

La gestión de la calidad en la Biblioteca de la Universidad de Monterrey

Saúl Hiram Souto Fuentes
ssouto@udem.edu.mx
Universidad de Monterrey, México

Contenido

Resumen	1
La teoría atrás de la acción	2
El conocimiento de la realidad: La esencia y el fenómeno	2
Nuestra elección: provocar cambios permanentes	2
La calidad	4
En general.....	4
En las bibliotecas mexicanas	4
Nuestra manera de buscar la mejora continua	5
Generalidades.....	5
Establecimiento de formas para resolver el problema	6
La solución	7
La encuesta	7
Información de otros elementos críticos.....	8
¿Para qué ha servido esto?.....	10
Para terminar.....	11
Anexo 1: Las respuestas libres de los usuarios.....	12
Anexo 2: Encuesta	13
Anexo 3: Gráficas de control estadístico	14
Anexo 4: Baja en calificaciones de los usuarios	21
Bibliografía.....	22

Resumen

La gestión de la calidad en la Biblioteca de la Universidad de Monterrey

El objetivo de este trabajo es presentar sintéticamente la manera en que se busca asegurar procesos de mejora que impacten significativa y continuamente los servicios que la Biblioteca de la Universidad de Monterrey ofrece a sus usuarios.

En primer lugar se presenta de manera muy reducida nuestra forma de ver la realidad bibliotecaria y la manera de afectarla para provocar cambios positivos permanentes.

En segundo lugar se hacen reflexiones acerca de la calidad y la manera en que ésta es buscada en las bibliotecas mexicanas.

Y en tercer lugar se presenta la forma específica que toma la búsqueda de la mejora continua en la Universidad de Monterrey. Aquí se informa acerca de

- a) El método usado para recopilar información
- b) El uso de gráficas de control estadístico
- c) El mantenimiento de una base de datos de indicadores críticos que se relacionan con el resultado deseado de todo el esfuerzo de calidad: un mejor uso de los recursos y servicios bibliotecarios.
- d) La forma real en que se usa la información generada por los procesos de búsqueda de la mejora.

En el trabajo se presenta la encuesta utilizada, ejemplos de las gráficas de control estadístico y los indicadores críticos mencionados.

La teoría atrás de la acción

El conocimiento de la realidad: La esencia y el fenómeno

En un evento realizado en 2004 sobre *Desarrollo de Habilidades Informativas* organizado por colegas de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez y de la Universidad Veracruzana, afirmábamos que cuando estamos en el mundo y nos toca cambiarlo para que cumpla con determinados fines o intenciones (por ejemplo dar soporte a procesos específicos de aprendizaje), es necesario entender que la realidad está compuesta de cosas en las que se da la presencia simultánea de la esencia y el fenómeno, que lo primero que se nos presenta es este último y que los cambios durables en las cosas son aquellos que no se quedan en el exterior, sino que cambian el interior, la esencia. Un axioma que guía nuestra actividad es que los buenos bibliotecarios son quienes cambian la realidad de la manera que ellos quieren (y ese “querer” está fundamentado en conocimientos profundos y métodos probados por las disciplinas sociales que hacen que, atravesando la apariencia lleguen a la esencia y la conozcan). Y que provoquen cambios en el entorno que sean más de fondo que de forma, o sea, cambios durables que alteren la esencia y no cambios fenoménicos que se queden en la superficie.

Para nosotros, pues, el mundo es *cognoscible*, esto es, puede ser conocido, en él se presentan regularidades que los estudiosos de la realidad encuentran y utilizan para su mejora. El conocimiento de la realidad aunque es posible no es automático, es necesario “nadar” entre las manifestaciones fenoménicas hasta llegar al fondo de ellas: la esencia. Conociéndola y llegando a ella es posible cambiar las cosas.

Nosotros, conscientemente, hemos escogido este camino.

Nuestra elección: provocar cambios permanentes

La administración es una disciplina que tiene como objetivo el cambio planeado de la realidad empezando por las fases iniciales de conceptualización de un futuro deseable, siguiendo con la fase de diagnóstico, definiendo las vías para llegar de la mejor manera al futuro a partir de la realidad presente, revisión de lo logrado y rectificación del camino, etc..

A fin de cuentas la práctica administrativa efectiva se orienta a producir cambios en la esencia de las cosas y para ello tiene que “des-cubrir” la esencia a través de su aspecto fenoménico inmediato. Aunque creado para enfocar la administración personal, Stephen Covey aborda el tema de la necesidad de enfocar los esfuerzos en las áreas esenciales y limitar los esfuerzos en las áreas

fenoménicas. Tal punto de vista puede adoptarse con todo éxito en otras áreas actividad humana como la bibliotecaria o bibliotecológica.

Covey elabora una figura que tiene cuatro cuadrantes en donde se abordan las posibilidades de combinación de dos aspectos: lo urgente y lo importante (más otros dos: sus opuestos). Tales posibilidades son:

- I) Urgente – importante
- II) No urgente – importante
- III) No importante – urgente
- IV) No importante – no urgente

Matriz de la administración del tiempo (Covey 1999, 171).

	Urgente	No urgente
Importante		
No importante		

Después de una buena cantidad de razonamientos la conclusión de Covey es que habría que enfocarse en el cuadrante II (lo no urgente pero si importante) para no pasar la vida “apagando fuegos” sino atacando los temas esenciales. Al ir cambiando paulatinamente la esencia (enfocándose en el cuadrante II dice él) se irán disminuyendo las urgencias. Por el contrario, el estar siempre en el ámbito fenoménico (atacando las consecuencias / apagando fuegos) hace que no se provoquen cambios permanentes pues no se está llegando a la esencia sino sólo “maquillando” la apariencia. Así, lo único que se hará será abortar cualquier proyecto que pretenda provocar cambios de largo plazo o permanentes en la realidad.

A fin de dar más sentido reproduzco, en forma de cuadrantes, algunos temas que Covey considera que son ejemplos de actividades en ellos.

	Urgente	No urgente
Importante	Crisis Problemas apremiantes Proyectos cuyas fechas vencen	Prevención Construir relaciones Reconocer nuevas oportunidades Planificación, recreación
No importante	Interrupciones, algunas llamadas Correo, algunos informes Algunas reuniones Cuestiones inmediatas, acuciantes Actividades populares	Trivialidades, ajeteo inútil Algunas cartas Llamadas telefónicas perdidas Pérdidas de tiempo Actividades desagradables

La calidad

En general

En el Coloquio Internacional de Bibliotecarios de 2004 en Guadalajara, nuestro asesor en estadística, Salvador Borrego, afirmaba que se puede hablar de calidad en dos sentidos: calidad de *diseño* y calidad de *conformancia*, la primera tiene que ver con el producto mismo, la segunda con la apreciación del producto por sus destinatarios. Ejemplificaba el Dr. Borrego afirmando que si se compara un Volkswagen Sedan con un automóvil Mercedes, es casi obvio que la calidad del segundo auto es muy superior a la del primero. Pero puede ser que el Volkswagen no se descomponga durante sus primeros tres o cuatro años de vida y que el Mercedes presente fallas cada dos o tres meses. En ese sentido se podría decir que en cuanto a la calidad del diseño el Mercedes es superior, pero en cuanto a la apreciación (y realidad) del cliente o calidad de conformancia, el Volkswagen es de mejor calidad.

En las bibliotecas mexicanas

En las bibliotecas de mi país se pueden distinguir claramente tres tendencias en la búsqueda de la mejora:

- a) Quiénes están certificando sus bibliotecas bajo los esquemas de las normas ISO9000. Hoy la mayoría de las bibliotecas centrales de los sistemas universitarios del sector público también están certificándose o ya lo hicieron, principalmente por exigencias que se derivan del *Plan Nacional de Desarrollo Educativo* emanado del gobierno central y su ministerio de educación.
- b) Quienes han decidido entrar en un proceso de evaluación por pares liderado por los bibliotecarios de la Universidad de Guanajuato y que fuera

adoptado como metodología (e implementado en el 2001 y 2002) en bibliotecas pertenecientes a la Red de Sistemas Bibliotecarios de Universidades del Centro (RESBIUC). Ellos parten de un conjunto de enunciados semejantes a los que se encuentran en normas bibliotecarias como las de la ACRL (Association of College and Research Libraries). Tales enunciados son el punto de partida bajo el cual, usando una “guía metodológica” preparada para el efecto, se realiza la visita de evaluación y se realizan las recomendaciones pertinentes a los rectores y rectoras de las universidades de las que dependen las bibliotecas evaluadas.

- c) Quienes participan en las decisiones institucionales que buscan la mejora por la vía de la acreditación (de programas específicos o de niveles de enseñanza completos)¹ y que impactan todas sus áreas, particularmente las que son definidas como “recursos educativos” (dentro de los que se ubican las bibliotecas). De particular relevancia son las acreditaciones ante entidades internacionales que evalúan niveles completos de estudio como Southern Association of Colleges and Schools (SACS). Éste es el caso de algunas de las mejores universidades mexicanas como las Universidades de las Américas en Puebla y México, el ITESM y la UDEM. La acreditación genérica del nivel de licenciatura trae consigo exigencias en cuanto a los servicios bibliotecarios que deben ser ofrecidos bajo la misma filosofía con la que se realizan en “colleges” estadounidenses.

Siguiendo la idea del Dr. Borrego, y ligándola con lo que comentábamos al inicio de esta plática, podemos decir que la calidad en bibliotecas tiene que ver:

- a) Con aspectos esenciales (calidad de diseño)
- b) Con aquello que recibe el cliente y su percepción de esto (calidad de conformancia)

Si analizamos las mencionadas tendencias a la calidad en bibliotecas mexicanas bajo esta perspectiva, es claro que las formas de búsqueda de la mejora B y C van al diseño y la indicada en A apuntaría a la conformancia.

Nuestra manera de buscar la mejora continua

Generalidades

Nuestra forma de trabajar pretende provocar cambios permanentes que hagan mejores nuestros recursos y servicios, nuestra elección en la búsqueda de la mejora se orienta a resolver problemas de esencia (o diseño) y de aceptación por los usuarios (o conformancia):

¹ Por ejemplo ante la FIMPES (Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior), CACEI (Consejo de Acreditación para la Enseñanza de la Ingeniería), AMFEM (Asociación Mexicana de Facultades y Escuelas de Medicina), etc.

Sabiendo que en cualquier organización puede haber una cantidad importante de problemas a resolver, y buscando ser muy efectivos, nos dimos a la tarea de buscar ideas entre nosotros que nos orientaran para encontrar problemas que, una vez resueltos, tuvieran un alto impacto en lo que hacíamos. Después de mucho reflexionar sobre el tema llegamos a un gran problema que englobaba a otros y que correspondía tanto al *diseño* como a la *conformancia*: **una sub-utilización evidente de la biblioteca**. Era tan poca la gente que estaba en ella que pudimos inferir a simple vista que nos encontrábamos ante un problema importante.

- a) En cuanto al diseño, profundizando en las consecuencias de las acreditaciones² y encontrando las mejores maneras de vincular a la biblioteca con la realidad académica.
- b) En cuanto a la conformancia, buscando saber, a través de la retroalimentación de nuestros usuarios, cómo estábamos operando y cuáles podrían ser nuestras áreas de oportunidad para corregirlas.

Establecimiento de formas para resolver el problema

No partimos de no saber nada de lo que pudieran ser los problemas en nuestra biblioteca, pero no asumimos la posición soberbia de que lo sabíamos todo, en la interacción diaria de los bibliotecarios y bibliotecarias con la comunidad usuaria nos encontrábamos con comentarios de ellos, sabíamos que había condiciones materiales que dificultaban el uso de las colecciones, etc. Decidimos construir un conjunto de elementos sobre los que quisiéramos obtener información de los usuarios pues pensamos que ahí podría estar la solución.

Después de analizar las posibilidades que teníamos, sobre todo en cuanto al personal que abordaría esta tarea decidimos:

1. Utilizar muestreo estadístico para obtener información representativa del total.
2. Utilizar una encuesta en donde pudiéramos
 - a) Conocer la manera en que la biblioteca era usada a partir del impulso de los académicos.
 - b) Obtener de los usuarios su apreciación directa sobre nuestros recursos y servicios en aspectos que creíamos débiles.
 - c) Obtener de los usuarios su opinión libre sobre nosotros a fin de encontrar otras áreas de oportunidad que no hubiéramos percibido como tales o que no les hubiéramos dado la importancia que para ellos tenía (ver [anexo 1](#)).
3. Que no consumiera arriba de tres o cuatro horas al día del tiempo de trabajo de una persona de biblioteca.
4. Que fuera lo suficientemente pequeña para que no hubiera pretextos para contestarla
5. Y que fuera práctica para que no fuera una carga excesiva

"Nuestro [...] reto era que la mejora debería ser efectiva y continuada. Debería atacar problemas esenciales más que concentrarnos en aspectos de forma que no garantizarían en el futuro que [ésta] fuera una mejor biblioteca"³.

² Donde se tiende, principalmente, a que la biblioteca sea un sólido soporte para el aprendizaje y la enseñanza.

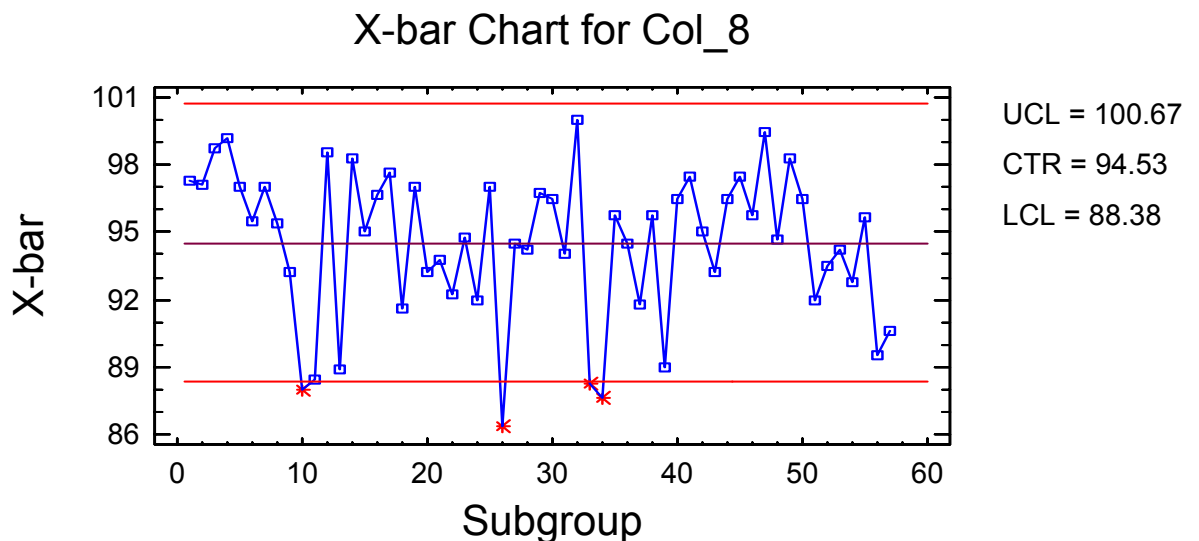
La solución

La encuesta

Como la encuesta había sido planteada como un instrumento para mejorar se definió desde el principio lo siguiente: **la encuesta no es “sagrada”, es un instrumento de trabajo, en ella se plantean temas que se piensa que son un problema para los usuarios, si no lo son, o por el trabajo de mejora continua dejan de serlo, se quitarán de la encuesta y serán substituidas por otras preguntas.** Este enunciado ha hecho que la encuesta se haya modificado (aunque ligeramente) en unas cinco ocasiones. Puede verse la encuesta completa en el [anexo 2](#).

Adicionalmente decidimos, con el consejo experto de nuestro asesor, utilizar la técnica de *gráficas de control estadístico* para contar con elementos adicionales que nos dieran información relevante para la mejora. En el [anexo 3](#) presentamos a ustedes el juego completo de elementos medidos con su gráfica de promedio y la gráfica de dispersión.

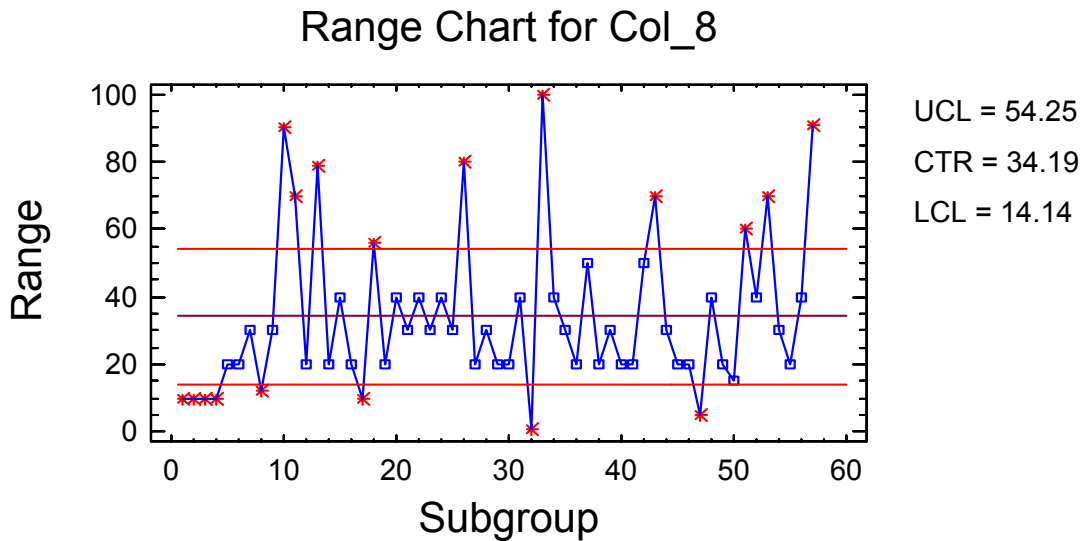
Nuestro asesor definió con nosotros, de acuerdo a las variables estudiadas, el tipo de gráficas que se usarían. Básicamente se trata de obtener mediciones de lunes a viernes en las semanas de clase que permitan saber cómo fluctúan las calificaciones que los usuarios dan a los aspectos sometidos a su consideración y a partir de estas mediciones se realizan las gráficas (como se ve en el siguiente diagrama de promedios de calificaciones dadas a la limpieza):



Otro elemento que obtenemos es una gráfica de variación o dispersión, en ella vemos qué tanto varían las respuestas mínimas de las máximas de los usuarios, entre menos variación es mejor (como en casi cualquier aspecto de la vida), la gráfica de limpieza se ve así:

³ **Souto Fuentes, Saúl H.** “La mejora en los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Monterrey: Informe de resultados”. Guadalajara, Jal.: *Feria Internacional del Libro Guadalajara 2004. XI Coloquio Internacional de Bibliotecarios*, 2004.

Véase también, para ampliar nuestra idea de concentrarnos en lo esencial y hacer de lado lo fenoménico, la ponencia **Souto Fuentes, Saúl H.** “Reflexiones sobre las prácticas bibliotecarias: la [necesaria] vuelta a las raíces en la búsqueda de la calidad”. Ciudad Juárez, Chihuahua: *IV Encuentro Internacional sobre Desarrollo de Habilidades Informativas*, octubre de 2004.



La técnica de *gráficas de control estadístico* ha sido aplicada en los servicios y hoy estamos en el cuarto semestre de utilización, las ventajas que hemos encontrado con ella son:

- Nos permite contar con una herramienta gráfica que muestra “alertas” positivas o negativas al subir o bajar la calificación que nos dan los estudiantes, aquí lo importante es que cada alerta debe ser investigada para saber si fue el azar el que la muestra así o hubo algún problema (o alguna exitosa modificación en los casos de las positivas) que la ocasionó.
- Nos permite ver el “deslizamiento” de nuestros resultados hacia lo positivo o negativo (con las *series*) a fin de mantener o corregir políticas y procedimientos.
- Nos permite retroalimentar a nuestros concesionarios de fotocopias o limpieza con esta información para que ellos mismos definan las vías para ofrecer mejores servicios a los usuarios de biblioteca.
- Con el mismo sistema tenemos registro de los promedios y dispersiones de cada una de las preguntas y podemos ver tendencias en el tiempo hacia la alta o baja.
- Usando esta herramienta podemos hacer más exigentes los límites a fin de provocar la mejora al establecer metas concretas para diversas áreas de la biblioteca.
- Esta información ha permitido *fundamentar peticiones de recursos* para corregir anomalías que se hacen evidentes con la opinión de los usuarios.

Los procedimientos de aplicación nos permiten obtener lo siguiente:

- a) Gráficas de control (de promedio y dispersión) diarias
- b) Concentración de datos durante todo el semestre
- c) 1600 encuestas al semestre (20 diarias x 5 días de aplicación x 16 semanas)
- d) Cerca de la mitad de los encuestados contesta la pregunta abierta, lo que nos da poco menos de 800 comentarios o sugerencias.

Información de otros elementos críticos

Desde el inicio de este trabajo para mejorar, asumimos que, si teníamos éxito, habría más usuarios en biblioteca y los recursos también se usarían en mayor manera. A fin de tener información que permitiera mostrar cambios positivos y fundamentar peticiones o explicar problemas, nos decidimos por hacer una lista de elementos “críticos” que cambiarían si la cantidad de gente y uso de biblioteca

cambiaban. La siguiente tabla nos muestra los indicadores controlados donde se incluyen las cinco primeras semanas del semestre pasado:

SEMANA	1	2	3	4	5
Ingreso Físico	19,962	21,136	25,071	22,988	25,043
Porcentaje de Ocupación	9.73%	14.09%	18.49%	15.58%	22.17%
Re_Intercalación	5,590	7,394	6,589	6,529	6,948
Préstamo Domicilio	3,628	3,644	3,710	4,146	4,238
Préstamo Reserva	286	239	174	220	197
Consultas OPAC	1,029	1,169	1,168	1,328	1,397
Documentos de BD	1,258	2,009	1,514	1,397	1,178
Fotocopiado	8,383	18,033	10,409	14,809	16,894

Hemos mantenido el control de los denominados *indicadores críticos* semanalmente durante tres semestres, esto nos permite ver si globalmente los esfuerzos para incrementar el uso de biblioteca han sido exitosos, la siguiente tabla nos muestra la variación de estos números comparando las primeras once semanas de cada semestre mencionado:

	Primavera 2004	Otoño 2004	Primavera 2005	Variación de primavera a primavera
Ingreso Físico	232,217	259,941	245,226	6%
Porcentaje de Ocupación	10.50%	16.36%	18.32%	74%
Re_Intercalación	65,895	73,552	74,062	12%
Préstamo Domicilio	25,045	34,141	45,295	81%
Préstamo Reserva	1,277	1,517	2,148	68%
Consultas OPAC	4,380	12,045	13,595	210%
Documentos de BD	13,870	27,865	22,698	64%
Fotocopiado	129,080	143,106	131,154	2%

De los anteriores el elemento más importante para determinar el incremento en el uso de biblioteca es el de *préstamo a domicilio*, con éste están relacionados otros de los mismos indicadores críticos: re-intercalación, uso de reserva, consultas al catálogo (OPAC), etc.

Al mantener el control semanal de los indicadores y diario de las encuestas con sus correspondientes gráficas de control, nos permite relacionar esos números con los datos de las gráficas.

Por ejemplo, en el semestre pasado las calificaciones han bajado con respecto al anterior (véase [anexo 4](#)), para nosotros esto es “normal” y se había previsto desde el principio de este esfuerzo por incrementar la utilización de la biblioteca. La causa principal es que tenemos menos personal y más trabajo (lo podemos probar con los datos de los indicadores críticos y nuestros registros de becarios que muestran una disminución en la cantidad de becarios que hoy tenemos comparada con el semestre anterior), al no haber incrementado el personal que atiende a los usuarios la satisfacción de ellos con nuestros servicios baja (pues ya estamos en los límites máximos de capacidad de producción).

Repetimos, esto es normal, lo que hay que hacer, si queremos seguir hacia la mejora es:

- a) Seguir simplificando procesos
- b) Incrementar personal cuando sea necesario
- c) O, la peor, definir junto con las autoridades que la baja en las calificaciones es “deseable”

Aquí lo interesante es que nuestras propuestas ahora están sólidamente fundamentadas.

¿Para qué ha servido esto?

Podríamos sintetizar lo que significa para nosotros toda esta información en lo siguiente:

- a) Tenemos un instrumento que nos indica la aparición de problemas (las alertas) normalmente circunstanciales que podrían volverse permanentes si no les prestamos atención.
- b) Nuestro instrumento nos permite también ver cuando se ha “deslizado” una calificación hacia arriba o abajo o está pasando de abajo arriba o al revés (con las “series” y *tendencias*) para intentar mantenerla o corregirla.
- c) Podemos hacer comparaciones entre semestres a fin de ver cómo se mueven las calificaciones y tratar de hacer los ajustes correspondientes.
- d) Hemos justificado peticiones, por ejemplo:
 - a. Compra de estantería y pago de servicios para reacomodo general de colecciones
 - b. Redefinición de áreas para estudio individual y trabajo en equipo incrementando substancialmente éstas y reduciendo aquellas
 - c. Redefinición de los niveles de ruido en las áreas de trabajo, las individuales son de silencio y las de equipo son de ruido moderado.
 - d. Redefinición y reforzamiento de la limpieza en biblioteca (que no depende de nosotros sino de la Dirección de Servicios Administrativos, a ellos les enviamos a diario las gráficas de control porque el elemento limpieza si lo monitoreamos).
 - e. Compra de sillones para incrementar las áreas de trabajo informal
 - f. Contratación de dos auxiliares en vez de un profesionalista para mejorar el orden en biblioteca

- g. Cambio de una plaza profesional en biblioteca, de ser considerada “bibliotecológica” fue redefinida internamente para que la ocupara una ingeniera industrial.

Para terminar

Un colega nos pedía hace tiempo la encuesta para aplicarla, intentamos que entendiera que la encuesta es lo menos importante, lo que nosotros hacemos es:

- a) Monitorear con la encuesta la satisfacción de los usuarios sobre aspectos que creemos problemáticos
- b) Estar al tanto de otros aspectos de la vida de la biblioteca que son afectados al atender más usuarios.
- c) Recibir de los usuarios retroalimentación de elementos a los que son sensibles
- d) Estar pendiente cada día de lo que afecta el servicio
- e) Reaccionar ante los temas inmediatos con ayuda de las gráficas
- f) Planear el futuro
- g) Modificar la encuesta cada que es necesario

El aspecto “doctrinal” que fundamenta estadísticamente nuestra manera de hacer las cosas es lo menos importante, para nosotros lo importante es mejorar.

Esta experiencia nos ha enriquecido significativamente, hoy nos sentimos muy bien porque sabemos que hemos mejorado la biblioteca con el fruto de nuestro trabajo y actitud. Recomendamos ampliamente estas técnicas y quedamos a su disposición.

Anexo 1: Las respuestas libres de los usuarios

OTOÑO 2004

Qué Cambiar. Sección "E" del Cuestionario de la Biblioteca de la UDEM. Si tuviera la opción de cambiar algo de esta biblioteca ¿qué cambiaría?							
Clave	Concepto	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	total
17	Más títulos y copias de los libros y actualizados	84	116	107	92	29	428
8	El ruido	17	26	49	37	17	146
19	Clasificación, ordenación, acomodo de libros y señalización	32	27	37	35	9	140
13	Más computadoras, nodos, impresoras, etc.	22	29	22	45	15	133
10	Más áreas de trabajo en equipo adecuados	11	27	25	15	6	84
9	Más cubículos	6	11	11	33	8	69
26	El servicio de copiado	15	13	15	14	8	65
1	Ampliaría el horario	6	7	12	7	11	43
11	Sillas más cómodas	4	13	12	7	5	41
2	Ampliaría la Biblioteca	4	4	8	8	9	33
22	La atención del personal	3	7	7	5	4	26
6	El clima	4	4	7	7	1	23
5	La iluminación	2	5	5	7	2	21
20	Reglas para el préstamo	5	5	3	5	2	20
23	Más personal para que te apoye	8	6	0	4	1	19
14	La distribución de las áreas de estudio	4	5	2	0	1	12
15	El espacio en la estantería	6	0	1	4	0	11
16	Permitir introducir alimentos y bebidas	5	0	1	3	0	9
4	El aroma	0	2	0	0	1	3
7	La limpieza	0	0	0	2	0	2
21	Las multas	1	1	0	0	0	2
12	Mesas más grandes	0	1	0	0	0	1
18	Más colecciones digitales	0	1	0	0	0	1
24	El tiempo para ser atendido	0	0	1	0	0	1
25	La actitud de los guardias	0	1	0	0	0	1
3	Mejoraría el acceso físico	0	0	0	0	0	0
27	Otros	26	40	14	17	6	103
TOTAL		239	311	325	330	129	1,437
						80%	= 1,150
						=	

Suma de los nueve primeros = 149

Anexo 2: Encuesta

CUESTIONARIO DE LA BIBLIOTECA DE LA UDEM

No. _____

Ayúdenos a mejorar, sus respuestas serán confidenciales

Por favor conteste en función de lo **que hoy observó** en biblioteca

A. Por razón de qué **materias** vino a la biblioteca

B. En escala de **0** al **100** califique conforme Usted esté de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1. _____ La biblioteca tiene los libros de texto que me piden.
2. _____ La biblioteca tiene suficientes libros de apoyo para cuando busco temas.
3. _____ Otros libros, videos, etc. **mencionados en clase** por el profesor están en biblioteca.
4. _____ Cuando tengo el número de clasificación del libro y lo busco, siempre está en su lugar.
5. _____ Es muy fácil localizar libros y revistas en biblioteca.
6. _____ El nivel de ruido que se aprecia en esta Sala es acorde con el que los letreros indican.
7. _____ Cuando busco lugar para trabajar en equipo lo encuentro siempre en biblioteca.
8. _____ La biblioteca está limpia.
9. _____ El tiempo en fila en el área de préstamos es razonable.
10. _____ El trato de las personas del área de préstamos es bueno.
11. _____ Cuando necesito preguntar algo en el área de Consulta, encuentro siempre quien me atienda.
12. _____ El tiempo de atención y trato de las personas de consulta es bueno.
13. _____ El servicio de fotocopiado es eficiente.

C. Marque la casilla que lo identifique:

1. Estudiante	2. Profesor	3. Ex-A-UDEM
4. Directivo	5. Empleado	6. Externo

D. Si es estudiante indique el programa en el que estudia:

1. Preparatoria	2. Profesional Carrera: _____	3. Postgrado Cuál: _____
-----------------	----------------------------------	-----------------------------

E. Si tuviera la opción de cambiar algo de esta biblioteca ¿Qué cambiaría?

Gracias.

fecha : 00 / 00 / 00

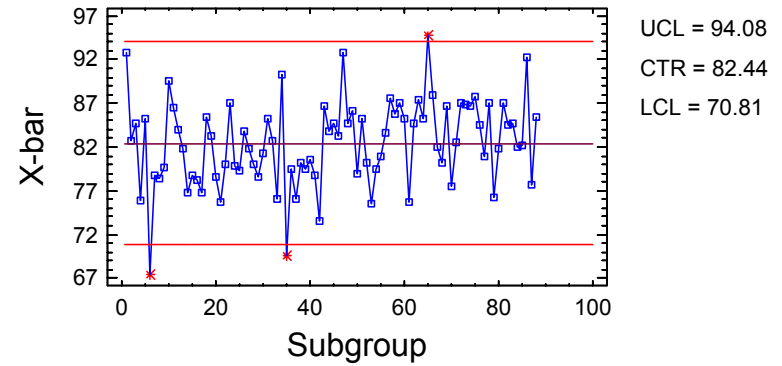
Área para ser llenada por la biblioteca	Hora:
Sala 1P (ruido moderado) _____	Lobby (ruido moderado) _____
Sala 2P (silencio absoluto) _____	

B_1 La biblioteca tiene los libros de texto que me piden

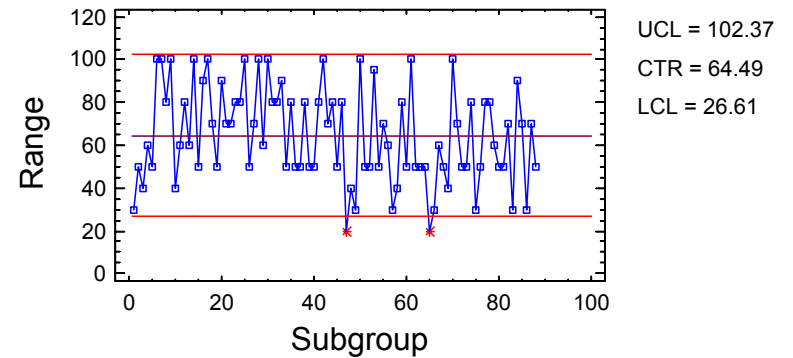
Anexo 3: Gráficas de control estadístico

Primavera 20054

X-bar Chart for Col_1

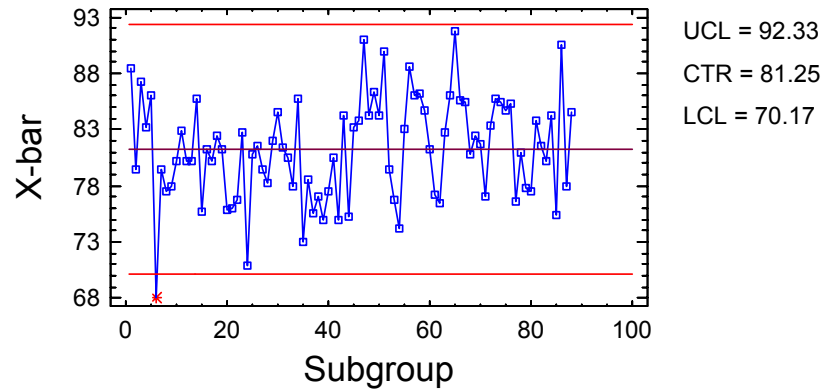


Range Chart for Col_1



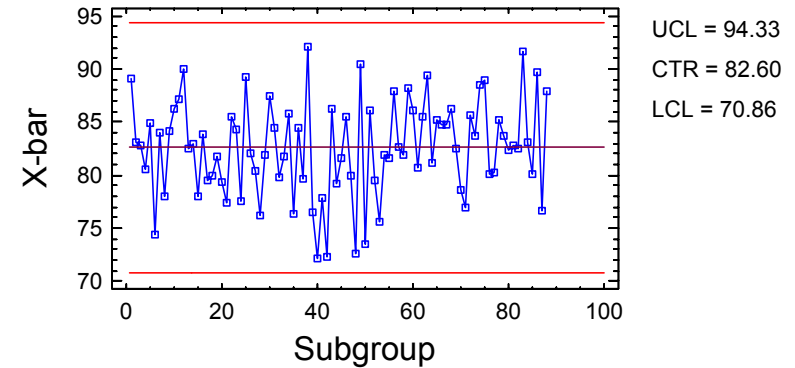
B_2 La biblioteca tiene suficientes libros de apoyo para cuando busco temas.

X-bar Chart for Col_2

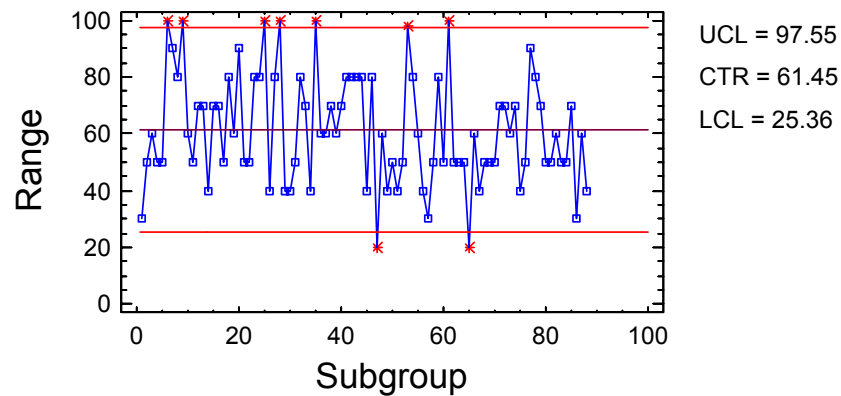


B_3 Otros libros, videos, etc., mencionados en clase por el profesor están en biblioteca

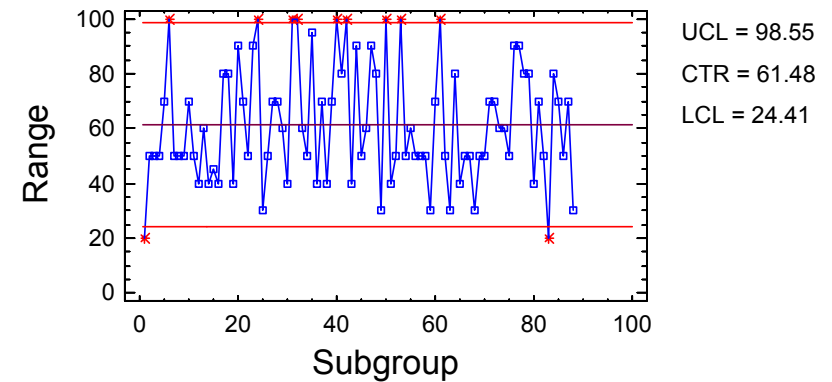
X-bar Chart for Col_3



Range Chart for Col_2

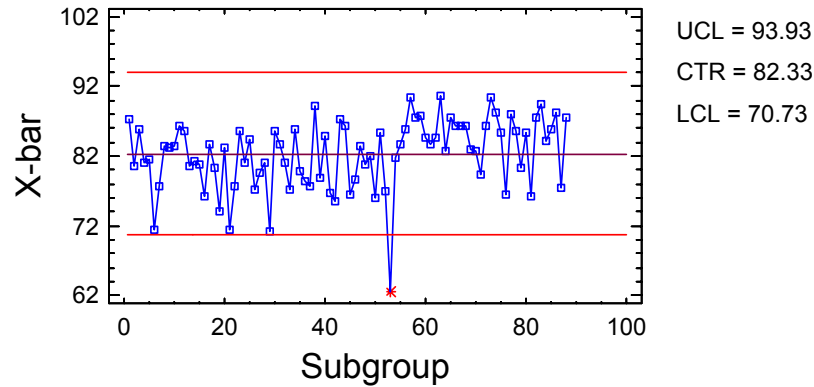


Range Chart for Col_3

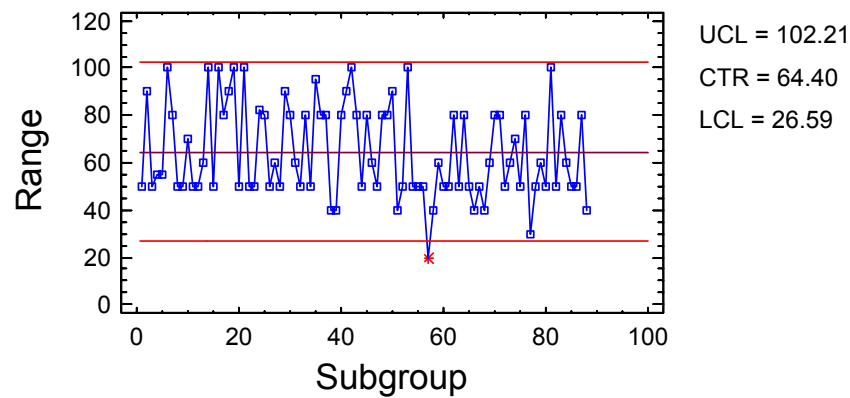


B_4 Cuando tengo el número de clasificación del libro y lo busco, siempre está en su lugar

X-bar Chart for Col_4

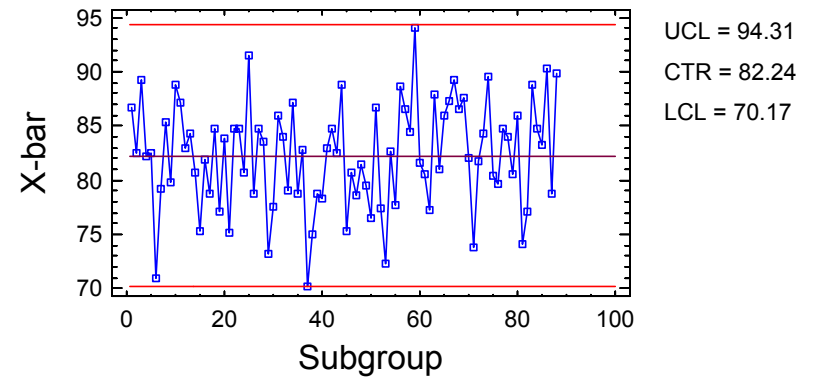


Range Chart for Col_4

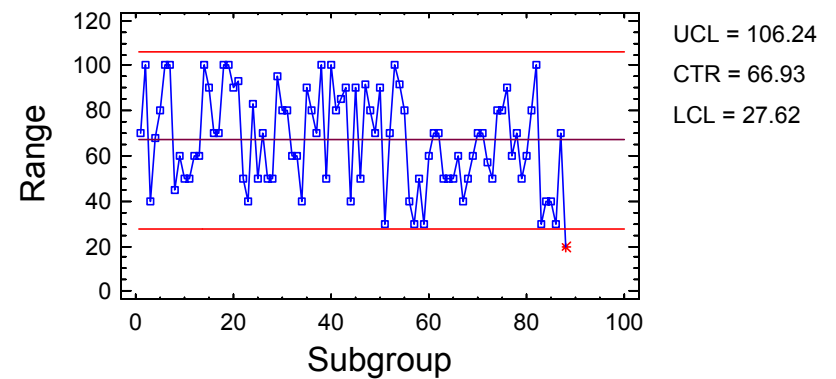


B_5 Es muy fácil localizar libros y revistas en biblioteca

X-bar Chart for Col_5

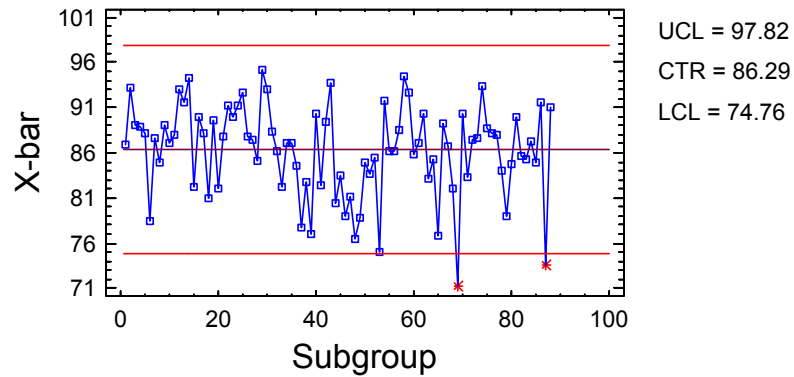


Range Chart for Col_5



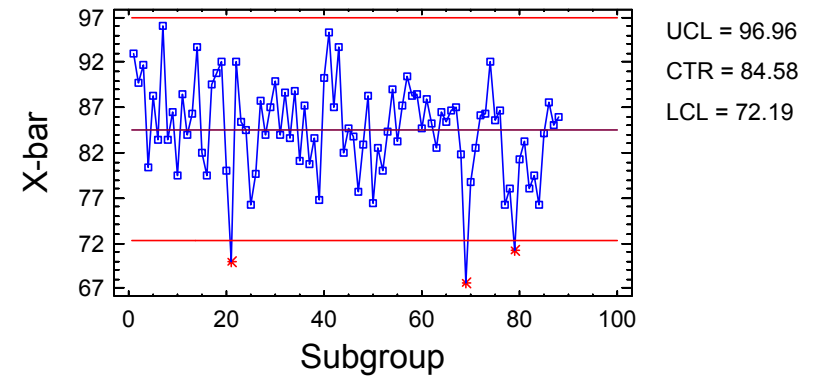
B_6 El nivel de ruido que se aprecia en esta Sala es acorde con el que los letreros indican

X-bar Chart for Col_6

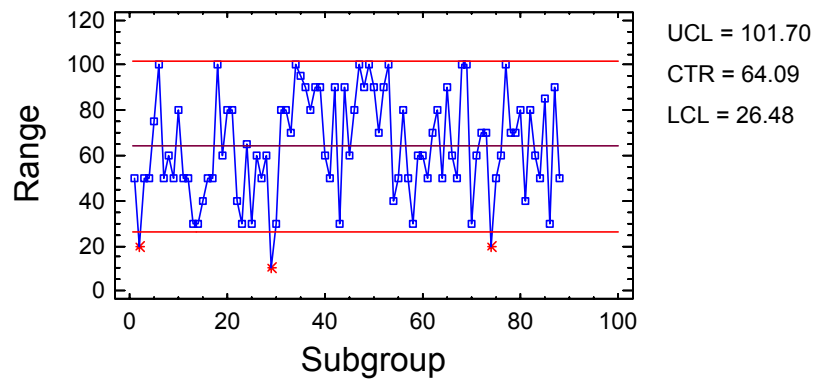


B_7 Cuando busco lugar para trabajar en equipo lo encuentro siempre en biblioteca

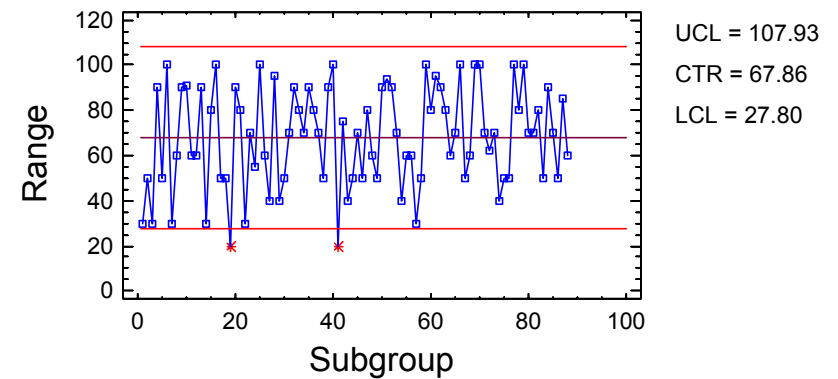
X-bar Chart for Col_7



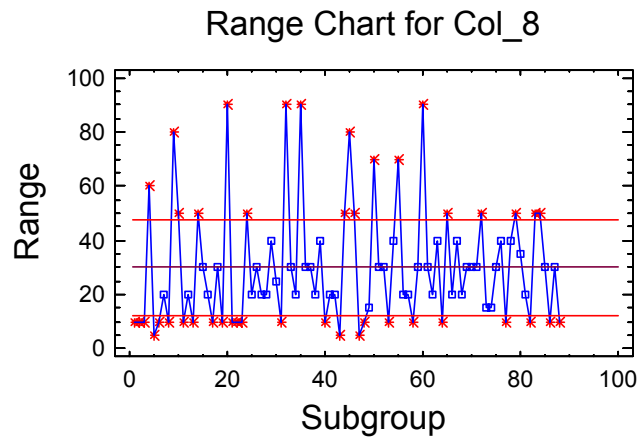
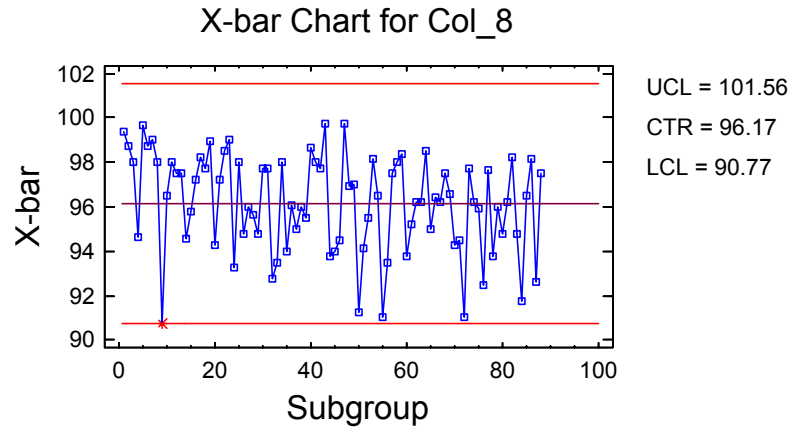
Range Chart for Col_6



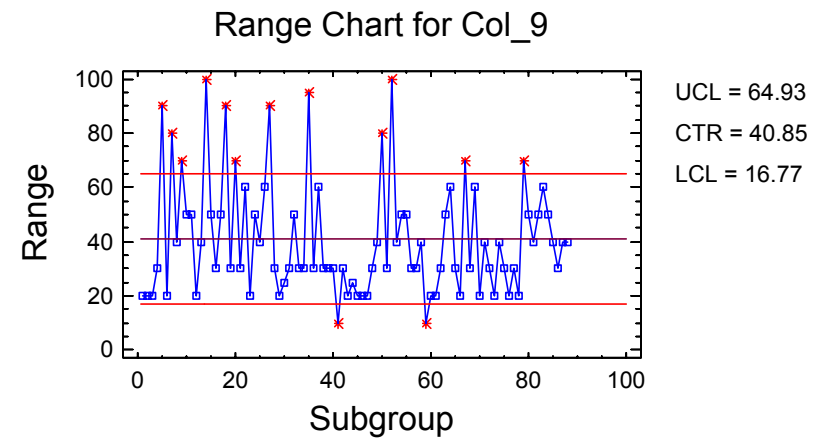
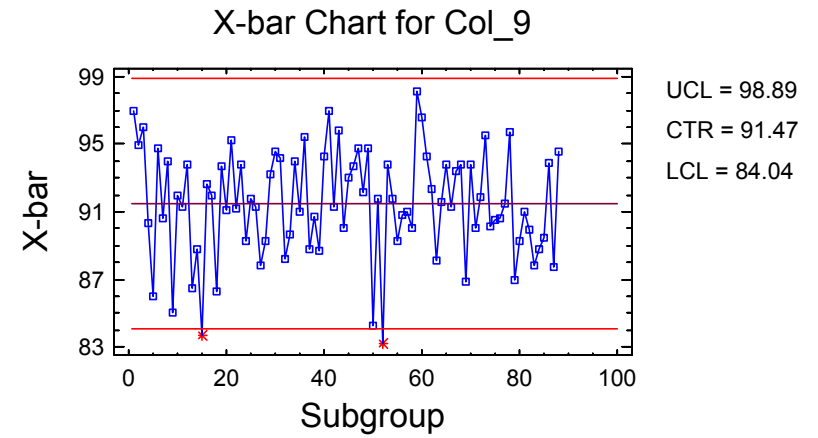
Range Chart for Col_7



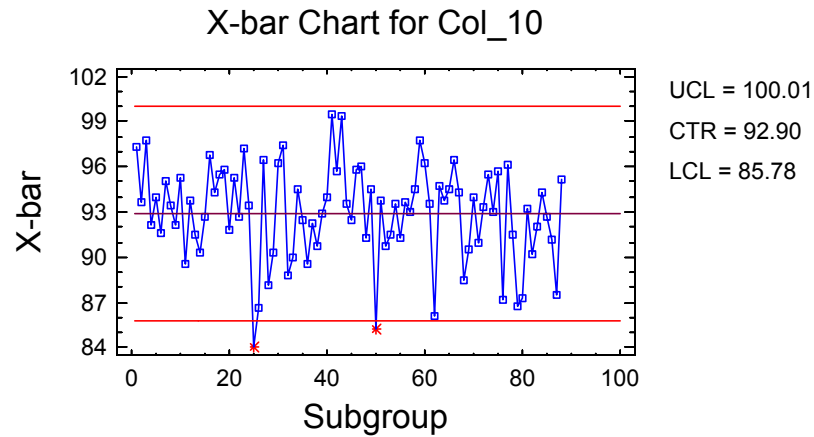
B_8 La biblioteca está limpia



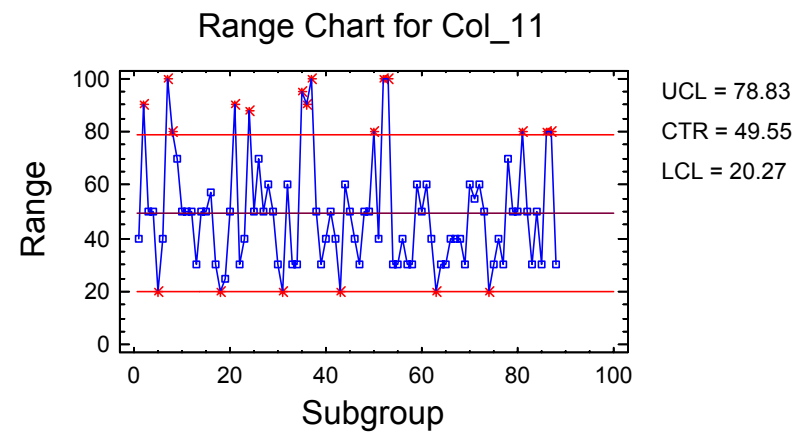
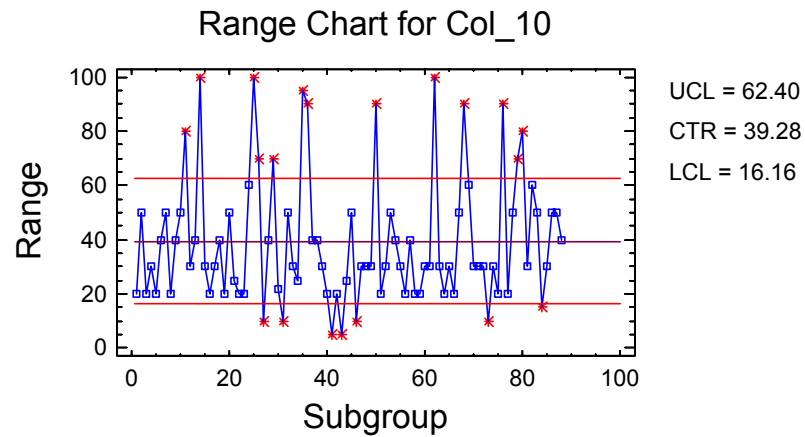
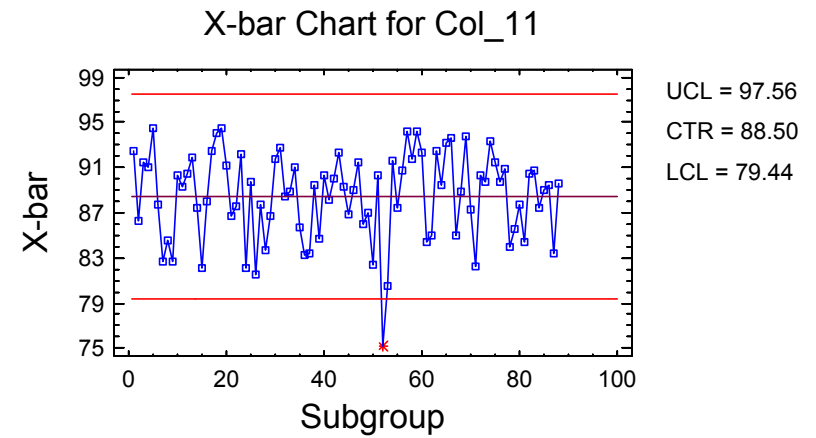
B_9 El tiempo en fila en el área de préstamos es razonable



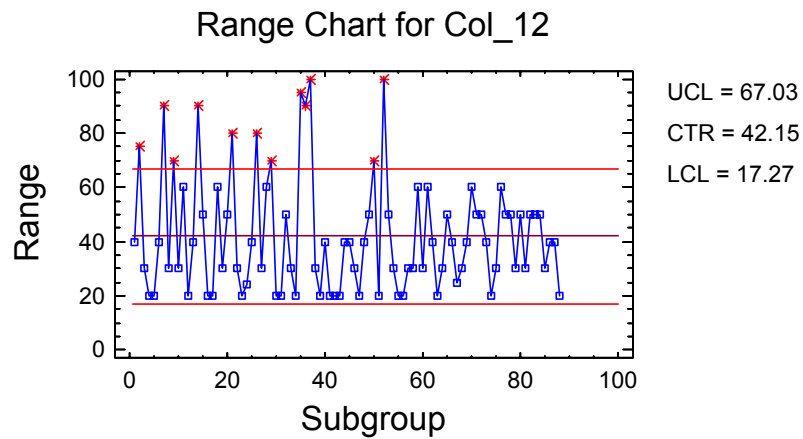
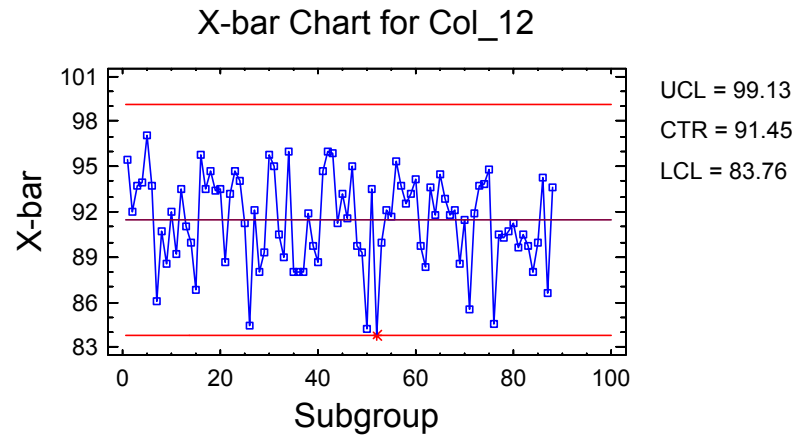
B_10 El trato de las personas de préstamos es bueno



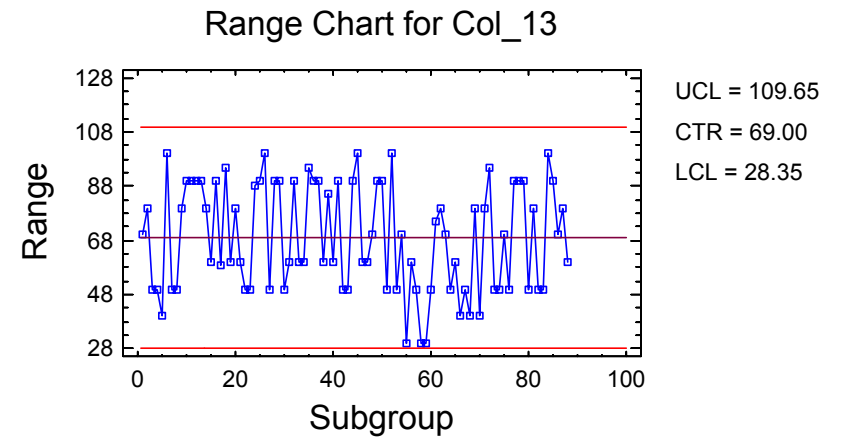
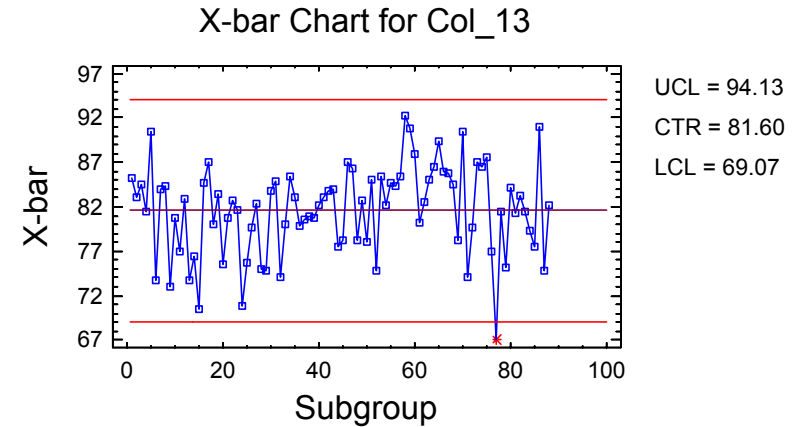
B_11 Cuando necesito preguntar algo en el área de consulta, encuentro siempre quien me atienda



B_12 El tiempo de atención y trato de las personas de consulta es bueno



B_13 El servicio de fotocopiado es eficiente



Anexo 4: Baja en calificaciones de los usuarios

Criterios	Otoño 2004	Primavera 2005	Variación
1. La biblioteca tiene los libros de texto que me piden	81.21	81.46	0.3%
2. La biblioteca tiene suficientes libros de apoyo para cuando busco temas	80.38	79.70	-0.8%
3. Otros libros, videos, etc., mencionados en clase por el profesor están en biblioteca	81.66	81.15	-0.6%
4. Cuando tengo el número de clasificación del libro y lo busco, siempre está en su lugar	80.60	81.45	1.1%
5. Es muy fácil localizar libros y revistas en biblioteca	81.20	82.48	1.6%
6. El nivel de ruido que se aprecia en esta Sala es acorde con el que los letreros indican	86.36	85.85	-0.6%
7. Cuando busco lugar para trabajar en equipo lo encuentro siempre en biblioteca	85.24	84.39	-1.0%
8. La biblioteca está limpia	96.43	94.69	-1.8%
9. El tiempo en fila en el área de préstamos es razonable	91.42	90.36	-1.2%
10. El trato de las personas de préstamos es bueno	93.08	91.78	-1.4%
11. Cuando necesito preguntar algo en el área de consulta, encuentro siempre quien me atiende	88.03	88.85	0.9%
12. El tiempo de atención y trato de las personas de consulta es bueno	91.53	90.66	-1.0%
13. El servicio de fotocopiado es eficiente	80.74	80.46	-0.4%
Global	1117.89	1113.26	-0.4%

Bibliografía

- Lozano Montfort, Arturo. “La vinculación entre la biblioteca y la academia en la Universidad de Monterrey: un esfuerzo institucional”. Monterrey, N.L.: *XXXIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*, 2002. Consultado el 20 de abril de 2005 en <http://dise.biblioteca.udem.edu.mx/intra/ponencias/arturo.pdf>
- Souto Fuentes, Saúl H. “La mejora en los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Monterrey: Informe de resultados”. Guadalajara, Jal.: Feria Internacional del Libro Guadalajara 2004. XI Coloquio Internacional de Bibliotecarios, 2004. Consultado el 20 de abril de 2005 en <http://dise.biblioteca.udem.edu.mx/intra/ponencias/ssfil2004calidad.pdf>
- Souto Fuentes, Saúl H. “La vinculación con los académicos en la Universidad de Monterrey”. Guadalajara, Jal.: Feria Internacional del Libro Guadalajara 2002. *IX Coloquio Internacional de Bibliotecarios*, 2002. . Consultado el 20 de abril de 2005 en <http://dise.biblioteca.udem.edu.mx/intra/ponencias/souto.pdf>
- Souto Fuentes, Saúl H. “Reflexiones sobre las prácticas bibliotecarias: la [necesaria] vuelta a las raíces en la búsqueda de la calidad”. Ciudad Juárez, Chihuahua: IV Encuentro Internacional sobre Desarrollo de Habilidades Informativas, octubre de 2004. . Consultado el 20 de abril de 2005 en <http://dise.biblioteca.udem.edu.mx/intra/ponencias/ss2004cdj.pdf>.