

Serie ALCI • Volumen III

Satisfacción de usuarios

Evaluación Integral de Bibliotecas

Compilador:
Jesús Lau



TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	11
 Primera parte: Métodos, modelos y técnicas de evaluación: Fundamentos teóricos	
CAPÍTULO I	
La satisfacción de los usuarios en las unidades de información: modelos y principios teóricos	
<i>Juan José Calva González.....</i>	15
CAPÍTULO II	
Modelo de evaluación del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Colombia	
<i>Flor Janeth Ardila Reyes (Colombia).....</i>	29
CAPÍTULO III	
Diseño participativo: un método para probar las percepciones de los usuarios	
<i>José Alberto Gonzalez Solano.....</i>	51
CAPÍTULO IV	
Evaluación de los servicios bibliotecarios y de información. De los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios	
<i>Jorge Octavio Ruiz Vaca y Filiberto Felipe Martínez Arellano.....</i>	67
CAPÍTULO V	
Indicadores para bibliotecas universitarias del CONPAB-IES	
<i>Saúl Souto Fuentes, Renato Tinajero Mallozzi y José Segoviano Hernández.....</i>	75
 Segunda parte: Casos de evaluación	
CAPÍTULO VI	
Un estudio comparativo internacional de referencia virtual	
<i>Lawrence Olszweski y Paula Rumbaugh (EUA).....</i>	91

CAPÍTULO VII

Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas

Enrique Herrera-Viedma, Javier López Gijón y Belén Ávila (España)..... 111

CAPÍTULO VIII

Acreditación y certificación de la calidad en bibliotecas universitarias: la experiencia española

Carmen Jorge García Reyes (España)..... 137

CAPÍTULO IX

La satisfacción en el uso de algunas fuentes de información y servicios bibliotecarios del científico matemático mexicano

Angélica Guevara Villanueva y Angélica María Rosas Gutiérrez..... 153

CAPÍTULO X

Midiendo la satisfacción de usuarios de recursos electrónicos virtuales en la biblioteca de la Universidad del Pacífico

Eva Paulina Flores Noriega (Perú)..... 177

CAPÍTULO XI

La cultura bibliotecaria del usuario de bibliotecas académicas: un panorama de su realidad

Óscar Arriola Navarrete y Katya Butrón Yáñez 197

CAPÍTULO XII

Eficiencia del uso de los recursos digitales de la UNAM en la comunidad académica de la facultad de estudios superiores Cuautitlán: instrumento de medición y plan de acción

Rosa Guadalupe Valadez Olguín, Jessica Páez Arancibia, Margarita Micaela Zapata Guerrero, Isabel Ortega Mondragón y Ma. Esther Monroy Baldi..... 223

CAPÍTULO XIII

Satisfacción de usuarios universitarios: experiencia Universidad TecMilenio

Chrystian Alejandro Santiago Camacho..... 243

CAPÍTULO XIV

Aplicación de la teoría de los unos para el diagnóstico de satisfacción de usuarios en bibliotecas académicas

Javier Tarango, José Refugio Romo, Patricia Murguía y Gerardo Ascencio..... 259

Tercera parte: Cambios desde la estructura interna

CAPÍTULO XV

Evaluación de la conducta informativa de los profesionales de la información

Valentín Ortiz, Guadalupe Vega y Álvaro Quijano..... 273

CAPÍTULO XVI

¿Cómo medir la satisfacción del usuario aplicando la norma ISO 9001:2000?

Daniel Moreno Jiménez..... 283

CAPÍTULO XVII

Las normas para bibliotecas universitarias de CONPAB-IES: su estructura e intenciones

Sergio López Ruelas y Jesús Cortés..... 293

CAPÍTULO XVIII

Alcances de la modernización educativa en las bibliotecas de las universidades públicas estatales. El caso de la Universidad Autónoma de Aguascalientes

Rosalía del Carmen Macías Rodríguez y Josué Aranda Rojas..... 307

CAPÍTULO XIX

Satisfacción del usuario interno y externo de la biblioteca

Alejandro Jiménez León..... 317

CAPÍTULO XX

Estudios de percepción y motivación de investigadores frente a revistas y repositorios científicos digitales de acceso abierto: una propuesta metodológica

Patricia Zeni Marchiori y Sueli Mara S. P. Ferreira (Brasil)..... 329

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de usuarios es la aspiración y tarea diaria de las bibliotecas; una misión vital que debe tenerse en mente a la hora de operar los procesos administrativos de organización y oferta de servicios. Sobre el tema se ha escrito bastante a nivel internacional, pero a nivel local, existe poca literatura, por lo tanto la selección de 20 trabajos sobre este tópico es una importante contribución bibliográfica donde 40 autores tanto nacionales como internacionales, comparten sus experiencias y conceptos en tres grandes temas: Métodos, modelos y técnicas de evaluación: fundamentos teóricos; Casos de evaluación; y, Cambios desde la estructura interna. En el inicio de la primera parte, Juan José Calva abre el primer capítulo discutiendo los principios teóricos de la evaluación y con algunos esquemas, presentando aspectos de los procesos de medición de la satisfacción informativa de los usuarios, a través de diversas metodologías. Posteriormente, Flor Ardila nos presenta el Modelo de Evaluación del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Colombia, el cual ofrece una perspectiva interesante acerca de cómo se hace la evaluación en otras latitudes de este continente. En el siguiente capítulo, José Alberto González explica al método de Diseño Participativo, el cual busca probar las percepciones de los usuarios partiendo de dos aspectos clave: las necesidades de información de los usuarios y la estructura operativa de cualquier unidad de información. Enseguida, Jorge Octavio Ruiz y Felipe Martínez abordan la importancia de no hacer simplemente una recopilación de opiniones cuando se trata de hacer un estudio de los usuarios, presentando algunos métodos para medir la calidad de los servicios como LibQual. Finalmente, para cerrar la primera parte, Saúl Souto, Renato Tinajero y José Segoviano muestran los trabajos que condujeron hacia el desarrollo de los nuevos Indicadores para Bibliotecas Universitarias Mexicanas, así como su aplicación y las expectativas hacia el futuro.

En la segunda parte, se aborda una amplia gama de casos de evaluación de diversas instituciones mexicanas y algunas extranjeras. En el capítulo de Lawrence Olszweski y Paula Rumbaugh se presentan los resultados de un comprensivo estudio comparativo realizado en 23 bibliotecas de 10 países, para evaluar sus servicios de referencia virtual. En la siguiente aportación, Enrique Herrera-Viedma, Javier López-Gijón y Belén Ávila presentan los resultados de los estudios de satisfacción de usuarios usando LibQual realizados en bibliotecas españolas e iberoamericanas. Otro aspecto importante, abordado en el siguiente capítulo por Carmen Jorge García-Reyes, fue sobre la calidad, presentando información detallada sobre el proceso vivido por las entidades españolas en su peregrinar hacia la filosofía de la Gestión de la Calidad Total. Angélica Guevara y Angélica Rosas, por su parte, muestran los resultados de un estudio realizado para medir la satisfacción de un sector particular: las comunidades de científicos matemáticos, señalando que existen diversas herramientas administrativas que pueden utilizarse para medir la satisfacción de dichos usuarios, una de ellas el *Focus Group*, técnica sobre la cual Eva Flores ofrece detalles y proporciona información completa acerca de su utilización en la Universidad del Pacífico, en Perú.

En esta misma segunda parte, Óscar Arriola y Katya Butrón presentan los resultados de un estudio sobre la percepción que tienen los usuarios respecto a los servicios proporcionados por las bibliotecas de 18 centros de maestros del Distrito Federal. En el capítulo Guadalupe Valadez, Jessica Páez, Margarita Zapata, Juan Espinosa, Isabel Ortega y Esther Monroy comparten los resultados de la aplicación de un instrumento de medición a la comunidad académica de la Facultad de Estudios

Superiores Cuautitlán, con el fin de determinar la eficiencia del uso de los recursos digitales de la Universidad Nacional Autónoma de México. En la siguiente aportación, se discute otro aspecto importante para evaluar la satisfacción de usuarios de los servicios bibliotecarios como es el catálogo en línea, tema que Chrystian Santiago describe con la creación de un catálogo en línea en la Universidad TecMilenio Campus Toluca y los beneficios que ha representado para la institución. Para cerrar esta segunda parte, Javier Tarango, José Romo, Patricia Murguía y Gerardo Ascencio manifiestan la importancia de ir más allá de las tradicionales encuestas y recurrir a procedimientos de investigación cualitativa, describiendo en su capítulo, la experiencia de aplicar la Teoría de los Unos para evaluar la satisfacción de los usuarios de bibliotecas académicas.

Para que verdaderamente exista un cambio, muchas veces tiene que venir desde el núcleo, y conlleva realizar modificaciones estructurales internas, este aspecto se abordó en la tercera y última parte de esta obra. Valentín Ortiz, Guadalupe Vega y Álvaro Quijano proponen un proceso metodológico para evaluar la conducta informativa de los profesionales de la información en su lugar de trabajo, con la intención de identificar factores que no habían sido abordados por la literatura y que podrían representar una oportunidad para el desarrollo organizacional de las bibliotecas. Daniel Moreno, por su parte señala que la calidad de un servicio existe solamente cuando hay un usuario conforme y que manifiesta que sus expectativas han sido cubiertas, y para medir lo anterior, es necesario normalizar los procesos bajo un enfoque sistémico y medir sus resultados a través del usuario. En dicho capítulo presenta concretamente metas, objetivos y propuestas para aplicar la multicitada norma ISO 9001:2000 en la medición de la satisfacción del usuario.

En su ensayo, Jesús Cortés y Sergio López presentan las normas para bibliotecas universitarias del CONPAB-IES, mismas que describen la función de las bibliotecas académicas y enfatizan la importancia de actualizar las colecciones, así como las capacidades y perfiles del recurso humano, para poder ofrecer mejores servicios. Rosalía Macías y Josué Aranda, por su parte, enfatizan la importancia de la modernización educativa en las bibliotecas de universidades públicas, compartiendo el caso de la Universidad Autónoma de Aguascalientes (UAA), institución que destaca por haber sido creada con base en esquemas de Planeación Educativa Permanente. Igualmente describen la utilización de los lineamientos de la Guía Metodológica para evaluar las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de la ANUIES, donde para lograr la satisfacción del cliente es necesario analizar dos niveles: usuario-bibliotecario y bibliotecario-alta dirección, proceso que preferentemente, debe realizarlo una entidad externa, con la finalidad de obtener respuestas libres y sinceras. Alejandro Jiménez ofrece, por otro lado, una propuesta enfocada a la evolución del perfil del bibliotecario y la capacitación que debe recibir, considerando también otros aspectos como la mercadotecnia y la administración, por lo que el papel de la dirección se vuelve determinante. Finalmente, Patricia Zeni y Sueli Ferreira de la Universidad de Sao Paulo, cierran esta obra con un estudio de percepción y motivación de los profesionales de la información, con relación a revistas y repositorios científicos de acceso abierto, presentando una nueva propuesta metodológica; un tópico periférico a la satisfacción de usuarios, aunque relacionado.

En conclusión, el cúmulo de capítulos de este libro ofrece un caudal de información útil para los tomadores de decisiones de las bibliotecas en su búsqueda de la satisfacción del usuario, esa aspiración a la que toda organización debe enfocar sus esfuerzos, recursos y servicios.