

En relación al préstamo interno, el 63% de alumnos y 63% de docentes es bueno el servicio. Para el 63% de investigadores es excelente. En cuanto al préstamo externo, el 51% de alumnos, 50% de docentes y 44% de investigadores es bueno. Para el 42% de investigadores es excelente. (Gráficas No. 20 y 21).

Respecto al préstamo interbibliotecario para el 41% de docentes y 51% de investigadores es bueno. El 26% de éstos últimos considera que es excelente. Sin embargo, el 56% de alumnos y el 29% de docentes manifestó que nunca ha pedido este servicio. (Gráfica No. 22)

El préstamo de materiales de reserva el 44% de alumnos, 35% de docentes y 26% de investigadores nunca ha pedido este servicio. El 27% de docentes y 36% de investigadores consideró que es bueno. Y solamente el 22% de investigadores lo consideró excelente y el 21% de docentes regular. (Gráfica No. 23)

El préstamo de materiales de colección especial el 53% de los alumnos, el 42% de docentes y el 36% de investigadores nunca lo ha pedido. Es un servicio bueno para el 24% de docentes y el 33% de investigadores. Y solamente el 23% de investigadores lo considera excelente. (Gráfica No. 24)

Por otro lado, el 77% de alumnos nunca ha pedido el préstamo de materiales multimedia, al igual que el 64% y el 51% de docentes e investigadores, respectivamente. El 21% de investigadores estimó que es bueno. (Gráfica No. 25)

Por último, el servicio de reservación de acervos el 48% de alumnos nunca han solicitado este servicio, sin embargo; un 21% de alumnos lo consideran bueno, y otro 20% regular. Los docentes nunca lo han solicitado en un 48%, pero un 26% estima que es bueno. Respecto a los investigadores el 40% lo califica como bueno, el 30% excelente y el 23 % nunca lo ha pedido. (Gráfica No. 26)

Se puede concluir que los servicios de préstamo del acervo regular de libros y revistas es bien apreciado por el común de los usuarios. Sin embargo, hay que destacar que pueden existir servicios que tanto académicos como alumnos nunca han solicitado, probablemente porque los desconocen como la reservación del acervo o el préstamo interbibliotecario; o bien en el caso del material multimedia, el préstamo no se solicita por la escasez del mismo o el desconocimiento de su ubicación.

7) INSTALACIONES.

En general, las bibliotecas que no tienen instalaciones hechas *ex profeso*, 6 de 26 bibliotecas observadas, una preparatoria, dos facultades (ingeniería y psicología) y 3 institutos (económicas, filosóficas y biomédicas), el espacio es inadecuado, existe hacinamiento de material, falta de ventilación, escasa iluminación, temperaturas altas; los usuarios no cuentan con escritorios y sillas suficientes o adecuadas al estudio individual o colectivo; los pasillo entre las estanterías son estrechos, en ocasiones sólo puede circular una persona.

Por otro lado, las bibliotecas que cuentan con edificios nuevos, hechos *ex profeso* se reportaron como saturadas de material o se prevé que en un tiempo breve van a saturarse, si no es que ya lo están como es el caso de la biblioteca de Cuautitlán; edificios cuya capacidad se calculó para llegar a su límite en un plazo de 10 años, se han visto incapacitados de albergar todo el acervo al momento de su inauguración. Estas bibliotecas, aún cuando presentan mejores condiciones de iluminación, ventilación, clima, deberán reacondicionar espacios previstos para otras funciones, para dar cabida al acervo o a los usuarios. (Véase Anexo 5)

En la FES-Cuautitlán se reportó que el edificio está calculado para soportar un peso de 300 kg/m² y en este momento está soportando un peso de 1000 kg/m². (Véase Anexo 4)

En específico se preguntó a los alumnos respecto al servicio de cubículos especiales para trabajo individual o de grupo, al cual el 36% lo valoró como bueno, el 25% lo considera malo, el 21% regular y el 15% nunca lo han solicitado. (Gráfica No. 27)

8) CATÁLOGOS.

La variedad en recursos (en papel y digitales) para la consulta de los catálogos es apreciada como suficiente para la mayoría de los encuestados: 58% de alumnos, 52% de docentes y 58% de investigadores; pero se debe notar que para el 29% de los alumnos manifestó que no cubre sus necesidades académicas, así como el 46% de docentes y el 29% de investigadores opinó en los mismos términos. (Gráfica No. 28)

Sobre estos datos, es posible que la población encuestada espere una mayor digitalización de los catálogos o mejores recursos electrónicos para llegar a cubrir las necesidades académicas y escolares de consulta de catálogos, pero esta tendencia no está del todo clara por los siguientes datos.

Sin embargo, los datos anteriores contrastan en sentido contrario por la opinión sobre el tipo de formato tradicional en el cual se encuentra la información: para el 67% de alumnos, el 60% de docentes y el 72% de investigadores es suficiente respecto de sus necesidades escolares y académicas. En menor medida, no cubre con las necesidades del 23% alumnos, el 37% docentes y el 19% investigadores. (Gráfica No. 29)

La diversificación de formatos (en papel y digitales) en que se presenta, está considerada mayoritariamente como buena por el 37% de alumnos, el 39% de docentes y 56% de

investigadores, en menor medida el 38% de alumnos, el 24% de docentes y el 15% de investigadores lo consideran regular. (Gráfica No. 30)

El servicio de consulta de catálogos por computadora es, también, mayoritariamente bueno para el 40% de alumnos, el 33% de docentes y el 49% de investigadores. El 25% lo califica como regular y el 22% de investigadores como excelente. (Gráfica No. 31)

Por otro lado, los jefes y coordinadores de las bibliotecas mencionan que se requiere infraestructura y personal para actualizar permanentemente los catálogos electrónicos. En general, se percibe una falta de procesos sistemáticos para automatizar la catalogación de las nuevas adquisiciones. Asimismo, en algunas entidades académicas han desaparecido los catálogos en papel y la infraestructura informática no es suficiente para atender la consulta por el gran número de usuarios; en otras, prefieren consultar el catálogo en papel porque es de más fácil conocimiento que el catálogo electrónico o por la falta de equipos.

Algunos coordinadores de bibliotecas en escuelas y facultades opinaron que la falta de redes intercomunicadas entre entidades académicas hace más lenta la actualización de los catálogos. Consideran que un obstáculo para esto es el hecho de que es necesario pasar la información a la Dirección General de Bibliotecas para que sea integrada al catálogo electrónico de la UNAM, en lugar de poder anexarlo directamente.

9) RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN.

La obtención de impresos de artículos especializados, el 43% de alumnos nunca lo han pedido y al 22% le parece un servicio regular. El 29% de docentes les parece regular, 27% como bueno y el 22% malo. El 46% de investigadores lo califica como bueno y el 27% excelente. (Gráfica No. 32).

Respecto al servicio de impresión digital, el 66% de alumnos, el 57% de docentes y el 40% de investigadores nunca lo han pedido. Solamente el 29% de investigadores estimó que es bueno. (Gráfica No. 33)

Los jefes y coordinadores de bibliotecas reportaron que falta infraestructura y capacitación para automatizar la recuperación de información por parte de los usuarios y por parte del personal de la biblioteca. Asimismo, la falta de redes internas imposibilitan la comunicación con el usuario para proporcionar apoyos técnicos.

10) INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA.

El número de computadoras para consulta electrónica no cubre las necesidades del 62% de alumnos, del 69% de docentes y el 30% de investigadores. Para el 28% de alumnos, el 29% de docente y 59% de investigadores es suficiente. (Gráfica No. 34)

El número de impresoras para la recuperación de materiales no cubre las necesidades del 54% de alumnos, el 81% de docentes y el 47% de investigadores. Es suficiente para el 18% de docentes y el 43% de investigadores. Frente al 31% de alumnos que dijo desconocer el tema de la pregunta. (Gráfica No. 35)

De la calificación que dieron del número de computadoras, el 37% de alumnos, el 23% de docentes y el 48% de investigadores manifestó que el tipo de máquinas es bueno. El 31% alumnos y 28% de docentes que es regular. El 25% de docentes, 16% de alumnos y el 14% de investigadores opinó que es malo. Es significativo señalar que el 13% de alumnos, 21% de docentes y 12% de investigadores nunca han pedido este servicio. (Gráfica No. 36)

En general, se reportó un rezago tecnológico importante en todas las bibliotecas; en algunas entidades académicas donde se ha procurado la capacitación del personal no existe la infraestructura para poder aplicar servicios electrónicos. Fue casi unánime la demanda de instalación de redes internas para un manejo efectivo de la información y una mejor atención a los usuarios próximos y remotos. Asimismo, se consideró grave la ausencia de ^{Puntos de} accesos ^{de} (electrónicos) para consulta especializada. ^{al red}

11) PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Se reportó que la digitalización de la biblioteca que proporciona una forma diferente de servicio, es prácticamente inexistente en la mayoría de las entidades académicas; asimismo, los problemas de infraestructura dificultan la actualización permanente de catálogos y bases de datos digitales; también es prácticamente nula la comunicación por correo electrónico entre bibliotecarios y usuarios, la traducción de materiales y la documentación digitalizada que permita la recuperación por vía electrónica.

En cuanto al número de suscripciones a revistas electrónicas, tanto 69% de docentes como 50% de investigadores opinaron que no cubre sus requerimientos. (Gráfica No. 37)

Sobre la comunicación por correo electrónico, que es prácticamente inexistente, se debe decir que existe la posibilidad de que ésta pueda efectuarse, cuando menos con los académicos,

puesto que el 89% de los investigadores tienen correo electrónico; 45% de los docentes y sólo el 3% de los alumnos de bachillerato tiene correo electrónico, 17% de licenciatura y 50% de posgrado. De los que usan correo electrónico, el 97% recibe el servicio de la UNAM.

Respecto de la diseminación selectiva de información el 33% de alumnos y el 25% de docentes nunca ha solicitado este servicio. El 26% de alumnos, el 31% de docentes lo consideran bueno. Solamente el 21% de alumno y el 22% de docentes lo consideran regular; y el 73 % de investigadores calificó el servicio entre bueno y excelente. (Gráfica No. 38)

El servicio de fotocopiado es considerado por el 22% malo, el 35% de los alumnos regular, el 34% bueno. Entre los docentes el 28% lo considera malo, el 26% bueno, el 22% regular y el 21% nunca lo ha pedido. Respecto a la calificación que dan los investigadores a esto mismo, el 47% considera que es bueno el servicio, el 16% que es excelente y el 15% nunca lo ha pedido. (Gráfica No. 39)

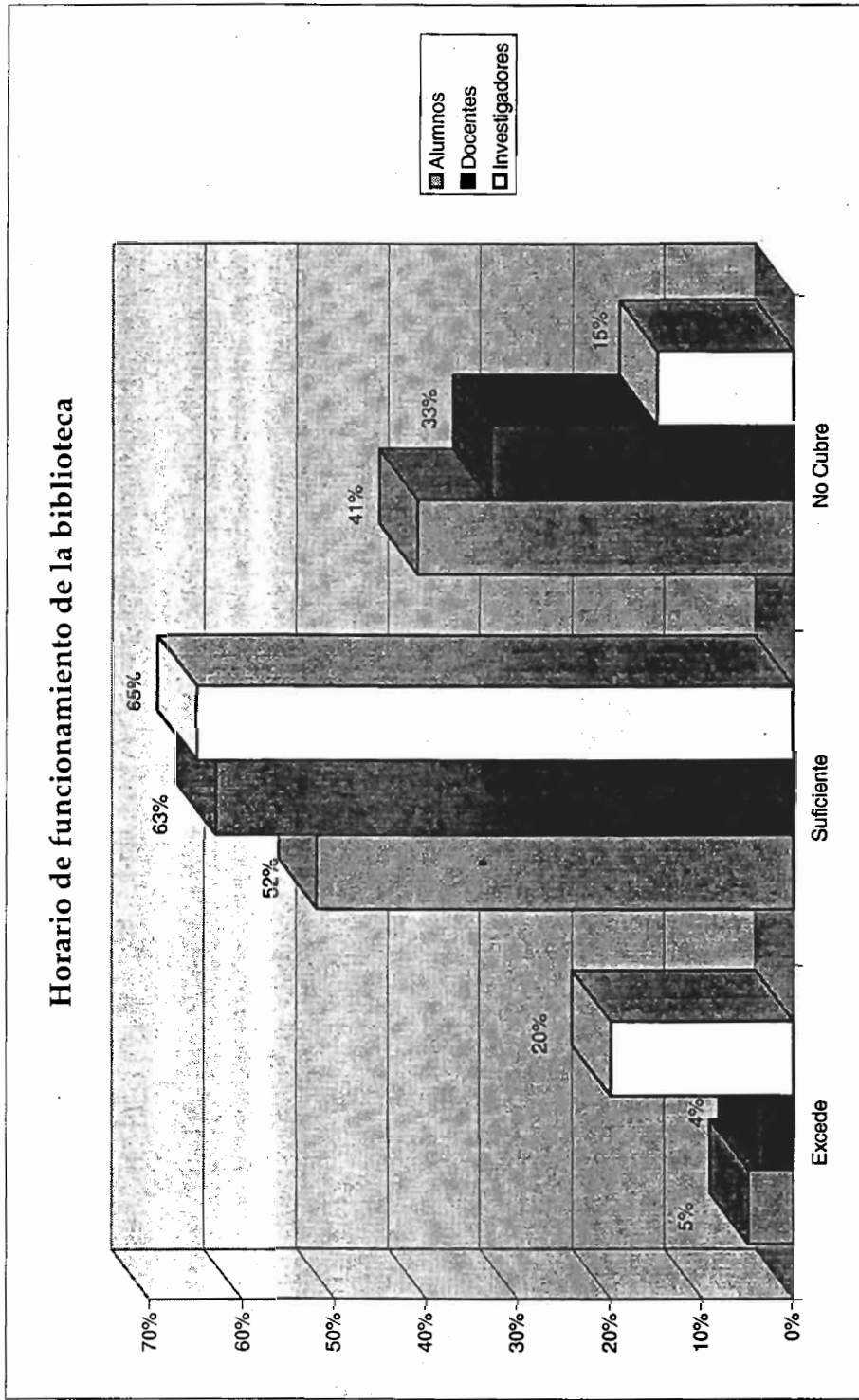
El 57% de alumnos, el 44% de docentes y 23% de investigadores nunca han solicitado el vínculo con otras bibliotecas digitales. El 22% de docentes lo considera bueno, a diferencia del 41% de investigadores. (Gráfica No. 40)

12) COMUNICACIÓN CON EL USUARIO.

Se observó que casi todas las bibliotecas tienen buzón de sugerencias pero no hay mecanismos para atenderlas y dar seguimiento a la satisfacción de las peticiones.

Los mecanismo para recibir y atender quejas y sugerencias con que cuenta la biblioteca, el 32% de alumnos lo consideran malo, regular el 27% y nunca lo han pedido en un 23%. (Gráfica No. 41)

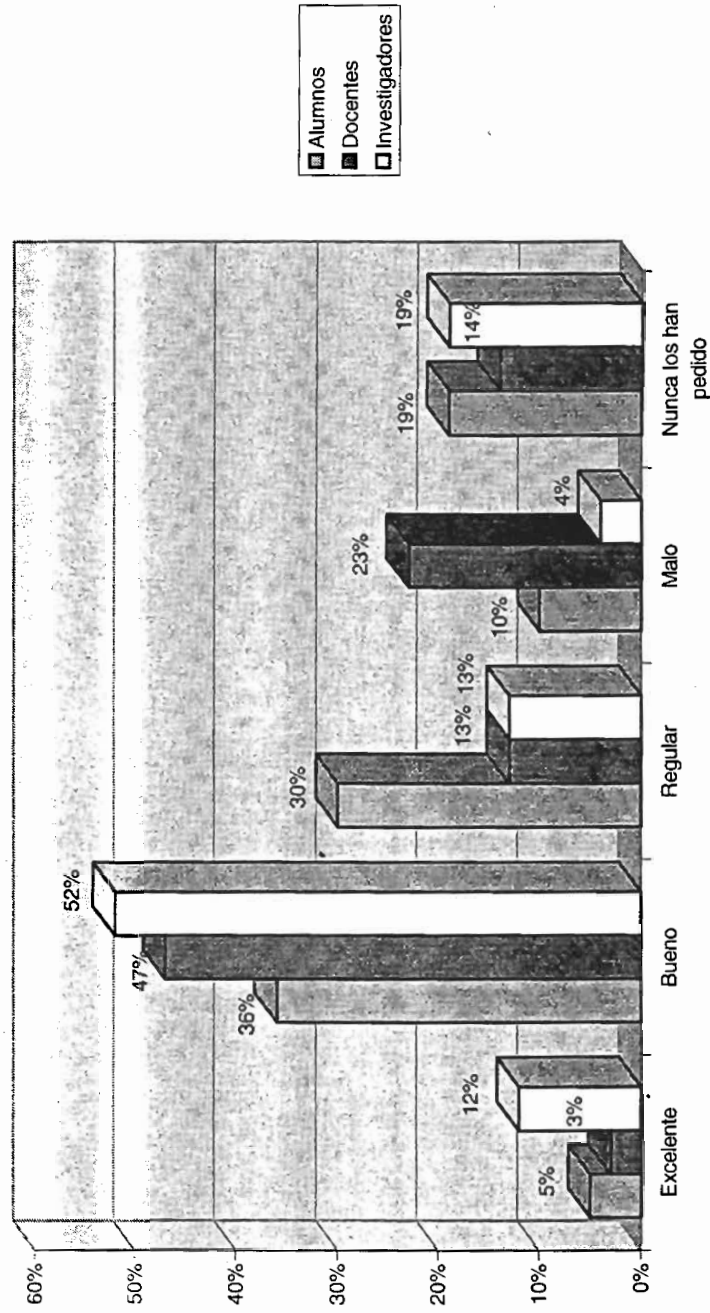
Gráfica 4



	Excede	Suficiente	No Cubre	Desconoce el tema	Total
Alumnos	5%	52%	41%	2%	100%
Docentes	4%	63%	33%		100%
Investigadores	20%	65%	15%		100%

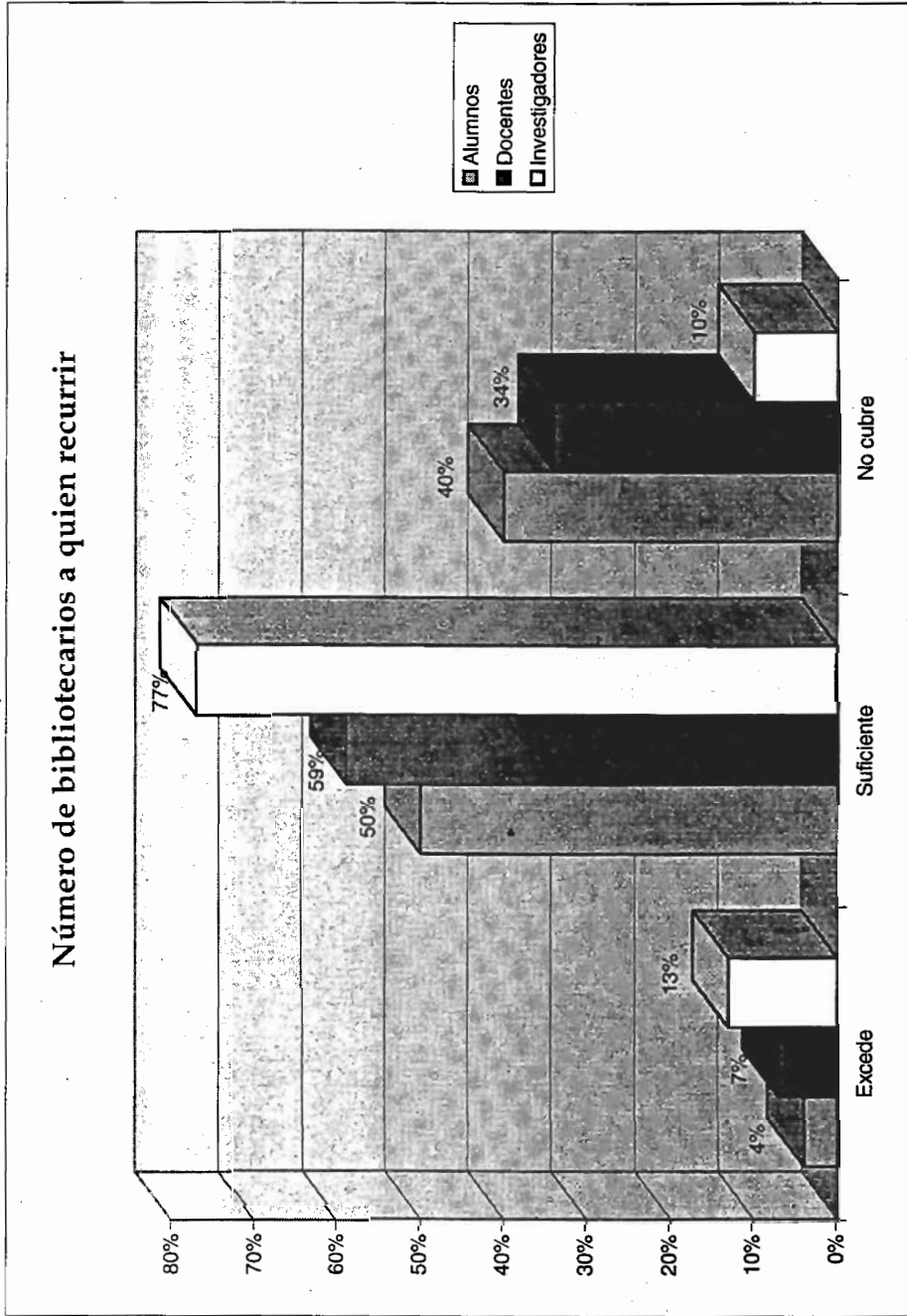
Gráfica 5

Reglamentos e instructivos de funcionamiento de los servicios bibliotecarios



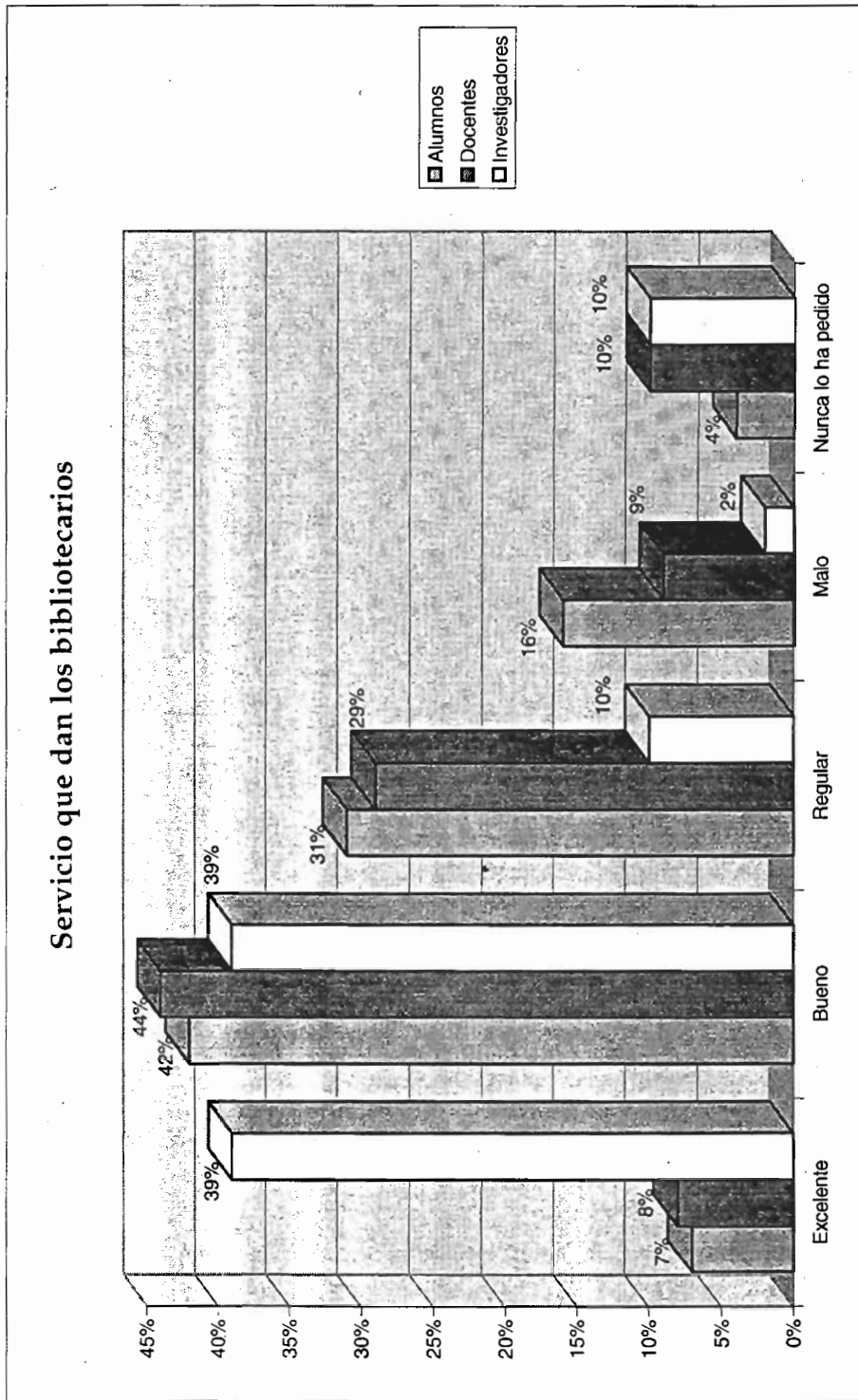
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Nunca los han pedido	Total
Alumnos	5%	36%	30%	10%	19%	100%
Docentes	3%	47%	13%	23%	14%	100%
Investigadores	12%	52%	13%	4%	19%	100%

Gráfica 6



	<i>Excede</i>	<i>Suficiente</i>	<i>No cubre</i>	<i>Desconocen el tema</i>	Total
Alumnos	4%	50%	40%	6%	100%
Docentes	7%	59%	34%		100%
Investigadores	13%	77%	10%		100%

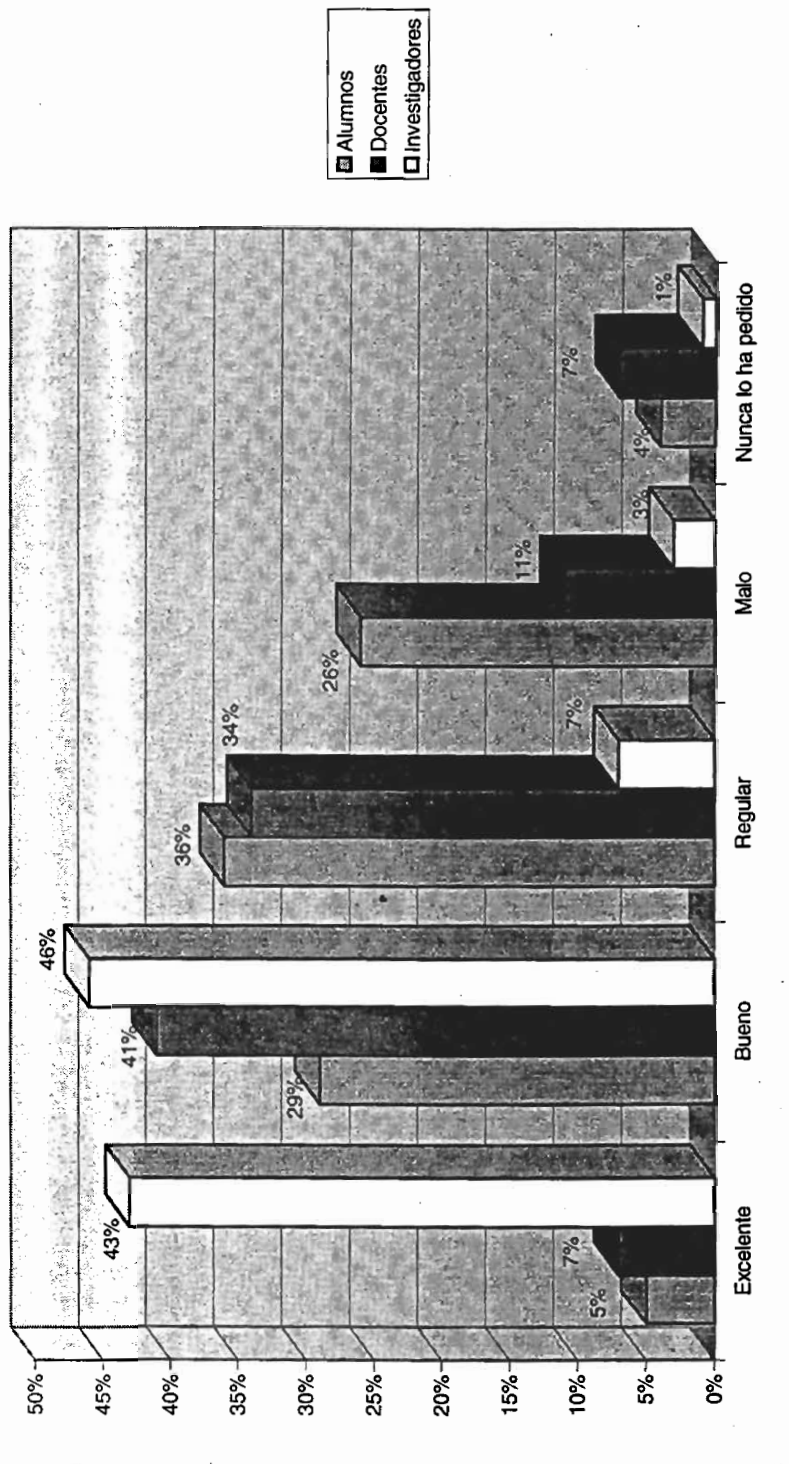
Gráfica 7



Grupos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Nunca lo ha pedido	Total
Alumnos	7%	42%	31%	16%	4%	100%
Docentes	8%	44%	29%	9%	10%	100%
Investigadores	39%	39%	10%	2%	10%	100%

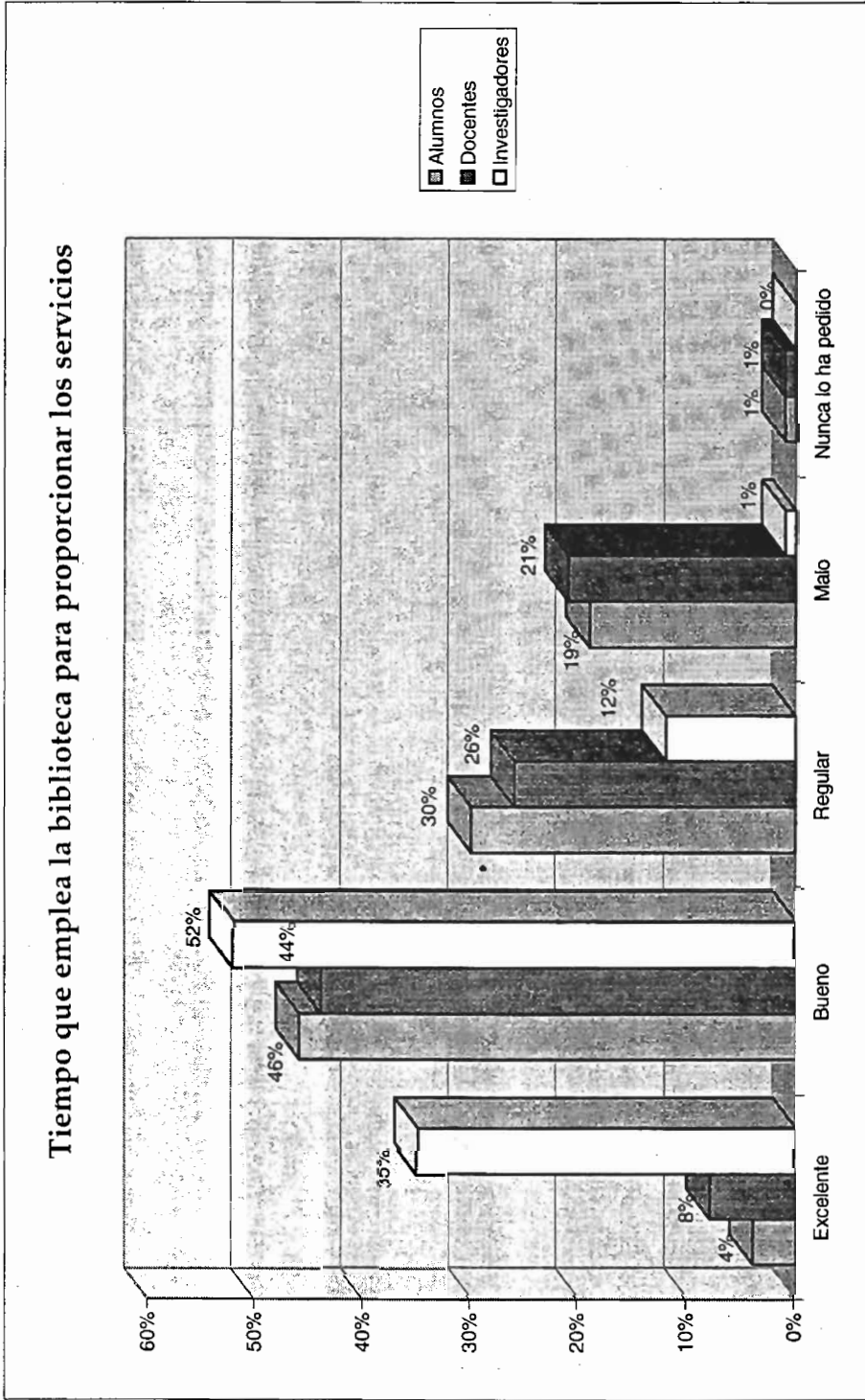
Gráfica 8

Comunicación entre bibliotecarios y usuarios



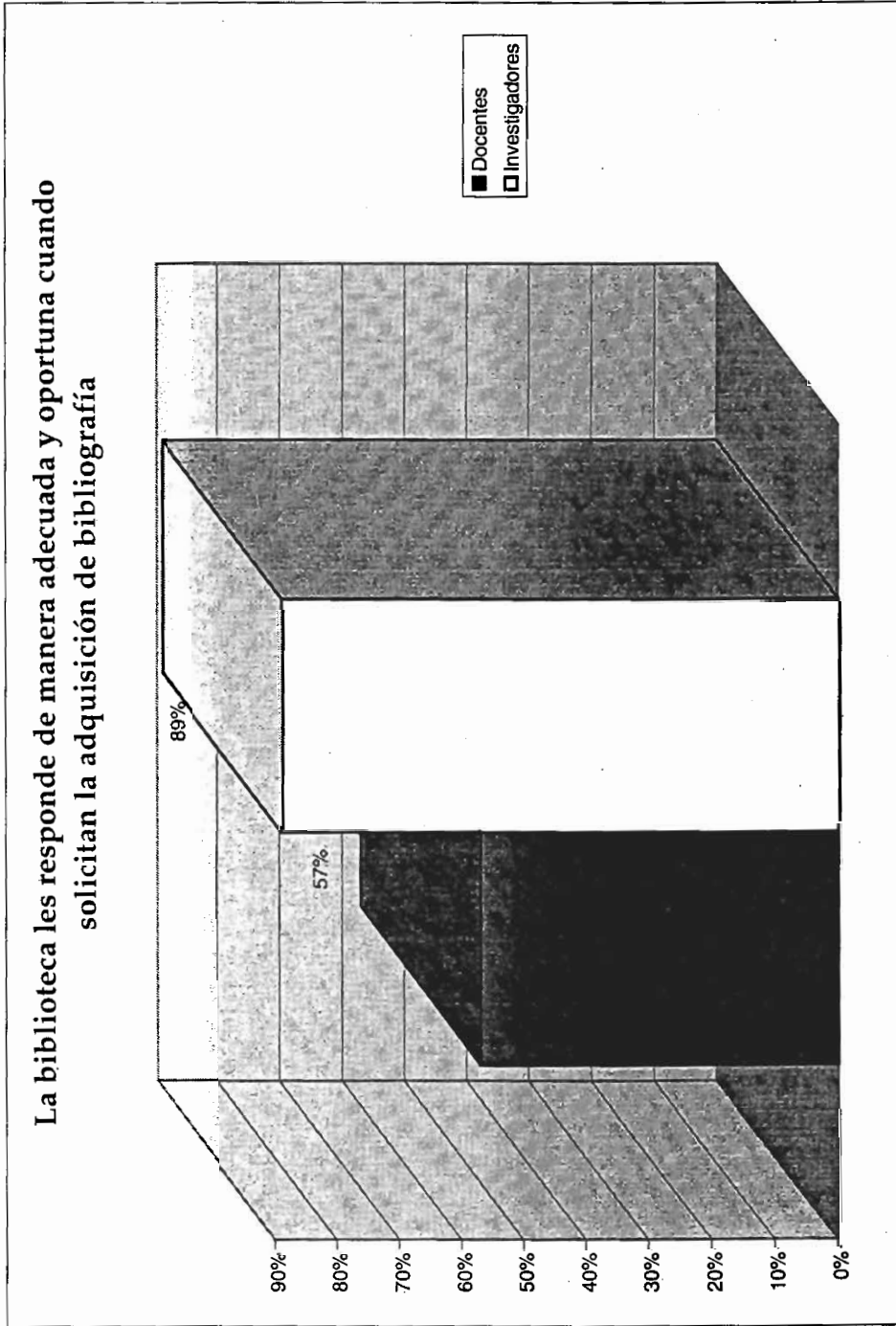
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Nunca lo ha pedido	Total
Alumnos	5%	29%	36%	26%	4%	100%
Docentes	7%	41%	34%	11%	7%	100%
Investigadores	43%	46%	7%	3%	1%	100%

Gráfica 9



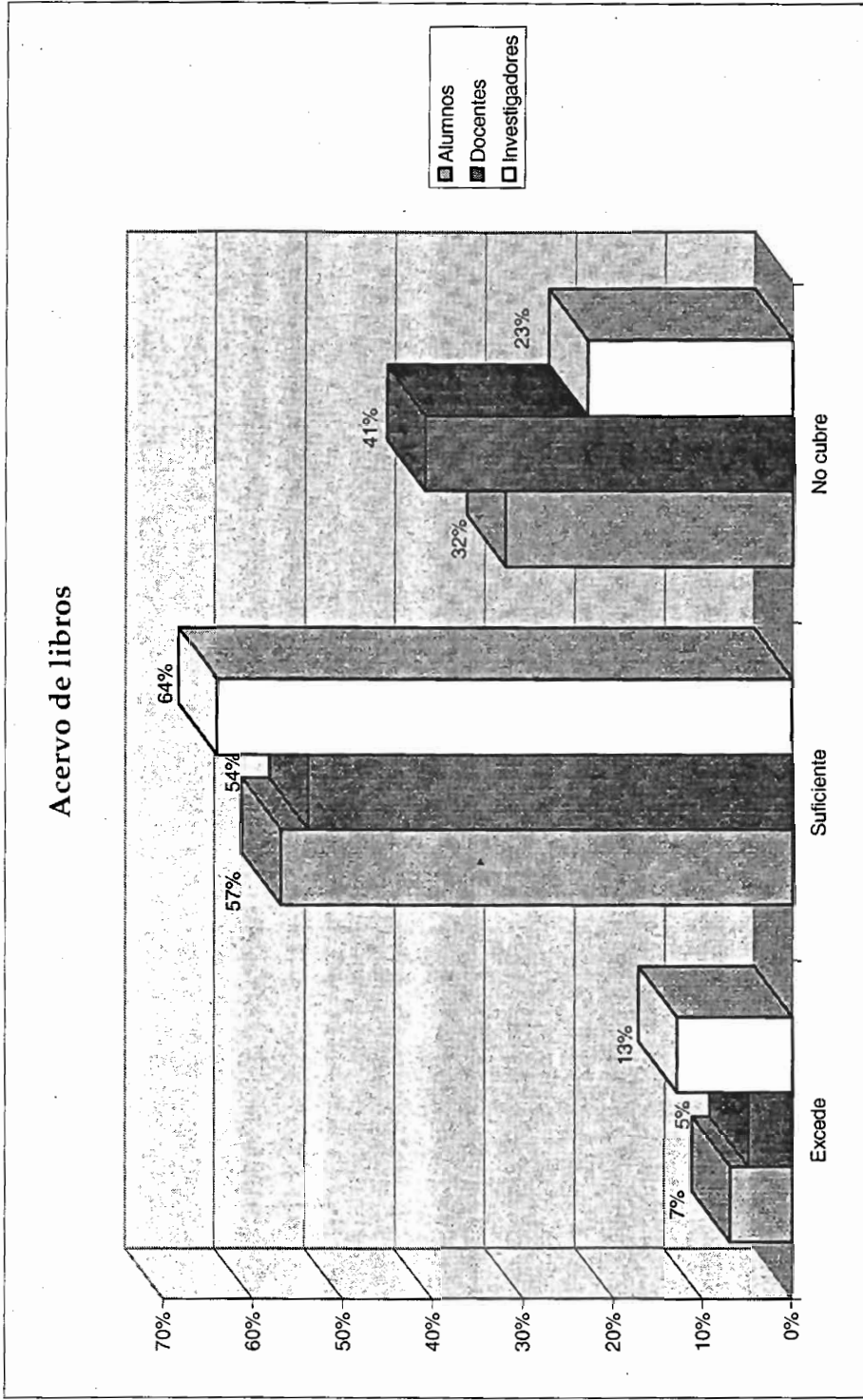
	<i>Excelente</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>	<i>Nunca lo ha pedido</i>	Total
Alumnos	4%	46%	30%	19%	1%	100%
Docentes	8%	44%	26%	21%	1%	100%
Investigadores	35%	52%	12%	1%	0%	100%

Gráfica 10



	Sí	No	Total
Docentes	57%	43%	100%
Investigadore	89%	11%	100%

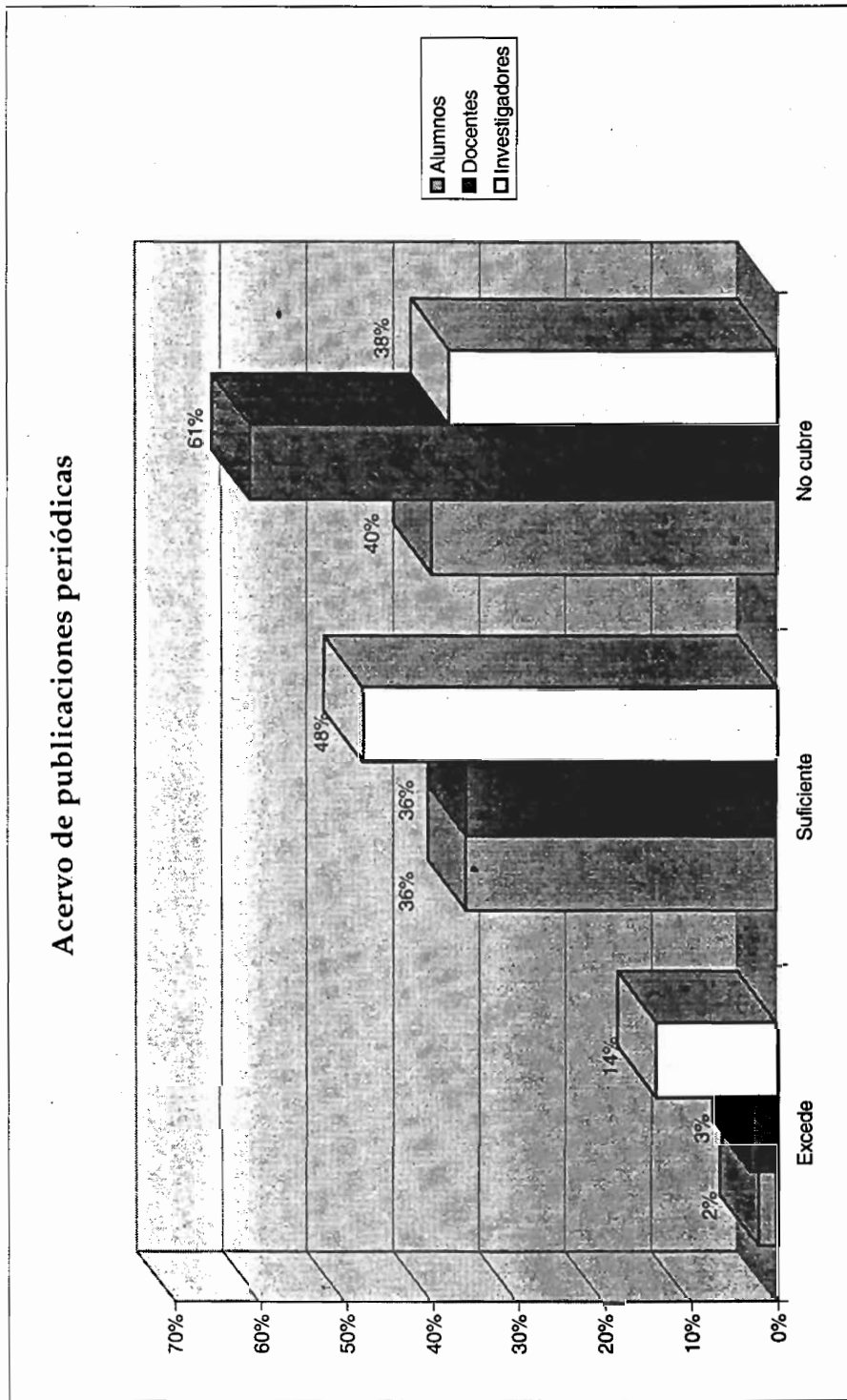
Gráfica 11



	Excede	Suficiente	No cubre	Desconoce el tema	Total
Alumnos	7%	57%	32%	4%	100%
Docentes	5%	54%	41%		100%
Investigadores	13%	64%	23%		100%

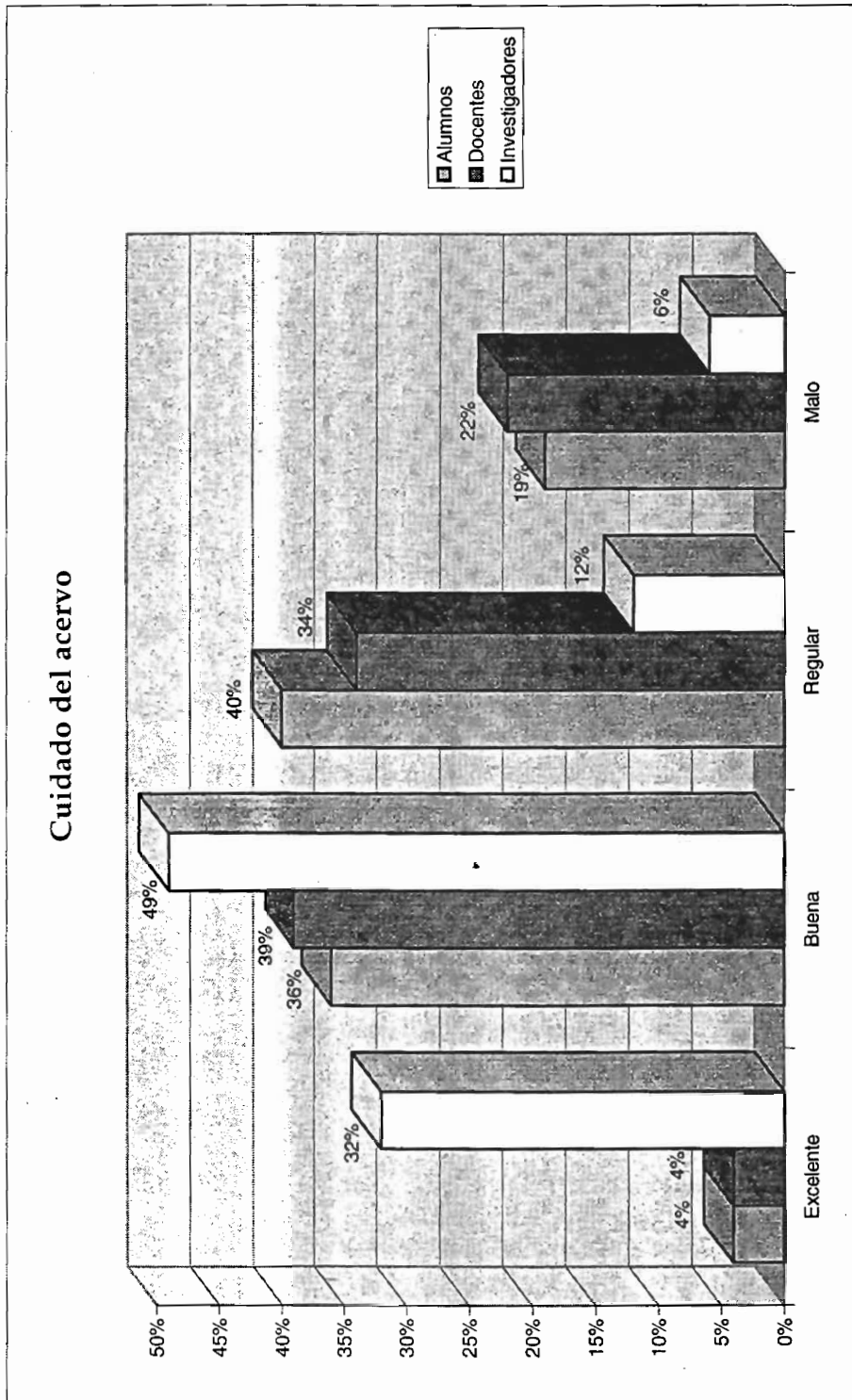
4) SUFICIENCIA DE LOS ACERVOS

Gráfica 12



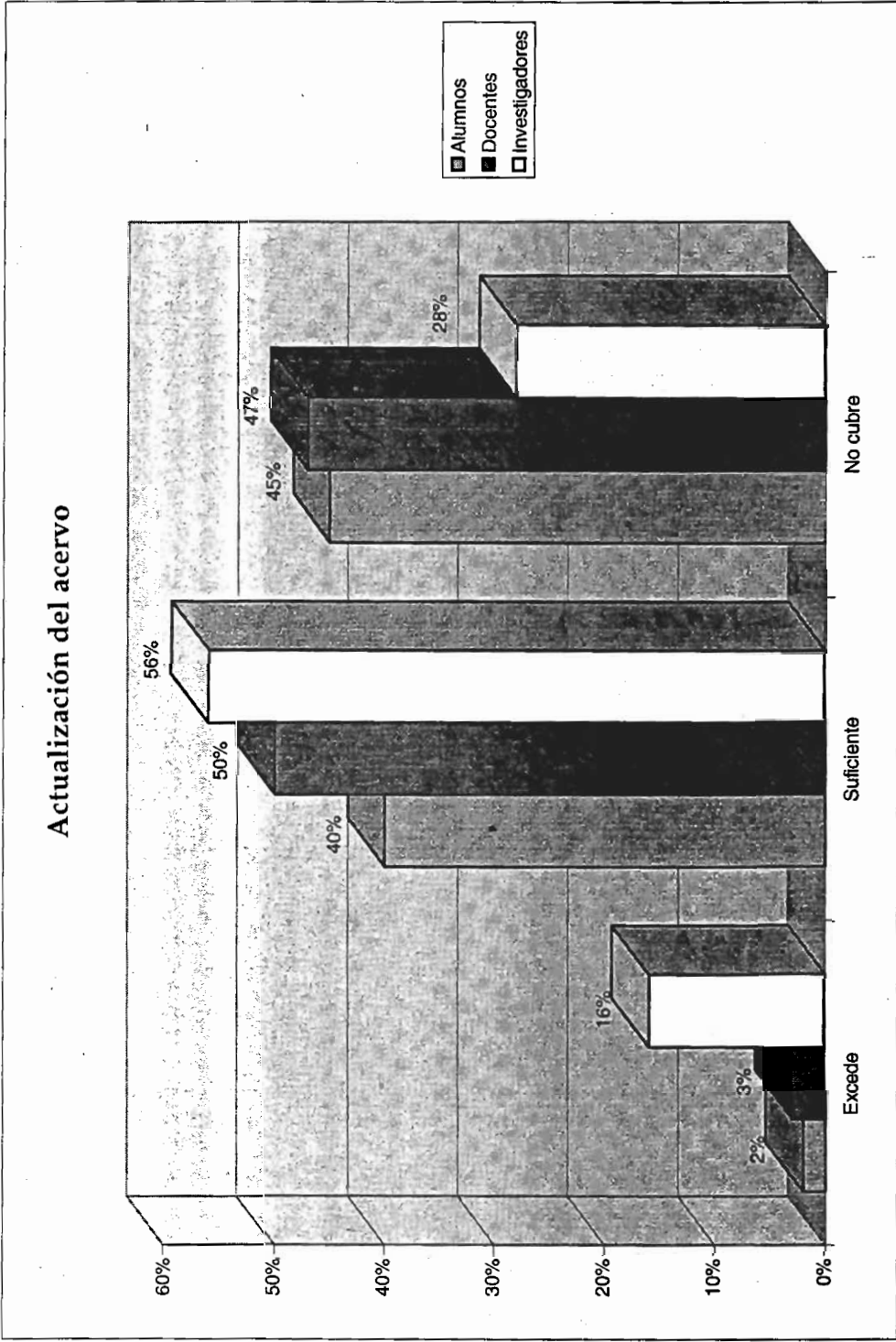
	<i>Excede</i>	<i>Suficiente</i>	<i>No cubre</i>	<i>Desconoce el tema</i>	Total
Alumnos	2%	36%	40%	22%	100%
Docentes	3%	36%	61%		100%
Investigadores	14%	48%	38%		100%

Gráfica 13



	Excelente	Buena	Regular	Malo	Nunca lo ha pedido	Total
Alumnos	4%	36%	40%	19%	1%	100%
Docentes	4%	39%	34%	22%	1%	100%
Investigadores	32%	49%	12%	6%	1%	100%

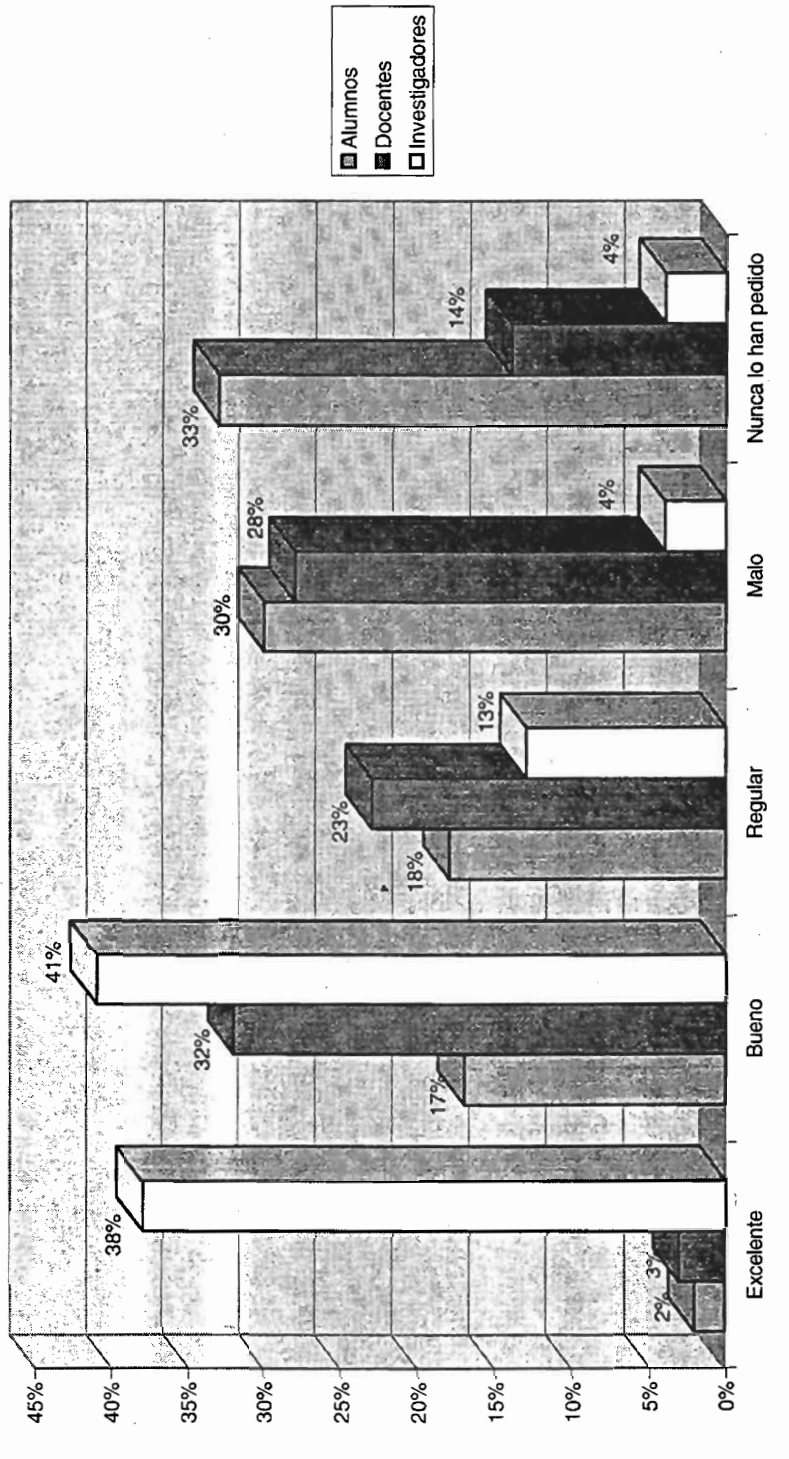
Gráfica 14



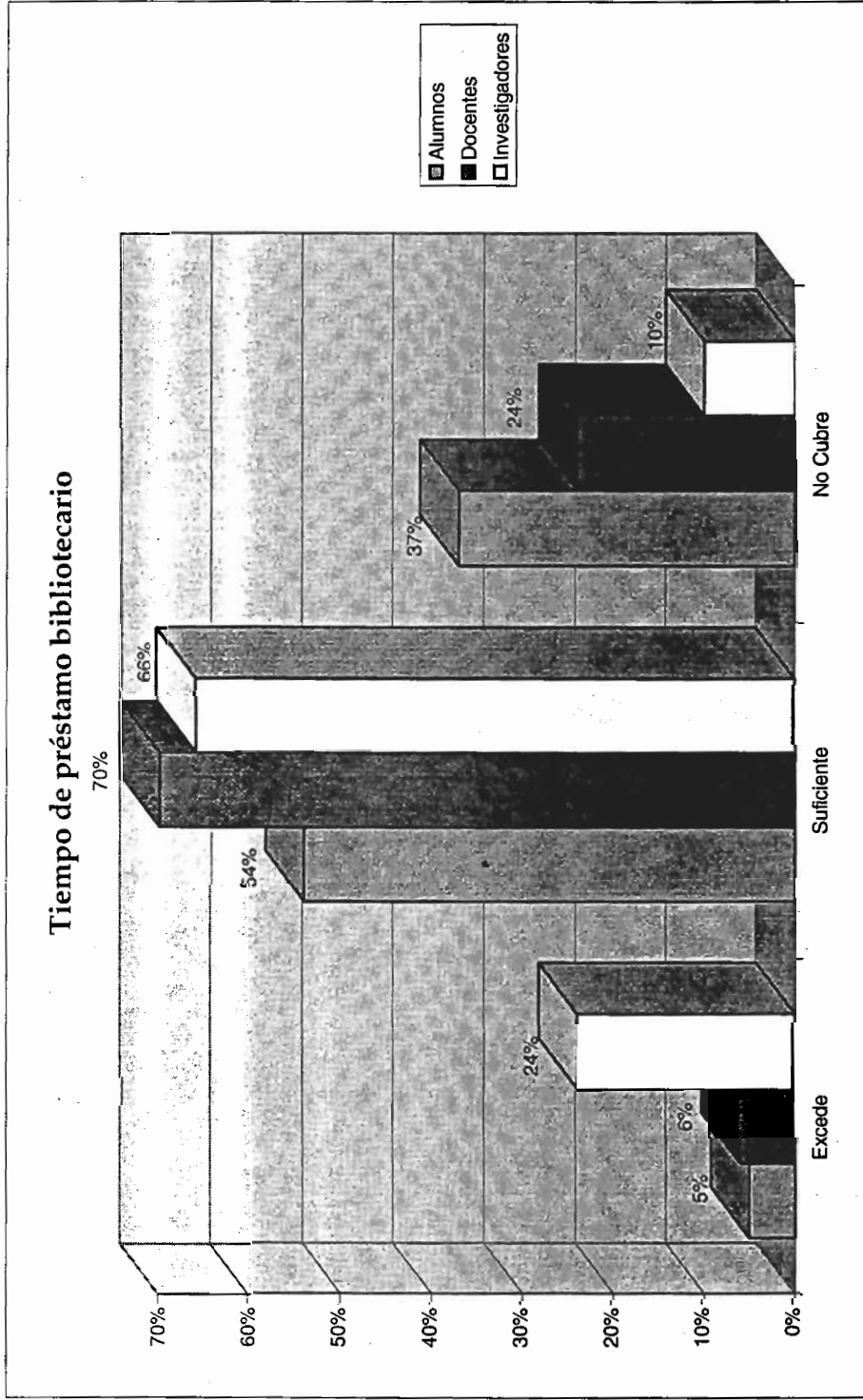
	Excede	Suficiente	No cubre	Desconoce el tema	Total
Alumnos	2%	40%	45%	13%	100%
Docentes	3%	50%	47%		100%
Investigadores	16%	56%	28%		100%

Gráfica 15

Información sobre nuevas adquisiciones

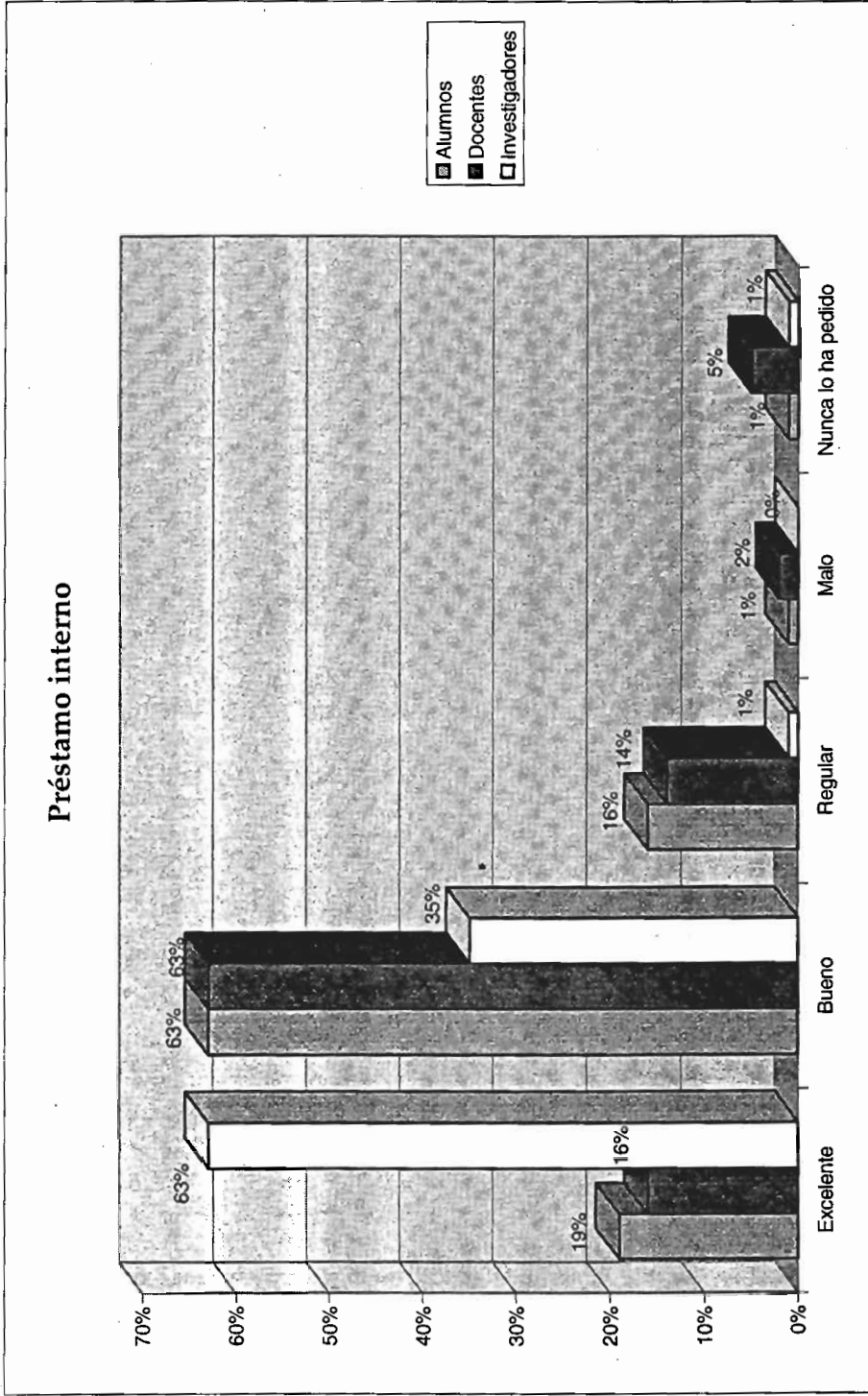


	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Nunca lo han pedido	Total
Alumnos	2%	17%	18%	30%	33%	100%
Docentes	3%	32%	23%	28%	14%	100%
Investigadores	38%	41%	13%	4%	4%	100%



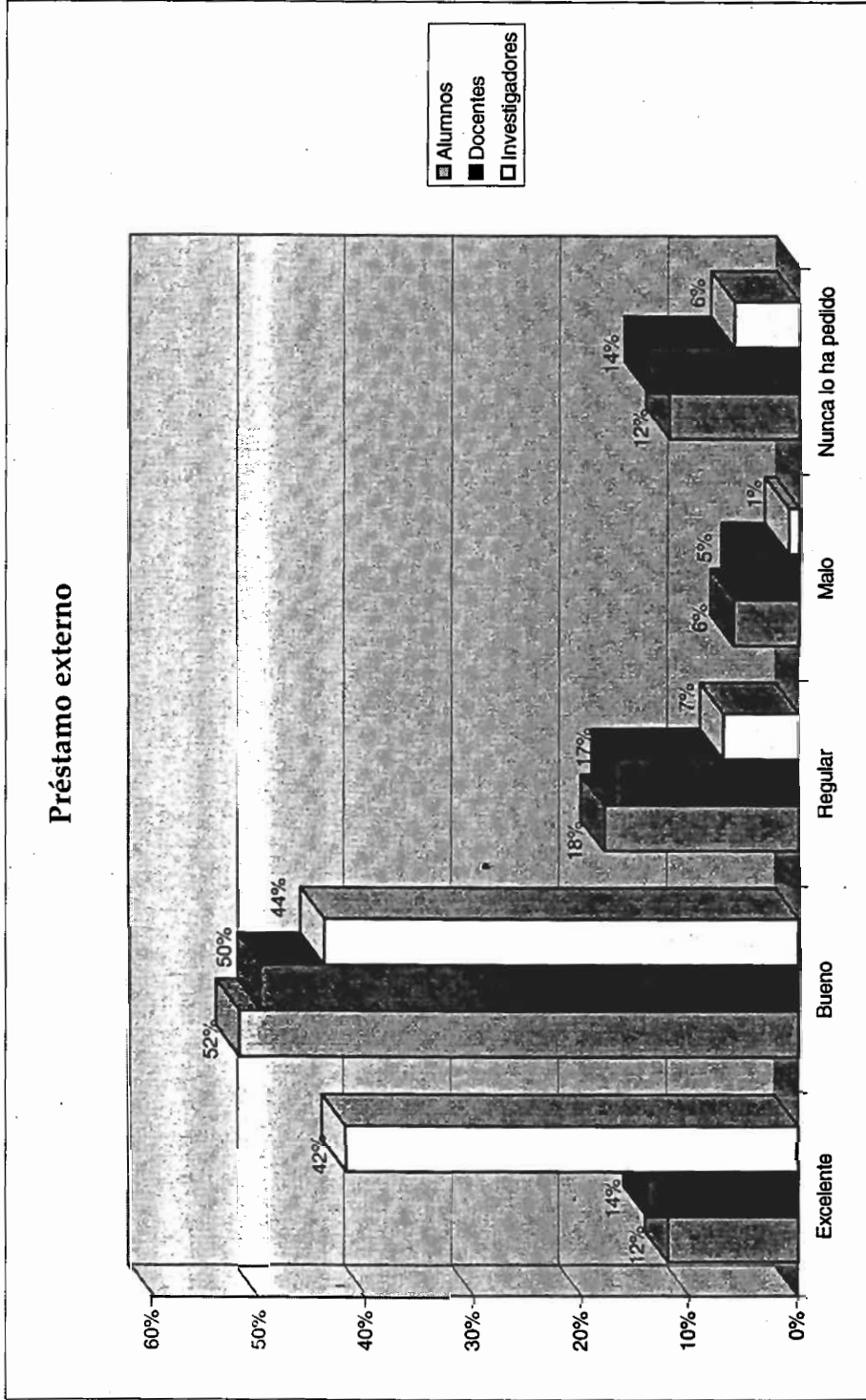
	Excede	Suficiente	No Cubre	Desconoce el tema	Total
Alumnos	5%	54%	37%	4%	100%
Docentes	6%	70%	24%		100%
Investigadores	24%	66%	10%		100%

Gráfica 17



	<i>Excelente</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>	<i>Nunca lo ha pedido</i>	Total
Alumnos	19%	63%	16%	1%	1%	100%
Docentes	63%	63%	14%	2%	5%	100%
Investigadores	35%	35%	1%	0%	1%	100%

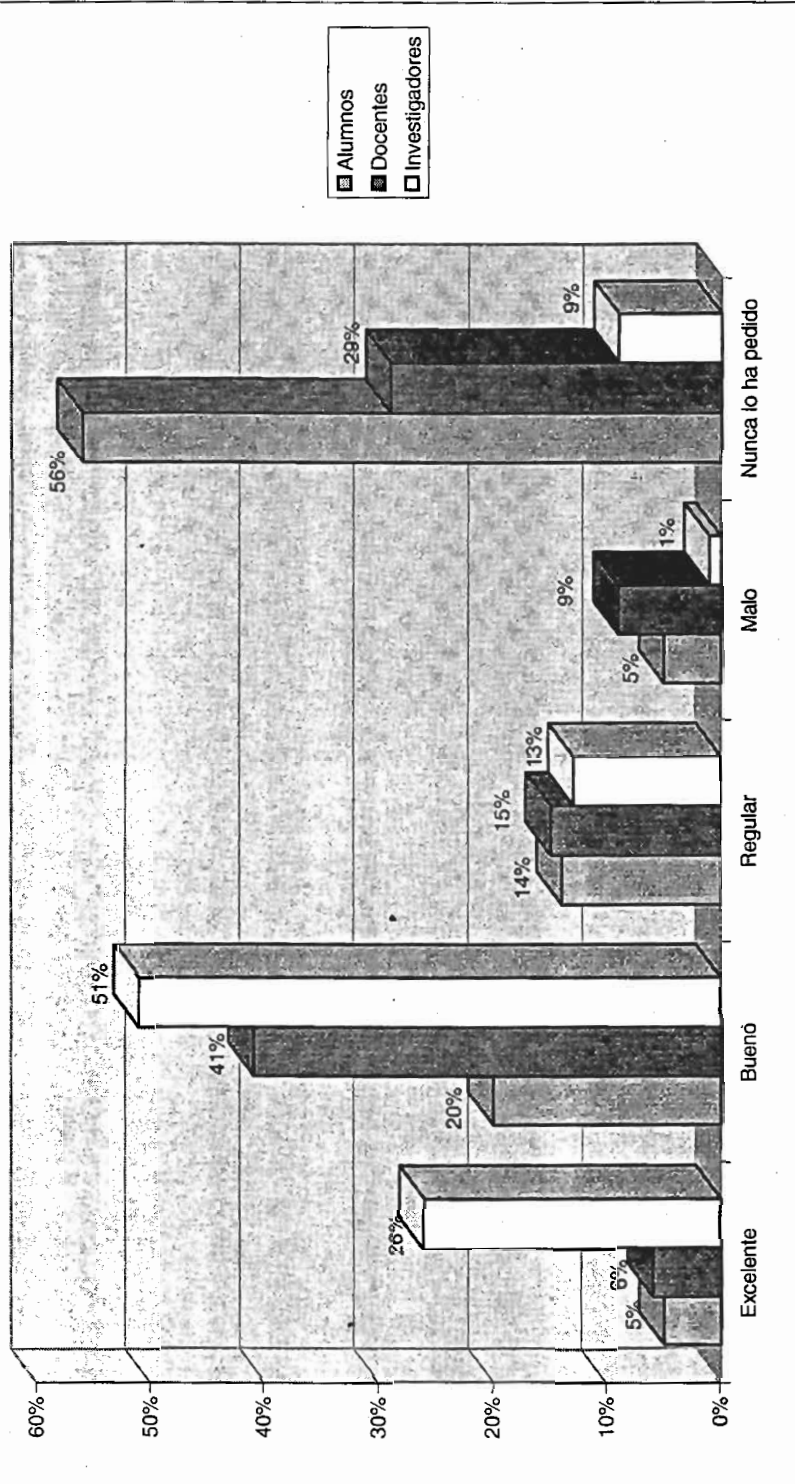
Gráfica 18



	<i>Excelente</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>	<i>Nunca lo ha pedido</i>	Total
Alumnos	12%	52%	18%	6%	12%	100%
Docentes	14%	50%	17%	5%	14%	100%
Investigadores	42%	44%	7%	1%	6%	100%

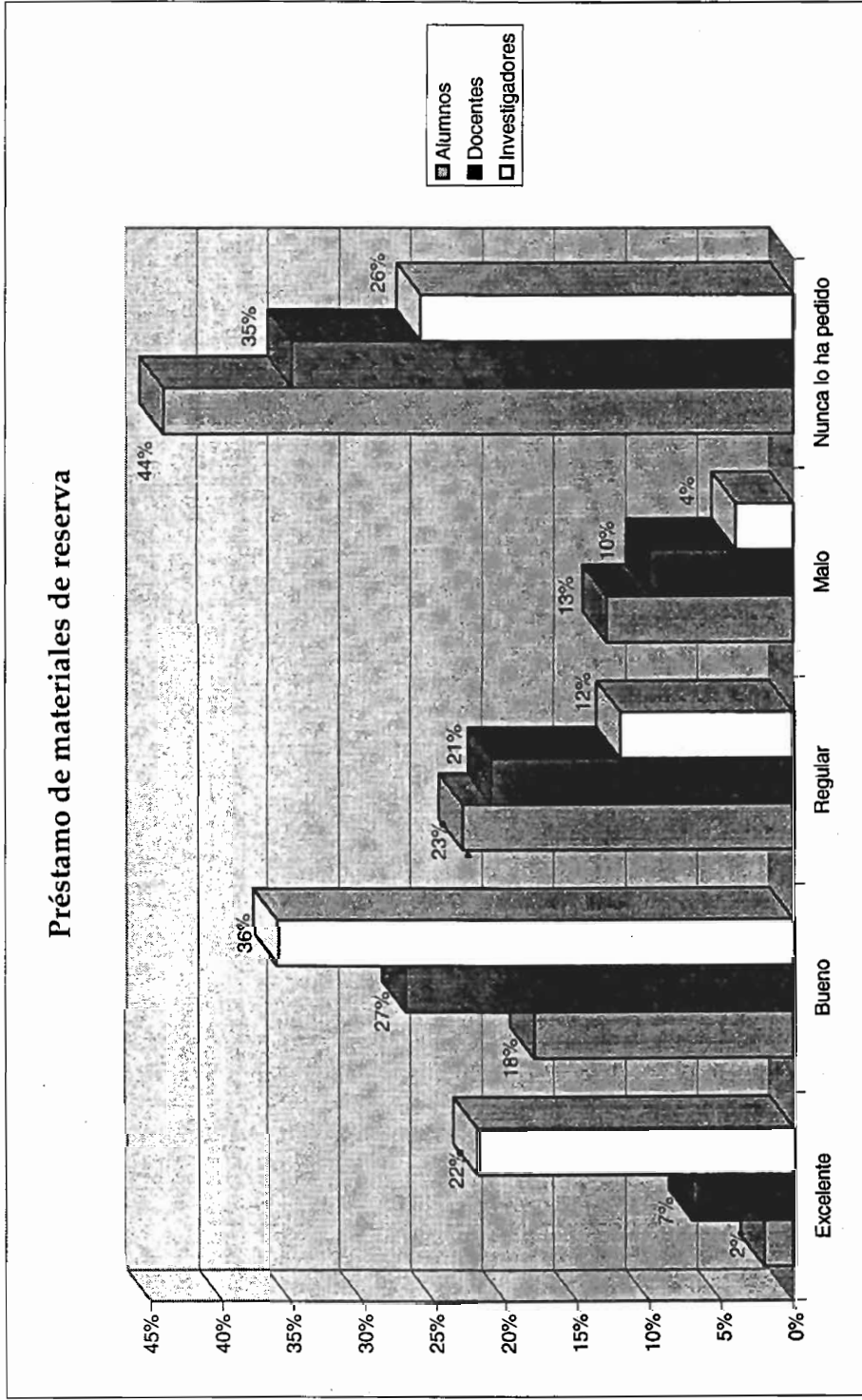
Gráfica 19

Préstamo interbibliotecario



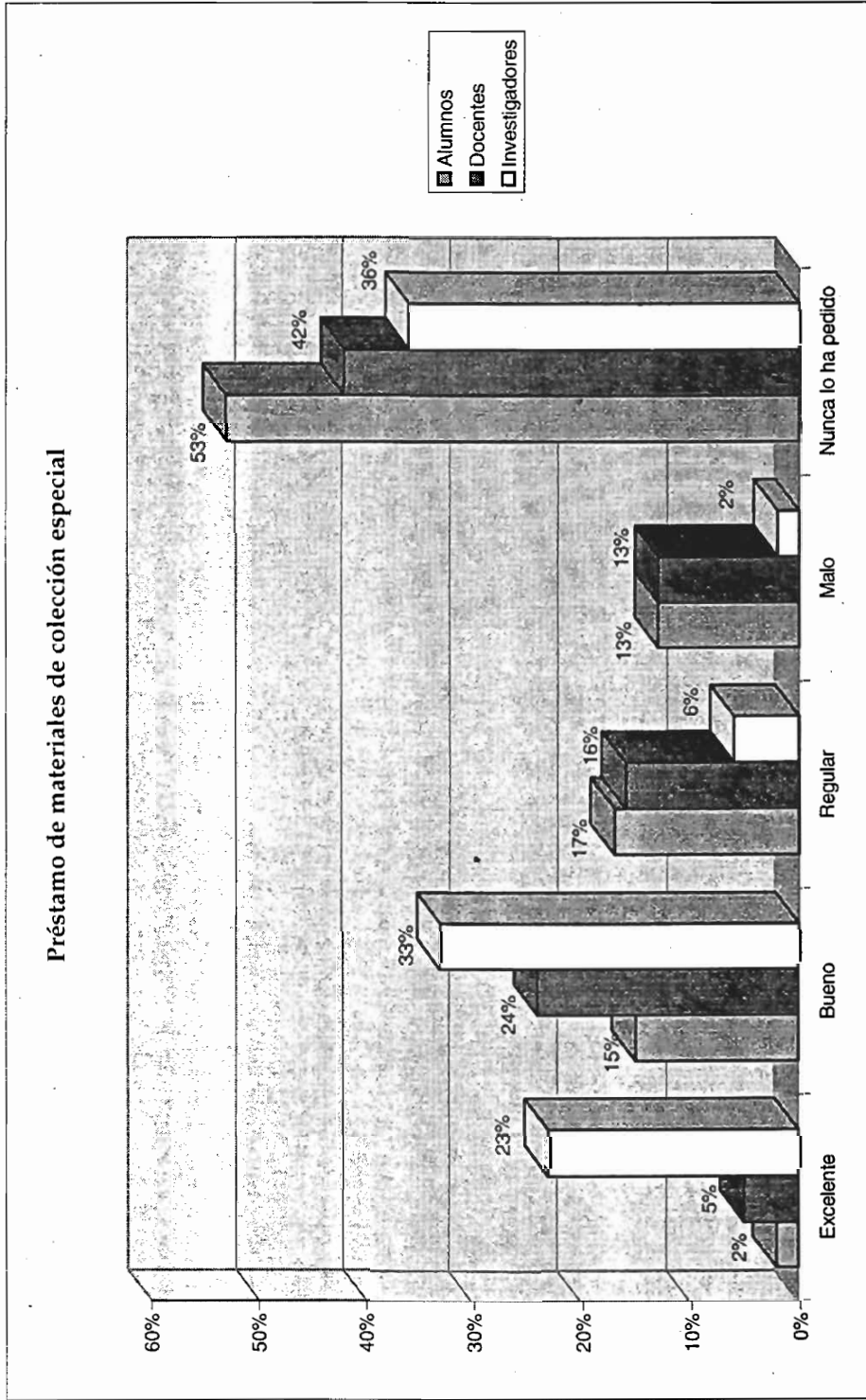
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Nunca lo ha pedido	Total
Alumnos	5%	20%	14%	5%	56%	100%
Docentes	6%	41%	15%	9%	29%	100%
Investigadores	26%	51%	13%	1%	9%	100%

Gráfica 20



	<i>Excelente</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>	<i>Nunca lo ha pedido</i>	Total
Alumnos	2%	18%	23%	13%	44%	100%
Docentes	7%	27%	21%	10%	35%	100%
Investigadores	22%	36%	12%	4%	26%	100%

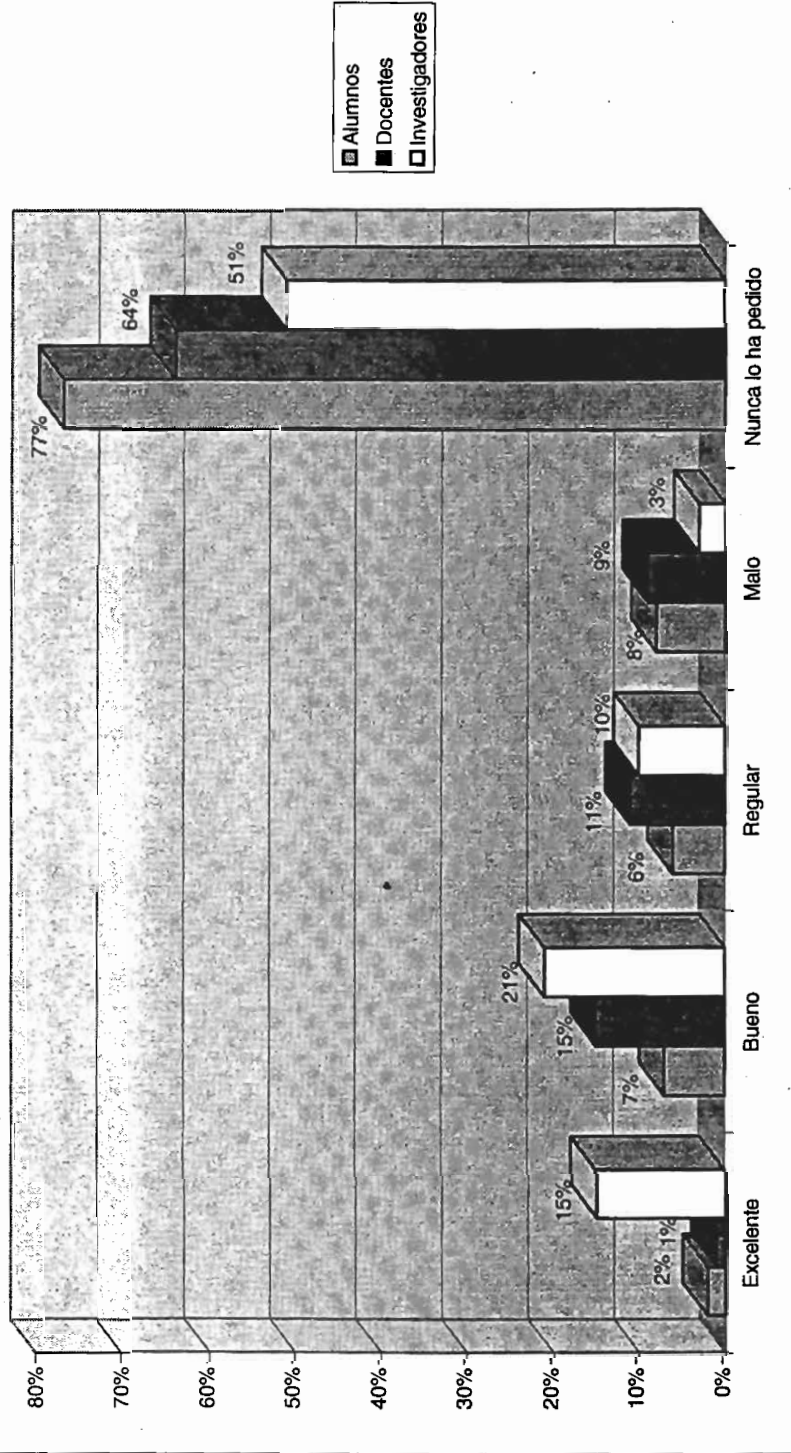
Gráfica 21



	<i>Excelente</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>	<i>Nunca lo ha pedido</i>	Total
Alumnos	2%	15%	17%	13%	53%	100%
Docentes	5%	24%	16%	13%	42%	100%
Investigadores	23%	33%	6%	2%	36%	100%

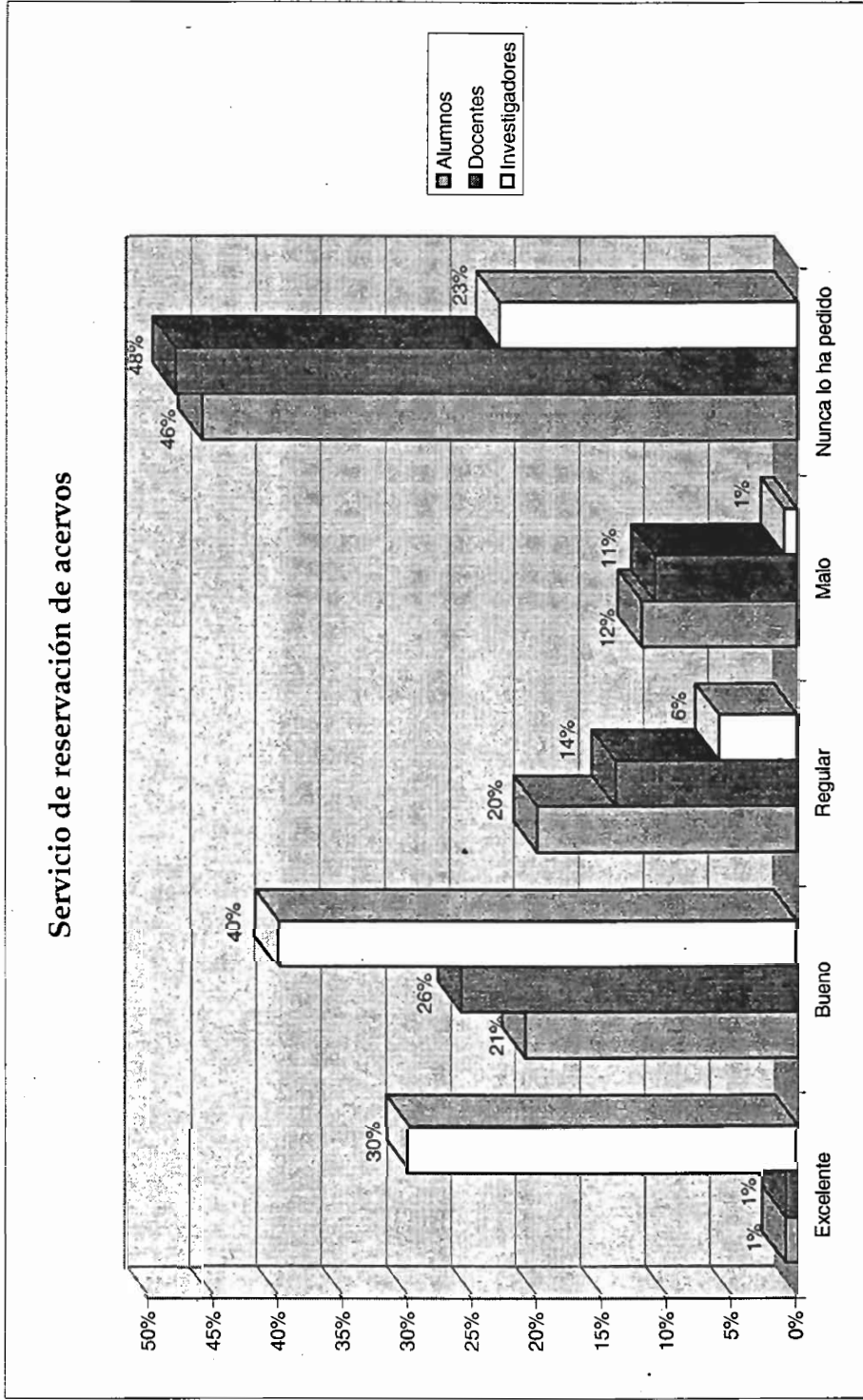
Gráfica 22

Préstamo de materiales multimedia



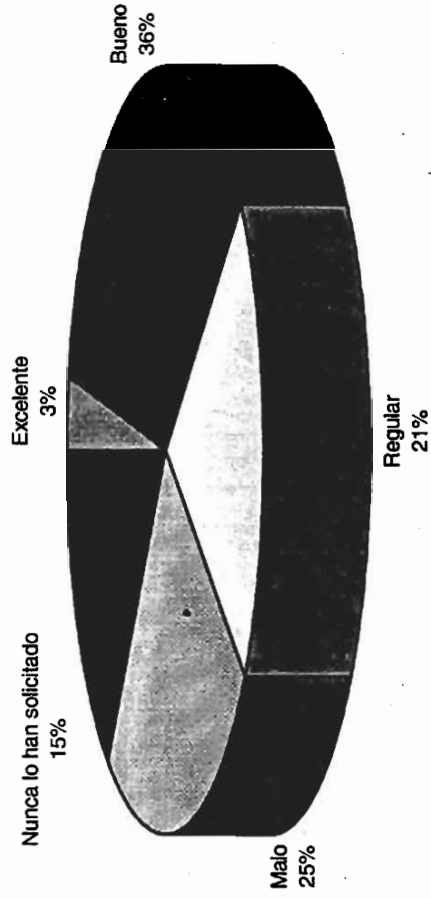
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Nunca lo ha pedido	Total
Alumnos	2%	7%	6%	8%	77%	100%
Docentes	1%	15%	11%	9%	64%	100%
Investigadores	15%	21%	10%	3%	51%	100%

Gráfica 23



	<i>Excelente</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>	<i>Nunca lo ha pedido</i>	Total
Alumnos	1%	21%	20%	12%	46%	100%
Docentes	1%	26%	14%	11%	48%	100%
Investigadores	30%	40%	6%	1%	23%	100%

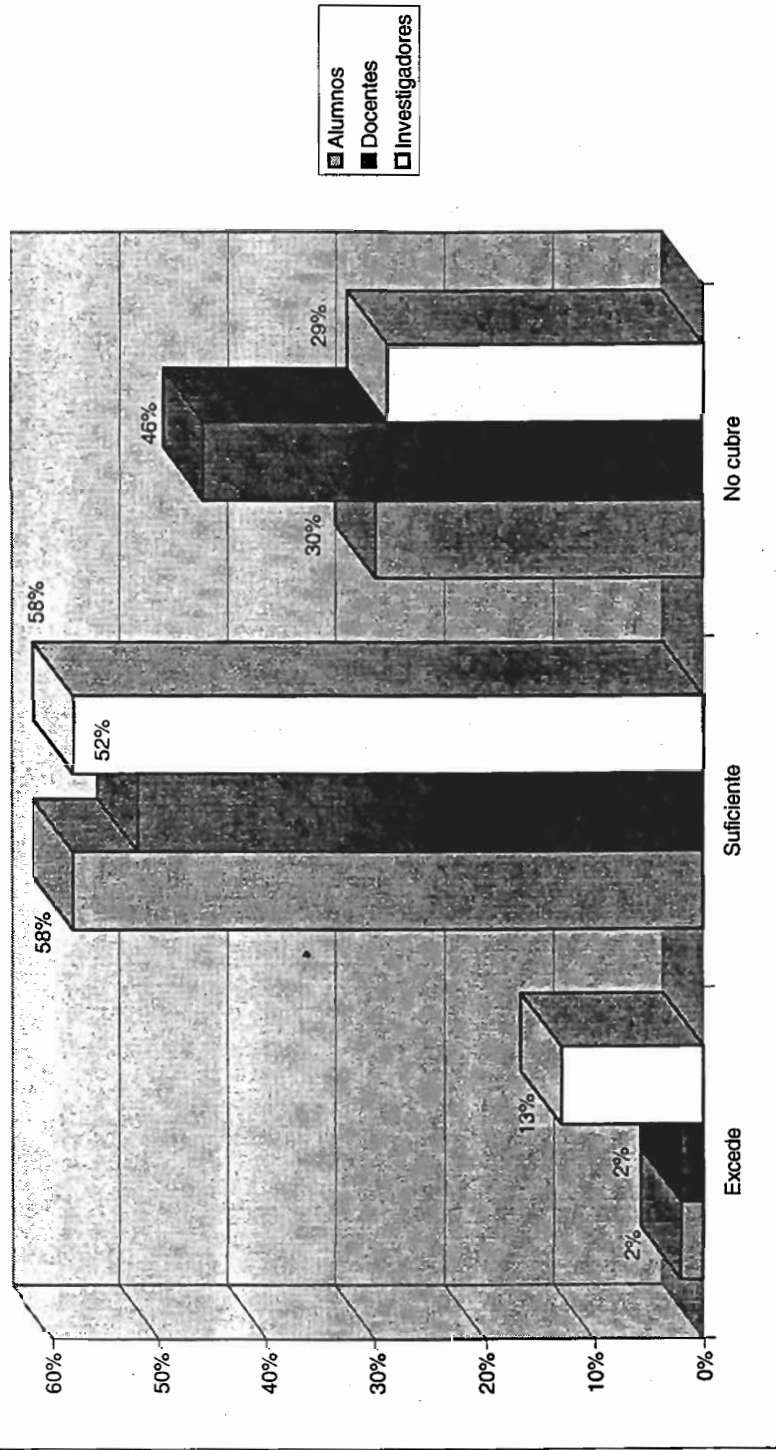
ALUMNOS respecto al servicio de cubículos especiales



Excelente	Buena	Regular	Mala	Nunca lo han solicitado	Total
3%	36%	21%	25%	15%	100%

Gráfica 25

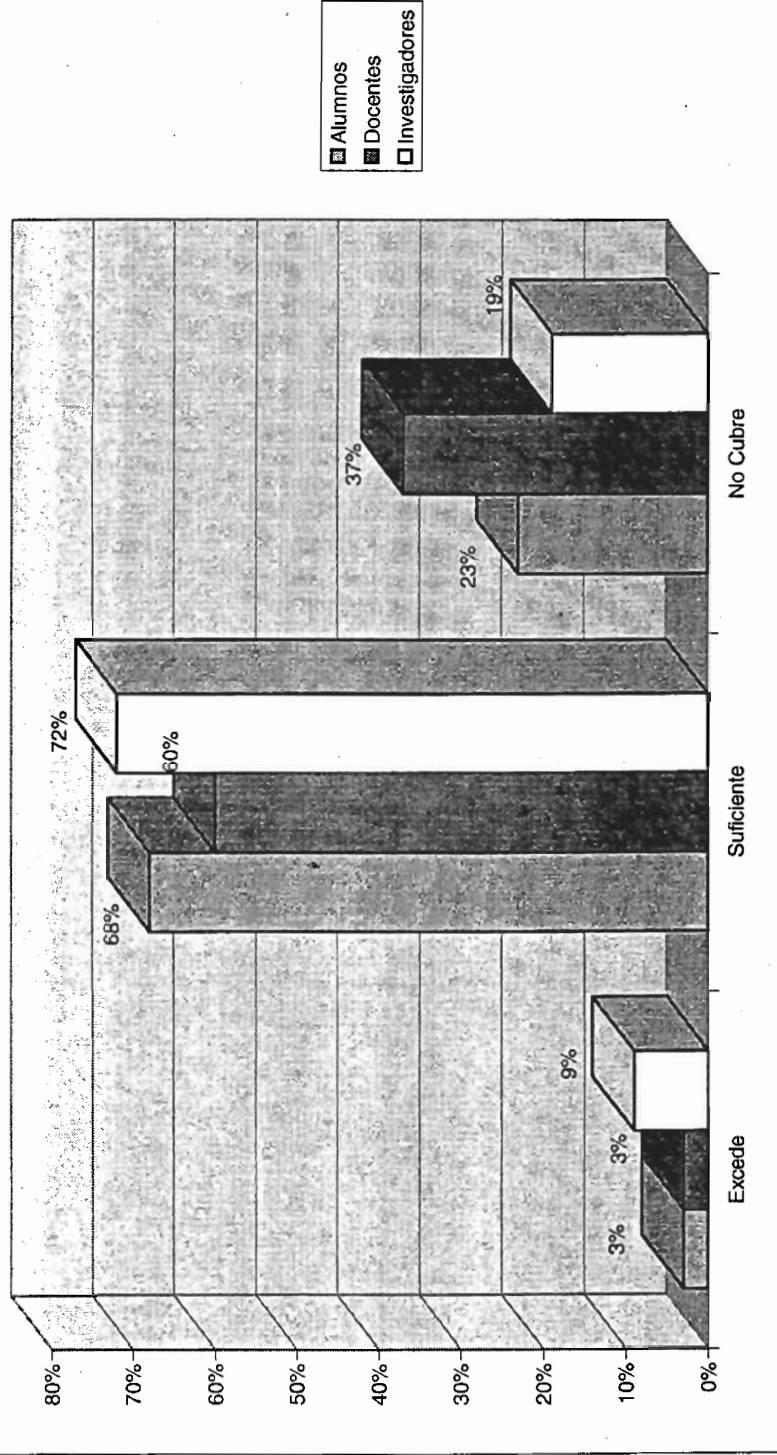
Variedad de recursos (en papel y digitales) para consultar



	<i>Excede</i>	<i>Suficiente</i>	<i>No cubre</i>	<i>Desconoce el tema</i>	Total
Alumnos	2%	58%	30%	10%	100%
Docentes	2%	52%	46%		100%
Investigadores	13%	58%	29%		100%

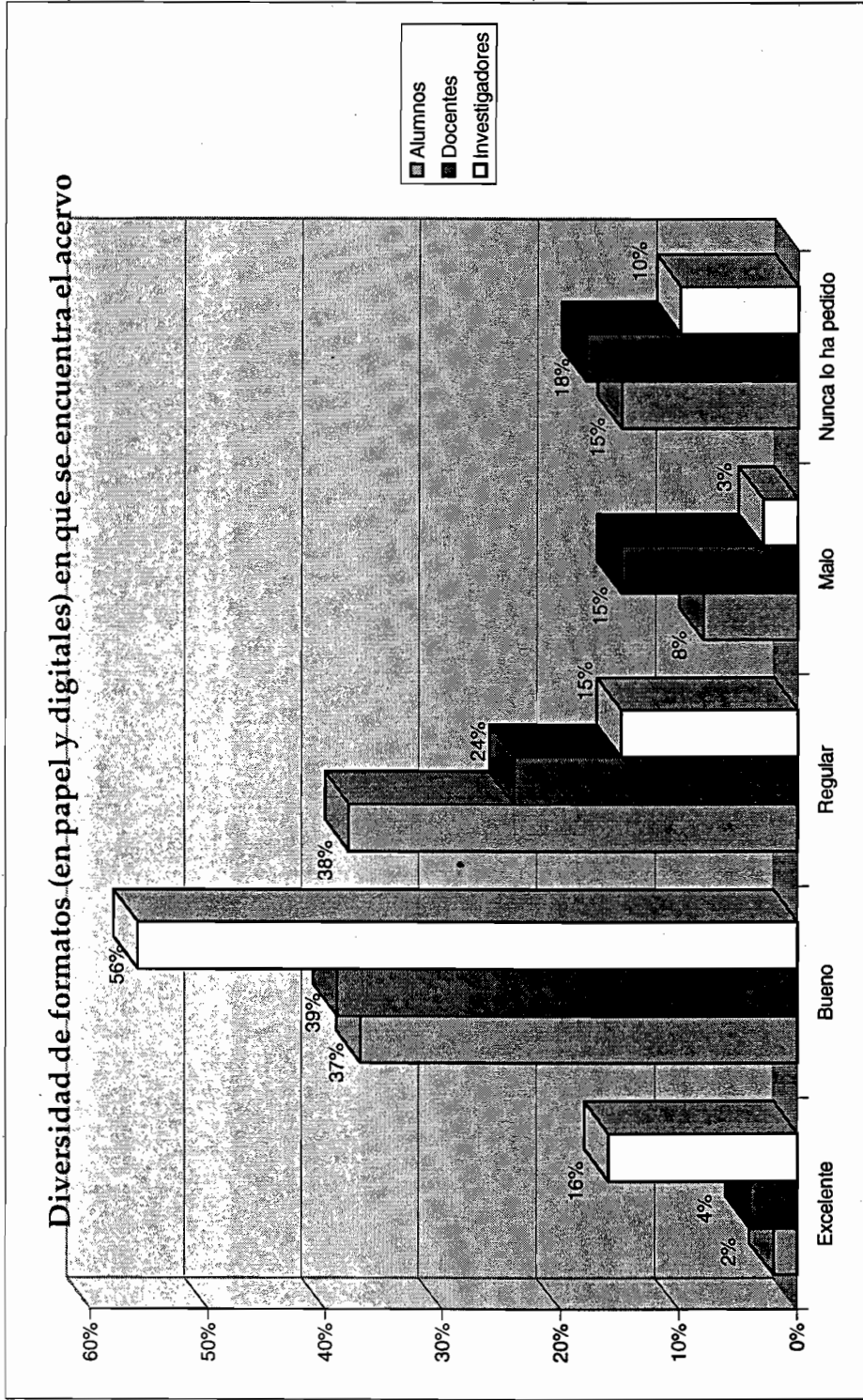
Gráfica 26

Tipo de formato en que se encuentra la información



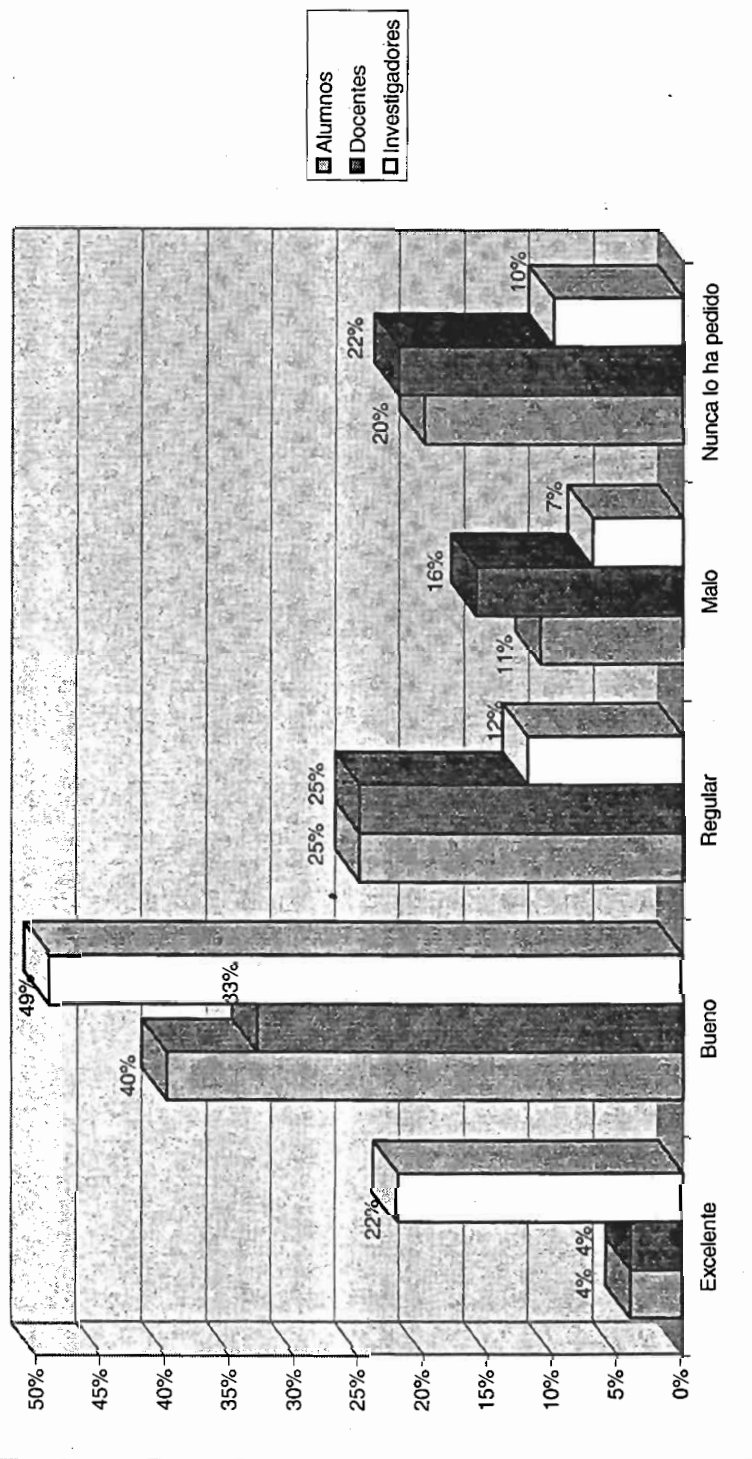
	Excede	Suficiente	No Cubre	Desconoce el tema	Total
Alumnos	3%	68%	23%	6%	100%
Docentes	3%	60%	37%		100%
Investigadores	9%	72%	19%		100%

Gráfica 27



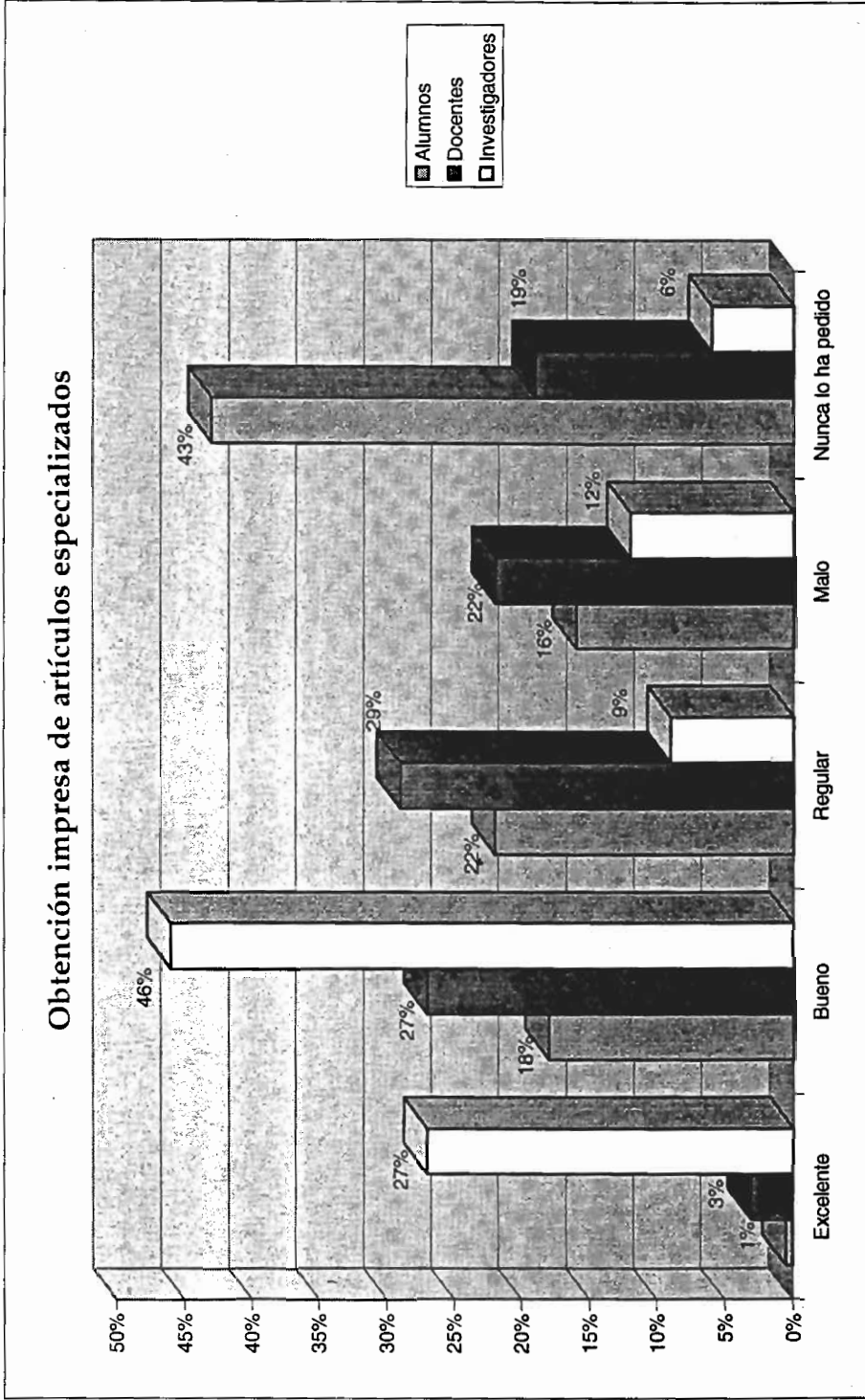
	<i>Excelente</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>	<i>Nunca lo ha pedido</i>	Total
Alumnos	2%	37%	38%	8%	15%	100%
Docentes	4%	39%	24%	15%	18%	100%
Investigadores	16%	56%	15%	3%	10%	100%

Servicio de consulta de catálogos por computadora



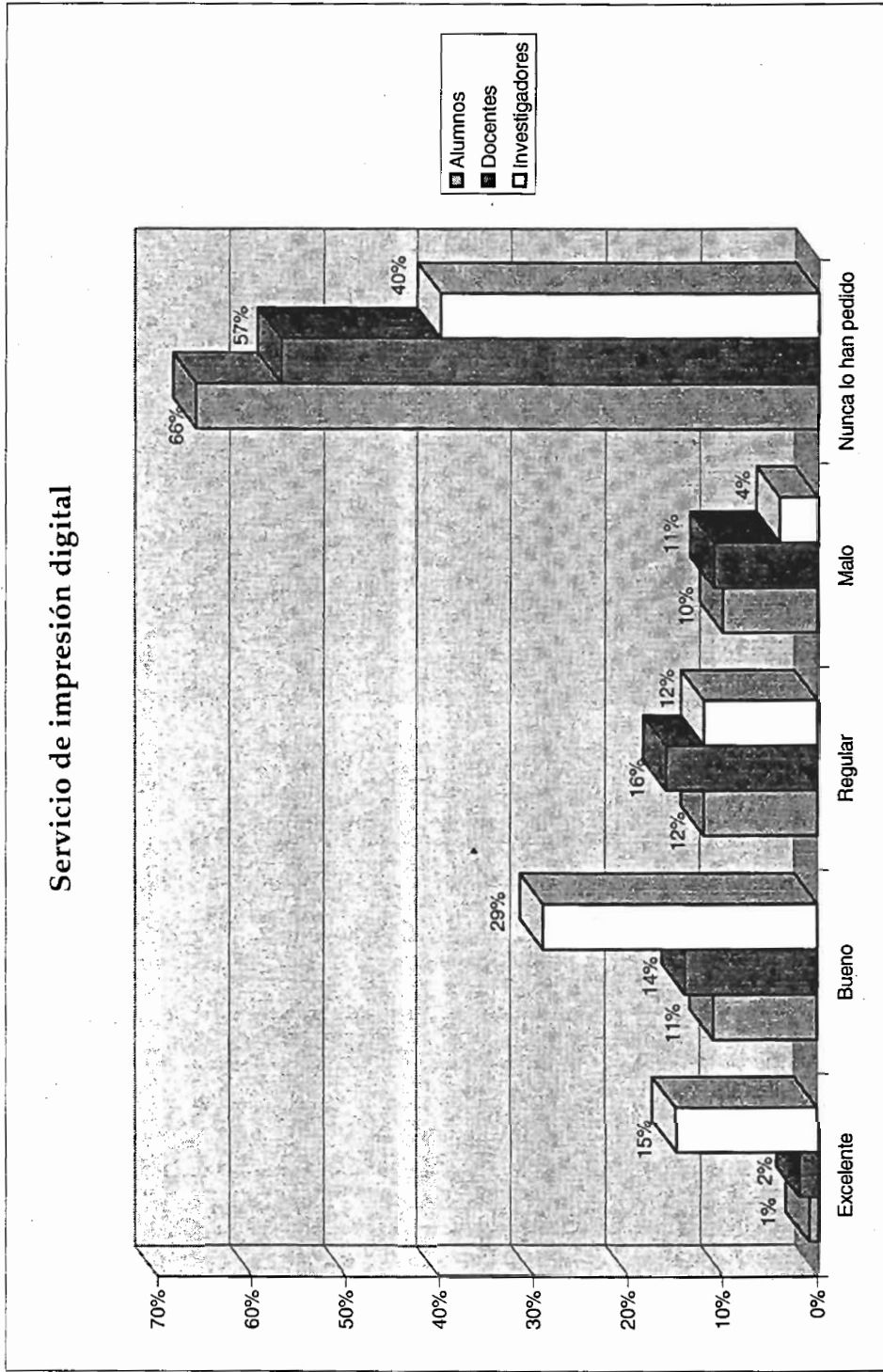
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Nunca lo ha pedido	Total
Alumnos	4%	40%	25%	11%	20%	100%
Docentes	4%	33%	25%	16%	22%	100%
Investigadores	22%	49%	12%	7%	10%	100%

Gráfica 29



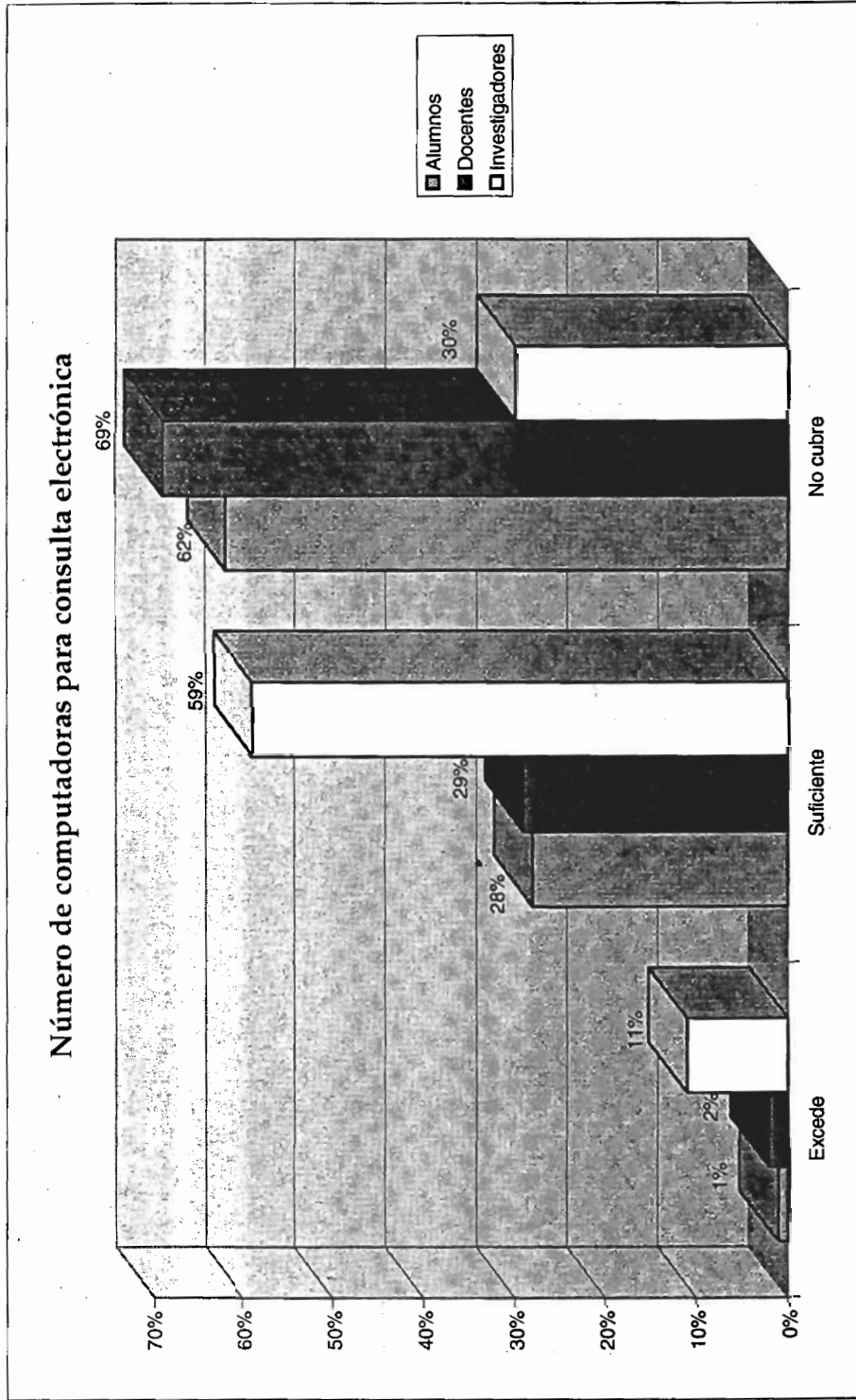
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Nunca lo ha pedido	Total
Alumnos	1%	18%	22%	16%	43%	100%
Docentes	3%	27%	29%	22%	19%	100%
Investigadores	27%	46%	9%	12%	6%	100%

Gráfica 30



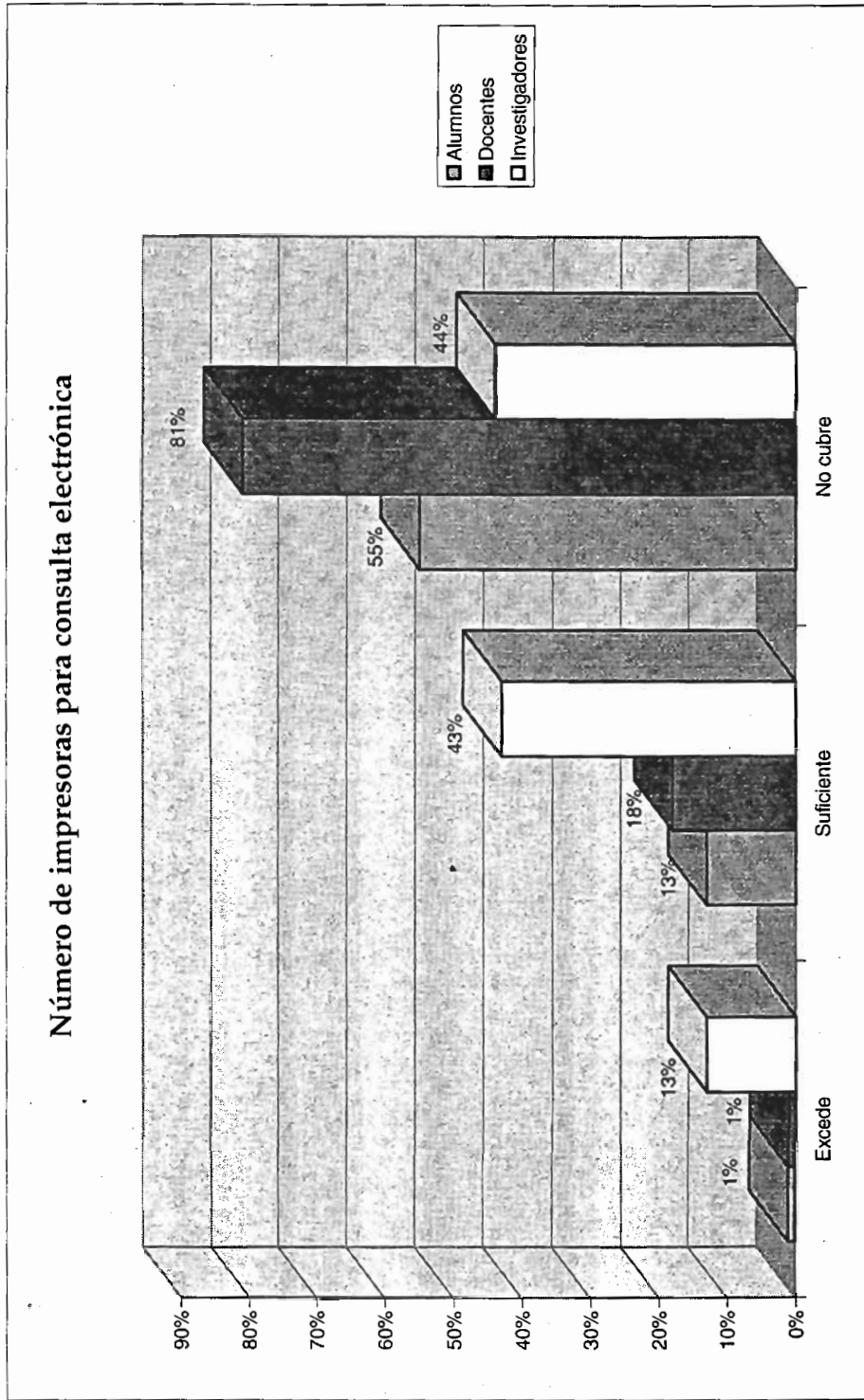
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Nunca lo han pedido	Total
Alumnos	1%	11%	12%	10%	66%	100%
Docentes	2%	14%	16%	11%	57%	100%
Investigadores	15%	29%	12%	4%	40%	100%

Gráfica 31

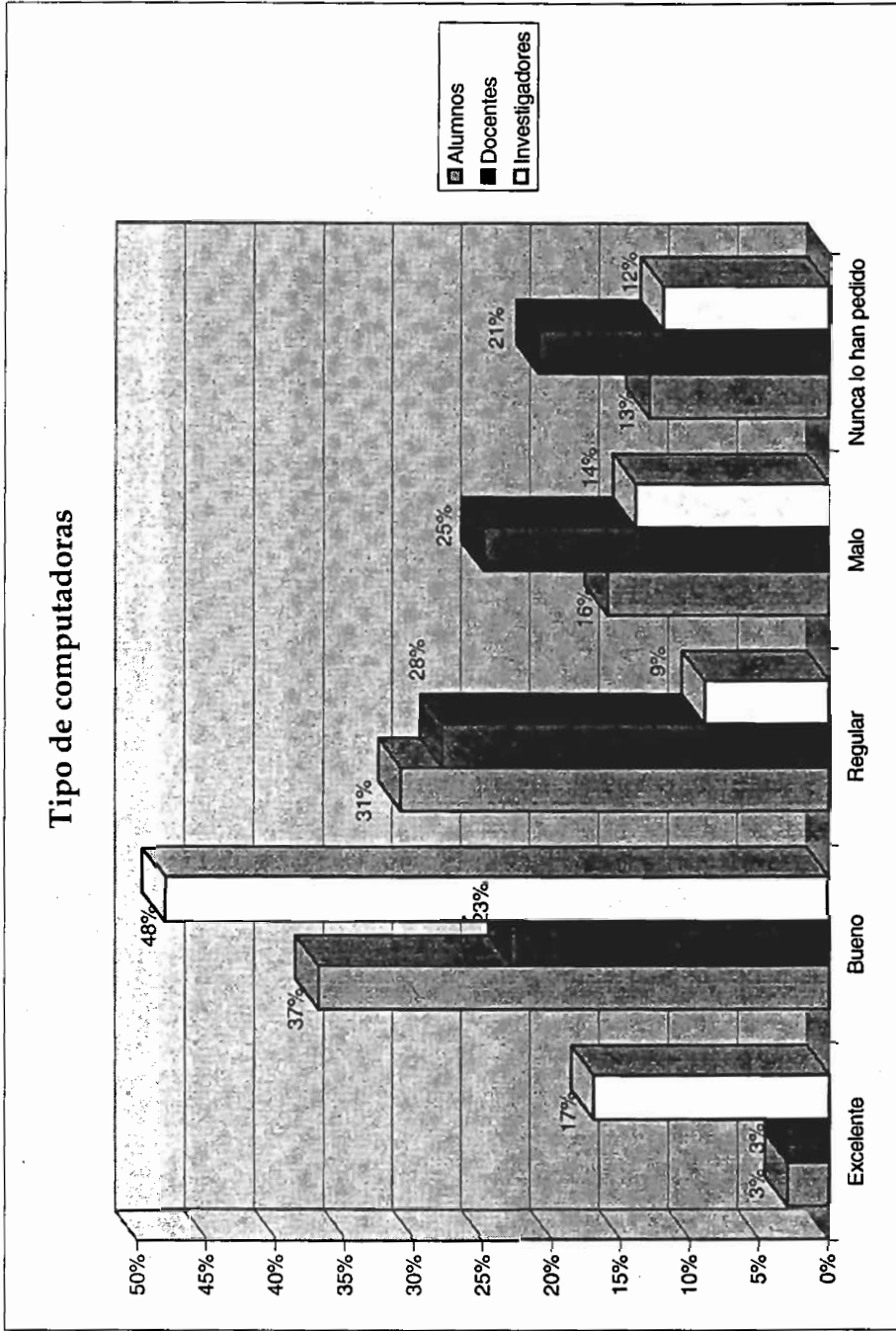


	Excede	Suficiente	No cubre	Desconoce el tema	Total
Alumnos	1%	28%	62%	9%	100%
Docentes	2%	29%	69%		100%
Investigadores	11%	59%	30%		100%

Gráfica 32

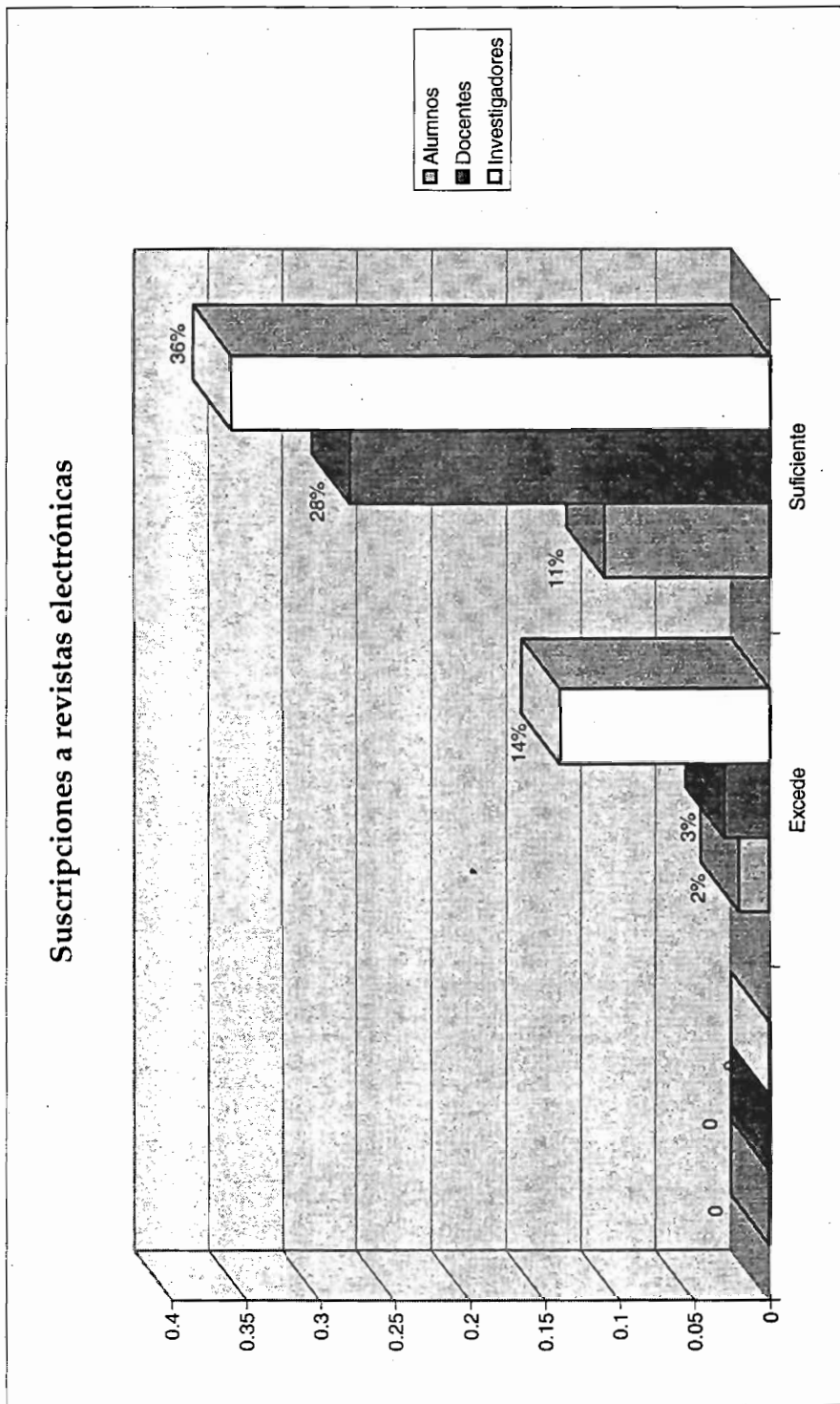


	Excede	Suficiente	No cubre	Desconoce el temc	Total
Alumnos	1%	13%	55%	31%	100%
Docentes	1%	18%	81%		100%
Investigadores	13%	43%	44%		100%

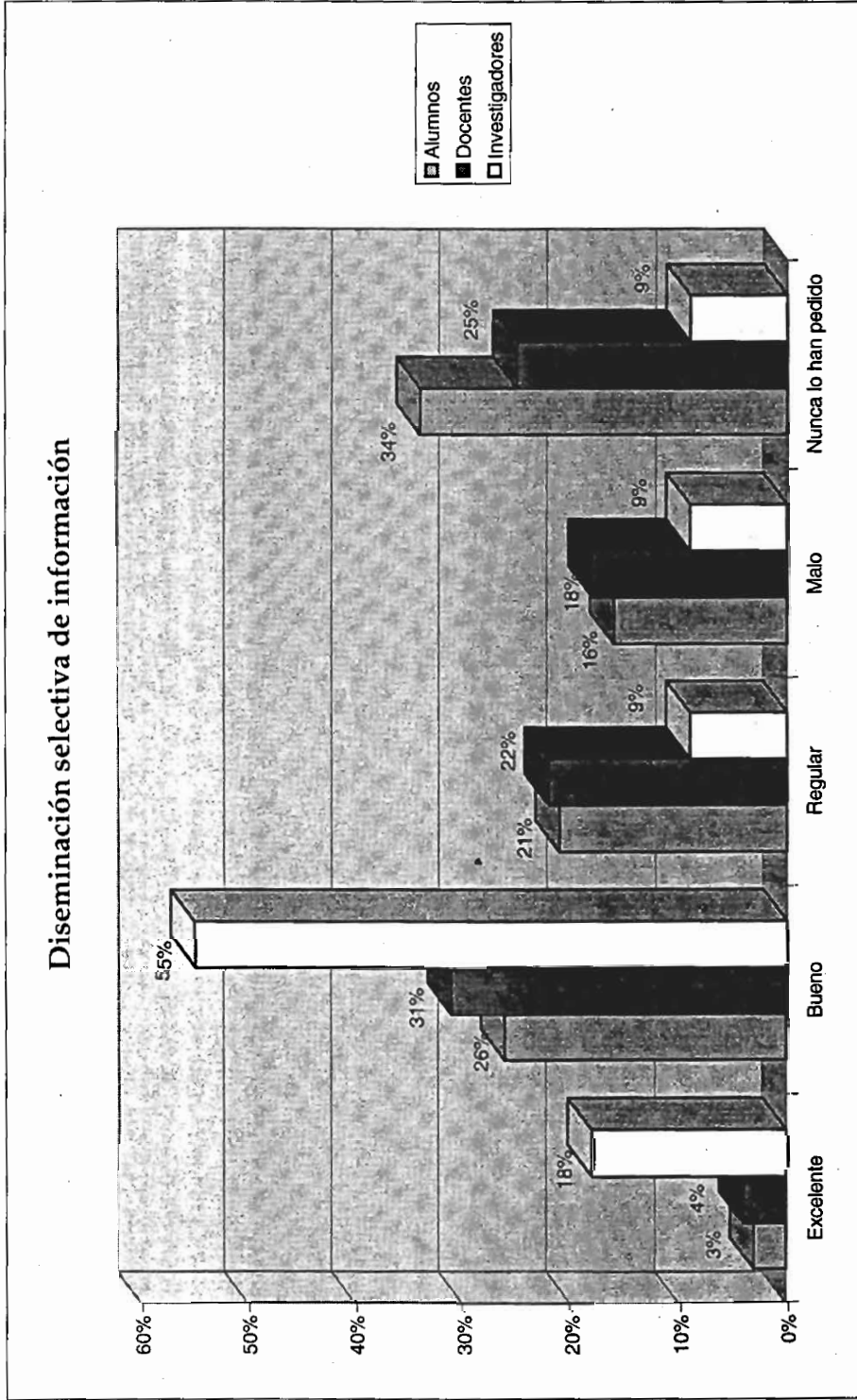


	<i>Excelente</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>	<i>Nunca lo han pedido</i>	<i>Total</i>
Alumnos	3%	37%	31%	16%	13%	100%
Docentes	3%	23%	28%	25%	21%	100%
Investigadores	17%	48%	9%	14%	12%	100%

Gráfica 34

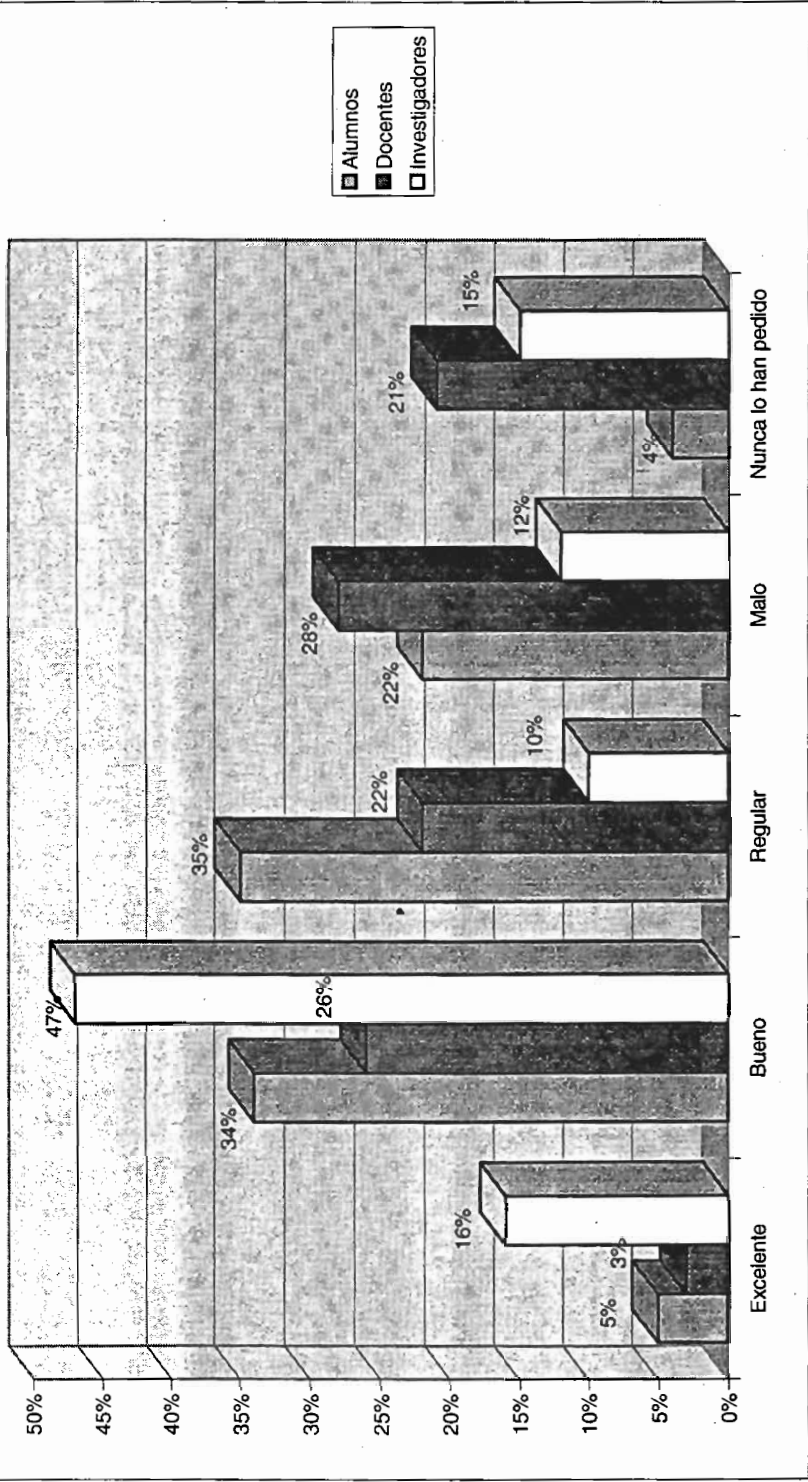


	Excede	Suficiente	No cubre	Desconoce el tema	Total
Alumnos	2%	11%	26%	61%	100%
Docentes	3%	28%	69%		100%
Investigadores	14%	36%	50%		100%



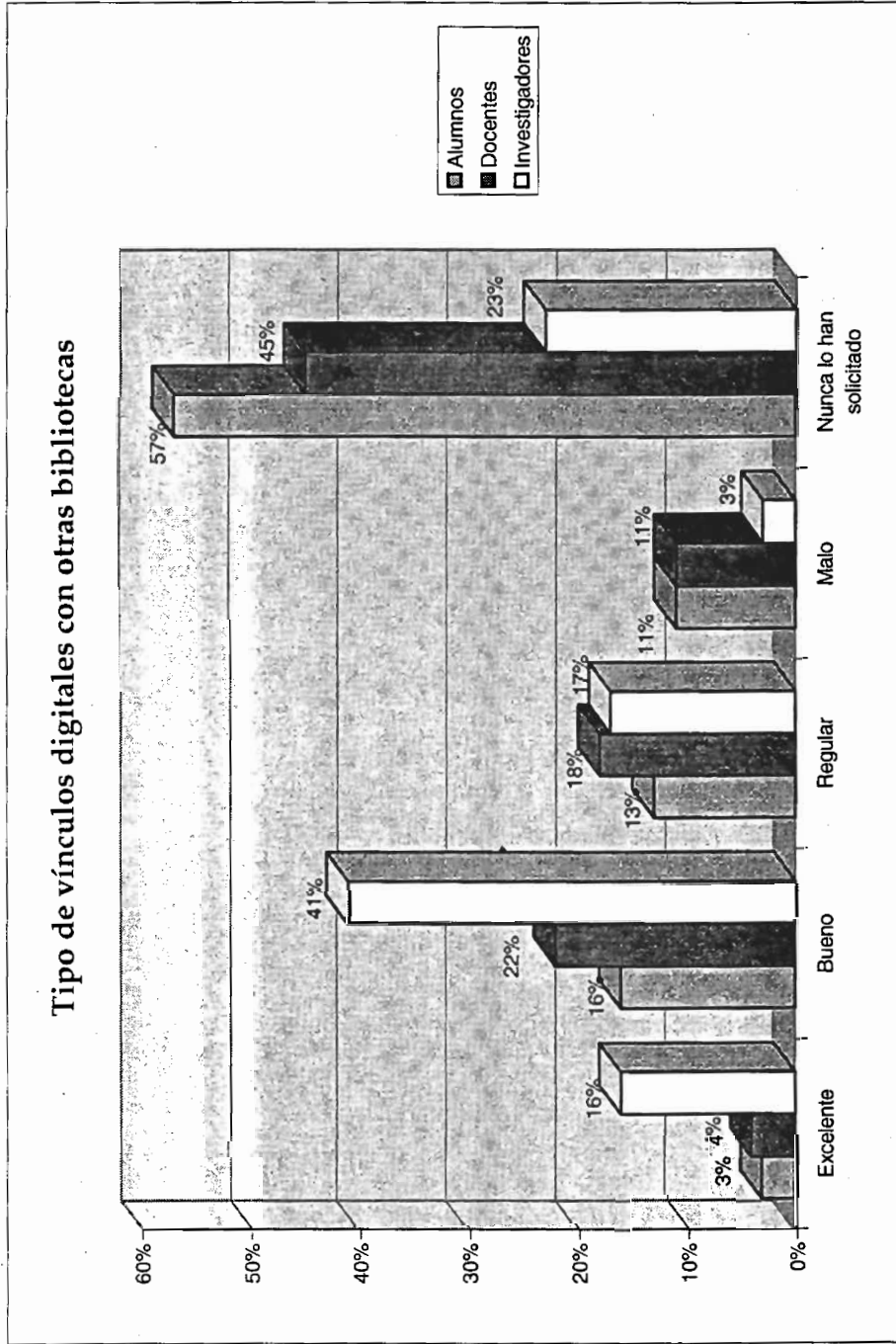
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Nunca lo han pedido	Total
Alumnos	3%	26%	21%	16%	34%	100%
Docentes	4%	31%	22%	18%	25%	100%
Investigadores	18%	55%	9%	9%	9%	100%

Servicio de fotocopiado



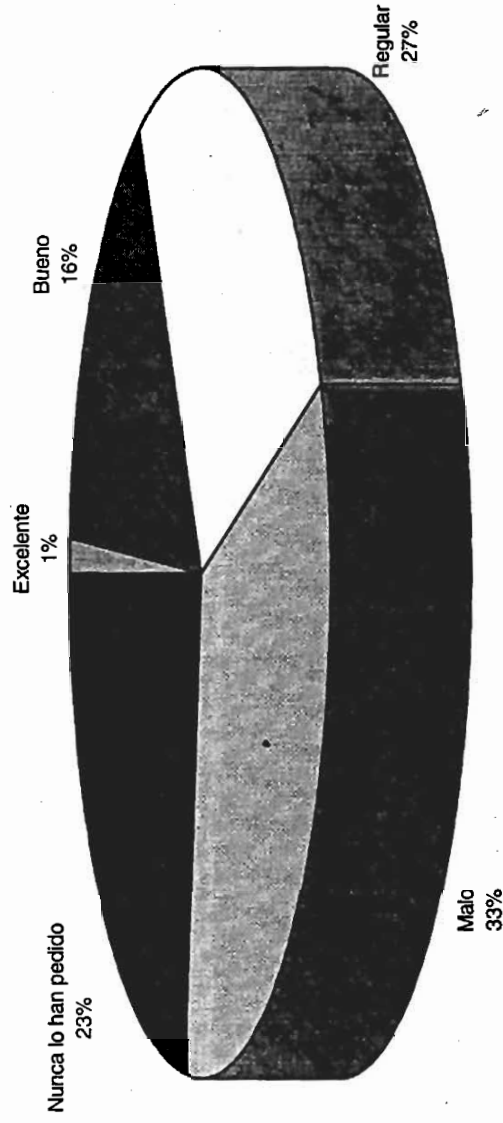
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Nunca lo han pedido	Total
Alumnos	5%	34%	35%	22%	4%	100%
Docentes	3%	26%	22%	28%	21%	100%
Investigadores	16%	47%	10%	12%	15%	100%

Gráfica 37



	<i>Excelente</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>	<i>Nunca lo han solicitado</i>	Total
Alumnos	3%	16%	13%	11%	57%	100%
Docentes	4%	22%	18%	11%	45%	100%
Investigadores	16%	41%	17%	3%	23%	100%

Mecanismos para recibir/atender quejas y sugerencias con que cuenta la biblioteca, según los ALUMNOS



Excelente	Bueno	Regular	Malo	Nunca lo han pedido	Total
1%	16%	27%	33%	23%	100%

ASIGNACIÓN DE PUNTUACIÓN

INFRAESTRUCTURA		Cuadro 1	Cuadro 2	Cuadro 3	Puntuación Total
Biblioteca					
BACHILLERATOS		123	93	41	257
1	ENP3	25	18	8	51
2	ENP6	9	4	3	16
3	ENP8	11	9	3	23
4	CCH SUR	31	30	6	67
5	CCH ORIENTE	24	19	8	51
6	CCH VALLEJO	23	13	13	49
LICENCIATURA		321	277	122	720
7	CONTADURÍA	29	22	12	63
71	POSGRADO	27	29	7	63
8	INGENIERÍA	16	9	4	29
81	ANEXO	22	31	5	58
9	FES ZARAGOZA	27	11	10	48
91	CAMPO II	23	16	9	48
10	FES CUAUTITLÁN	32	33	10	75
11	ARQUITECTURA	23	26	7	56
12	FCPYS	25	24	15	64
13	FFYL	25	20	12	57
131	ANEXO	17	13	6	36
14	PSICOLOGÍA	20	18	11	49
15	CIENCIAS	18	18	10	46
16	MEDICINA	17	7	4	28
INSTITUTOS		245	213	74	532
17	FILOLÓGICAS	30	26	6	62
18	ECONÓMICAS	27	29	8	64
19	JURÍDICAS	28	17	12	57
20	IIMAS	28	33	7	68
21	SOCIALES	21	28	9	58
22	FILOSÓFICAS	26	19	4	49
23	ASTRONOMÍA	19	10	6	35
24	MATERIALES	26	26	6	58
25	BIOMÉDICAS	20	12	9	41
26	GEOLOGÍA	20	13	7	40
TOTAL		689	583	237	1509

BIBLIOTECAS	Cuadro 1	Cuadro 2	Cuadro 3	Totales
BACHILLERATO	123	93	41	257
LICENCIATURA	321	277	122	720
INSTITUTOS	245	213	74	532
Totales	689	583	237	1509

INVENTARIOS DE LAS BIBLIOTECAS