



INVESTIGACIÓN-ACCIÓN APLICADA A LA CALIDAD EN EL SERVICIO DEL CI DEL TECNM CAMPUS MORELIA: BENEFICIOS DEL DIAGNÓSTICO LIBQUAL

ACTION RESEARCH APPLIED TO QUALITY IN THE IC SERVICE OF THE TECNM MORELIA CAMPUS: BENEFITS OF THE LIBQUAL DIAGNOSIS

Raymundo Herrera Pérez¹, Jesús Mancera Macedo².

Universidad Latina de América¹
Tecnológico Nacional de México²

México

Recibido el 30 de enero de 2023; Aceptado el 27 de noviembre de 2023; Disponible en Internet el 30 de diciembre de 2023

E-mail de Contacto: raymundo.hp@morelia.tecnm.mx

© Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (México)

Vol. 8, N° 16 Pág. 42-53. ISSN: 2448-6051

Resumen

Ante los actuales cambios en entornos institucionales generados por la digitalización y referidos puntualmente a la atención de calidad al usuario de bibliotecas, este trabajo analiza los potenciales beneficios del diagnóstico estratégico para la optimización de la misma. Para ello, se llevó a cabo un estudio comparativo con cinco universidades públicas y privadas en las regiones Oriente y Occidente de México, que cuentan con bibliotecas institucionales. En primer lugar, se efectuó un diagnóstico de la calidad en el servicio de sus bibliotecas, utilizando la herramienta LibQUAL. Así mismo, se realizaron entrevistas a profundidad con los jefes de departamento. Este estudio se ubica dentro de la perspectiva cualitativa, y se desarrolla con una lógica propia del diseño de investigación acción. Los resultados ya sistematizados del estudio, muestran las perspectivas de los usuarios sobre la mejora de la calidad en el servicio de sus bibliotecas y un análisis de los resultados de las encuestas utilizando la versión en línea del software ATLAS.ti Web, atendiendo centralmente a factores como: el personal, la infraestructura y el control de la información.

Palabras Clave

LibQUAL, investigación acción, calidad de servicio, diagnóstico estratégico.

Abstract

Given the current changes in institutional environments generated by digitalization and specifically referring to quality service to library users, this work analyzes the potential benefits of strategic diagnosis for its optimization. To this end, a comparative study was carried out with five public and private universities in the Eastern and Western regions of Mexico, which have institutional libraries. Firstly, a diagnosis of the quality of the service of its libraries was carried out, using the LibQUAL tool. Likewise, in-depth interviews were conducted with department heads. This study is located within the qualitative perspective, and is developed with a logic typical of the action research design. The already systematized results of the study show the users' perspectives on improving the quality of the service of their libraries and an analysis of the results of the surveys using the online version of the ATLAS.ti Web software, focusing centrally on factors such as: personnel, infrastructure and information control.

Keywords

LibQUAL, action research, service quality, strategic diagnosis.

JEL CODE— L15, C41

INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

Gloria Pérez Salmerón, quien fuera presidenta de la IFLA (International Federation of Library

Associations and Institutions Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas) en su discurso inaugural del Congreso Mundial de Bibliotecas e Información, destaca que, el auge de Internet ha mostrado que no podemos confiar sólo en lo físico. Existen nuevas formas de prestar servicio y acceso a la información, nuevas competencias para la atención de la gente, nuevas relaciones y nuevas divisiones (2022).

La misma autora comenta que, podemos ser la base de nuestras ciudades y pueblos pero esto ya no significa necesariamente que seamos la base de nuestras comunidades. Debemos encontrarnos y situarnos en el centro de las cosas. Ser esenciales para nuestros usuarios, más esenciales que nunca antes, y cumplir con los objetivos de desarrollo porque una sociedad transformada necesita bibliotecas transformadas. No podemos limitarnos a hacer sólo lo mínimo para sobrevivir (2022).

Por décadas, las bibliotecas en general han formado parte sustancial de las estructuras organizacionales de las sociedades, convirtiéndose en el puente entre la información y el conocimiento, mientras que las bibliotecas universitarias tienen como principal función participar, apoyar y lograr la misión del centro educativo donde se encuentran, destacando la enseñanza de las competencias básicas de alfabetización informacional, demostrando que la biblioteca universitaria es un factor de influencia positiva en el éxito académico de los estudiantes (Association, 2019).

Elsa Margarita Ramírez Leyva, directora general de Bibliotecas, recordó que hacia los años 70 del siglo pasado la UNAM fue una de las primeras universidades de América Latina en incorporar la automatización de la información en la DGB (Dirección General del Bachillerato), en donde emergieron los primeros catálogos colectivos. Igualmente, se empezó a abrir el acceso directo a las estanterías para que los usuarios tuvieran la oportunidad de explorar y elegir los libros de su preferencia. Posteriormente, a los recursos impresos y audiovisuales que ya había se integraron revistas, libros y obras de consulta en formato electrónico, así como bases de datos, todo lo cual facilitó la lectura, la descarga, la copia, distribución, impresión, búsqueda o enlace para los usuarios de las bibliotecas en su afán de conseguir la información de una forma más práctica y sencilla (Correa, 2022).

Mismo autor comenta que en este siglo XXI se presentan enormes desafíos y nuevos paradigmas, pero al mismo tiempo diversas oportunidades para que el sector de la bibliotecología y de la información se renueve, para dar soluciones a los retos que representan las nuevas modalidades de producción de información, organización de los variados contenidos, a informarse, a publicar, acceder y usar la información con las tecnologías actuales y las que estén por inventarse, concluyó (2022).

Un lugar donde se pueden obtener destrezas y habilidades informacionales que no se pueden obtener en un salón de clases ya que existen personas que no tienen una educación formal pero pueden asistir a la biblioteca pública para obtener información mediante la orientación de algún bibliotecario; para que esto sea posible es necesario del apoyo gubernamental así como también de políticas públicas para el desarrollo de colecciones y más importante, contar con un personal capacitado para ofrecer servicios bibliotecarios correctos y funcionales (Hernández, 2021).

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Hoy en día, la calidad es un valor indiscutible para toda organización. El poder satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas de los clientes es un factor de vital importancia que determina la sostenibilidad de las organizaciones. En sus inicios la calidad comenzó siendo un principio aplicado a la producción industrial que estaba asociado a fábricas o productos, hasta llegar al campo del servicio, el cual involucra al cliente directamente (Brañes, 2019). Por tanto, diríamos que calidad en una biblioteca universitaria es la capacidad que tienen los productos y servicios ofrecidos a la comunidad universitaria y a la sociedad para satisfacer con la mayor plenitud las necesidades de información y documentales expresadas o implícitas de los usuarios (García, 2004).

El diagnóstico estratégico se realiza en todas las empresas, para saber evaluar la situación de la organización, lo cual incluye el análisis dentro y fuera de la organización, es decir interno y externo. El éxito de las organizaciones resulta de la ejecución de estrategias adecuadas y así evitar gastar tiempo, recursos en estrategias innecesarias para su sector de mercado. El diagnóstico se realiza con la finalidad de identificar las oportunidades, amenazas, fortalezas y

debilidades de la organización (Arrieta, 2021). El modelo LibQUAL, desarrollado por la ARL (Association of Research Libraries), como herramienta de evaluación de servicios bibliotecarios por medio de encuestas automatizadas a los usuarios, que reflejan su percepción y el grado de satisfacción obtenido tras la prestación de estos servicios en las bibliotecas universitarias (Játiva, 2006).

La presente investigación tiene por finalidad mostrar los resultados de un estudio comparativo con cinco universidades públicas y privadas en las regiones Oriente y Occidente de México, que cuentan con bibliotecas institucionales, donde se efectuó un diagnóstico de la calidad en el servicio de sus bibliotecas, utilizando la herramienta LibQUAL y el análisis de las entrevistas a profundidad con los jefes de departamento haciendo uso del software Atlas.ti Web.

MÉTODO

El presente es un estudio comparativo el cual describe y aplica un instrumento de evaluación que permite conocer la perspectiva que tiene el usuario de las bibliotecas universitarias sobre la calidad en el servicio. Este estudio se ubica dentro de la perspectiva cualitativa, y se desarrolla con una lógica propia del diseño de investigación acción.

SUJETO

El sujeto de estudio en esta investigación fueron los estudiantes del Tecnológico Nacional de México campus Morelia y de la Universidad Latina de América, quienes participaron al responder la encuesta LibQUAL en línea, además, cuatro jefes de departamento de las bibliotecas de la Universidad Latina de América, Universidad la Salle de Morelia, Tecnológico de Monterrey campus Morelia y el Tecnológico Nacional de México campus Puebla, a quienes se les aplicó una entrevista semiestructurada con ítems enfocados en obtener información sobre el personal, la biblioteca como espacio y el control de la información de sus bibliotecas.

MATERIALES

Para el análisis de confiabilidad del cuestionario LibQUAL se utilizó el software IBM SPSS Statistics versión 29 con licencia de prueba gratuita de treinta días, además, se utilizaron formularios de Google como administradores de los resultados de las encuestas de las bases de datos, estos resultados fueron procesados en Excel con una licencia oficial de Tecnológico Nacional de México campus Morelia de Office 365 online y el Software ATLAS.ti Web versión de prueba gratuita por 6 días para el análisis cualitativo de las entrevistas a profundidad, logrando una mejor organización e interpretación de la información.

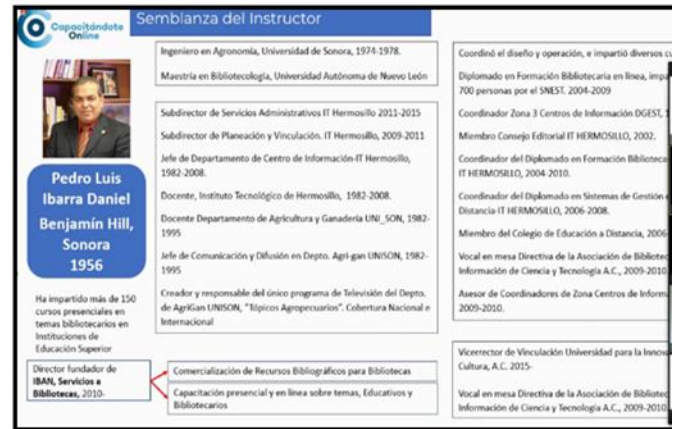
PROCEDIMIENTO

PASO 1 VALIDACIÓN DE LA HERRAMIENTA LIBQUAL

A pesar de que la herramienta LibQUAL es un instrumento validado por la ARL (Association of Research Libraries) y utilizada en miles de bibliotecas a nivel mundial, se realizó una validación por expertos, con la ayuda del Licenciado en Bibliotecología Mario Muñoz Bagnis y el maestro en Bibliotecología Pedro Luis Ibarra (Figura 1), quienes evaluaron el instrumento por medio de una tabla que albergaba los 22 ítems del, cada uno de éstos recibió una calificación en escala de Likert de 1 Insuficiente a 4 sobresaliente, donde como se puede observar en la Tabla 1 la mayor cantidad de preguntas resultaron con calificación de “Notable”.

Figura 1

Semblanza de los expertos evaluadores de la herramienta LibQUAL.



Fuente. Elaboración propia.

Tabla 1

Instrumento de evaluación para la herramienta LibQUAL

1 = INSUFICIENTE, 2 = SUFICIENTE, 3 = NOTABLE, 4 = SOBRESALIENTE, SI CONSIDERA NECESARIO HACER ALGUNA MODIFICACIÓN, SEÑÁLELO EN LA CASILLA DE OBSERVACIONES					
PREGUNTAS	1	2	3	4	OBSERVACIONES
AF 1. ¿El personal le inspira confianza?		X			
AF 2. ¿El personal le ofrece atención personalizada?			X		
AF 3. ¿El personal es siempre amable?		X			
AF 4. ¿El personal muestra una buena disposición para responder a las preguntas planteadas?				X	
AF 5. ¿El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan?				X	
AF 6. ¿El personal es atento con las necesidades del usuario?			X		
AF 7. ¿El personal comprende las necesidades de sus usuarios?			X		
AF 8. ¿El personal manifiesta voluntad de ayudar a los usuarios?			X		
AF 9. ¿El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios?				X	
ES 1. ¿El espacio de la biblioteca ayuda al estudio y al aprendizaje?			X		
ES 2. ¿El espacio de la biblioteca es tranquilo para el trabajo individual?		X			
ES 3. ¿El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor?		X			
ES 4. ¿El espacio de la biblioteca es un lugar para el estudio, el aprendizaje o la investigación?			X		
ES 5. ¿Existen espacios colectivos para aprendizaje y estudio en grupo?			X		
CI 1. ¿El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho?			X		

Fuente. Elaboración propia.

Continuando con el proceso de validación de la herramienta LibQUAL, se aplicó el Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad de manera general y específica de cada variable utilizando el Software IBM SPSS Statistics versión 29 con licencia de prueba gratuita de treinta días, a continuación, se muestran los resultados de este análisis, dado que oscilan entre .782 y .903 se puede concluir una buena consistencia entre los ítems que conforman el cuestionario LibQUAL (Figura 2).

Figura 2

Resultados obtenidos del Software IBM SPSS Statistics del Alfa de Cronbach.

Escala: Calidad en el servicio

Escala: Valor afectivo del servicio

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100.0
Excluido ^a	0	.0
Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100.0
Excluido ^a	0	.0
Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.876	22

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.808	9

Escala: Biblioteca como espacio

Escala: Control de la información

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100.0
Excluido ^a	0	.0
Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100.0
Excluido ^a	0	.0
Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.782	5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.903	8

Fuente. Elaboración propia.

PASO 2 APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para la creación de la encuesta LibQUAL se utilizaron formularios de Google (Figura 3) como administradores de los resultados y las bases de datos. La encuesta se aplicó a una muestra de 364 estudiantes del Tecnológico Nacional de México campus Morelia y a una muestra de 285 estudiantes de la Universidad Latina de América, los resultados fueron procesados en Excel con una licencia oficial de Tecnológico Nacional de México campus Morelia de Office 365.

Figura 3

Fragmento del cuestionario LibQUAL utilizando Google forms.

Calidad en el servicio de la biblioteca.

NOTA: Los valores de la encuesta son: 1 la puntuación más baja y 9 la más alta.

Nivel de servicio mínimo aceptable: Indica cuál es el nivel mínimo esperado por el usuario del servicio de la biblioteca.

Nivel percibido actualmente: Indica cuál es el nivel de calidad que se percibe de los servicios de la biblioteca actualmente.

Nivel de servicio deseado: Indica cuál es el nivel que desea recibir el usuario de los servicios.

Valor afectivo del servicio.

Af1. ¿El personal le inspira confianza?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Nivel mínimo aceptable.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Nivel percibido actualmente.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Nivel deseado.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

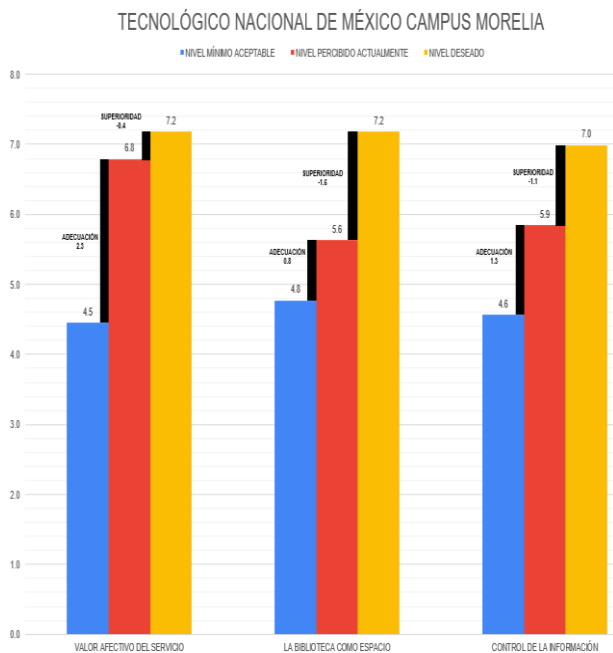
Fuente. Elaboración propia.

En el Gráfico 1 se muestran los resultados de la encuesta LibQUAL aplicada a los estudiantes del Tecnológico Nacional de México Campus Morelia donde se puede observar que el nivel mínimo aceptable de la variable “valor afectivo del servicio” fue superada por el valor percibido actualmente en 2.3 puntos, de la variable “biblioteca como espacio” se superó en 0.8 puntos y en la variable “control de la información” se superó en 1.3 puntos.

Se tienen oportunidades de mejora en relación al nivel deseado sobre todo en el tema de la “biblioteca como espacio” y el “control de la información”, cabe resaltar que la calificación máxima para todas las variables era de un valor de 9, sin embargo, los usuarios de la biblioteca del Tecnológico Nacional Campus Morelia consideran que una calificación entre 7 y 7.2 es más que suficiente en relación a la calidad en el servicio.

Gráfico 1

Nivel mínimo aceptable, percibido actualmente y deseado de los usuarios del Centro de Información del TecNM campus Morelia de las variables valor afectivo del servicio, biblioteca como espacio y control de la información.

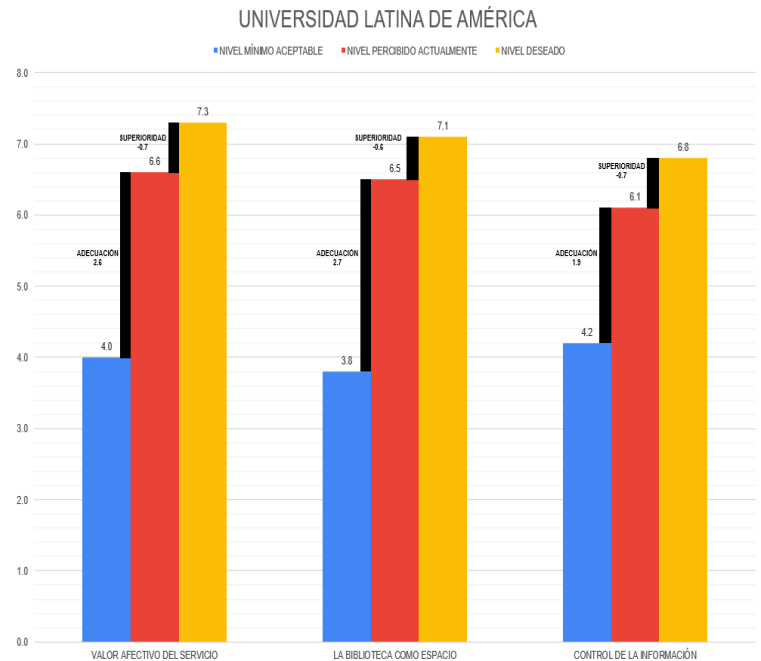


Fuente. Elaboración propia.

Por otra parte se muestra a continuación el Gráfico 2 con los resultados generales de la encuesta LibQUAL aplicada a los estudiantes de la Universidad Latina de América, donde al igual que en la biblioteca del TecNM campus Morelia el nivel mínimo deseable fue superado sin problemas en relación al nivel percibido actualmente, sin embargo, las oportunidades de mejora en relación al nivel deseado de cada variable no se lograron por valores entre 0.6 y 0.7 puntos, lo que indica el gran trabajo que realizan por brindar servicios de calidad, para este caso destacar que el nivel deseado oscila entre 6.8 y 7.3 de un total de 9 puntos, por lo que las diferencias comparadas con el TecNM campus Morelia son mínimas.

Gráfico 2

Nivel mínimo aceptable, percibido actualmente y deseado de los usuarios de la Biblioteca de la Universidad Latina de América de las variables valor afectivo del servicio, biblioteca como espacio y control de la información.



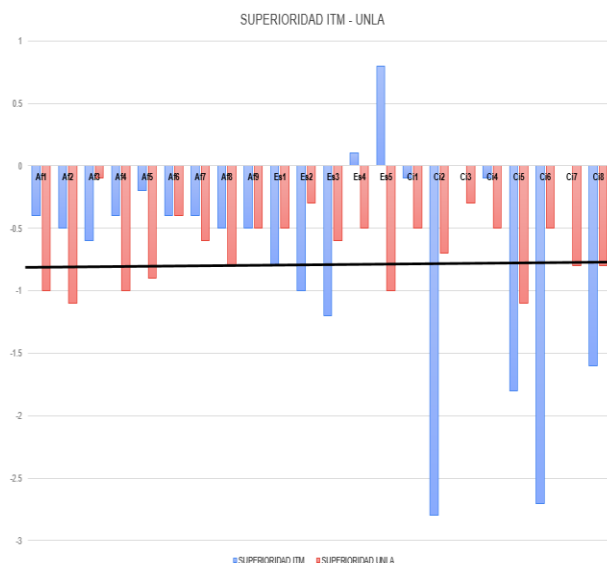
Fuente. Elaboración propia.

Debido a los permisos obtenidos para llevar a cabo la encuesta LibQUAL en el TecNM campus Morelia y en la Universidad Latina de América se llevó a cabo una comparativa más profunda sobre cada uno de los ítems para conocer las fortalezas y debilidades de ambas universidades en relación a la calidad en el servicio que ofrecen en sus bibliotecas, en el Gráfico 3 se puede observar una comparativa de la superioridad de ambas universidades, los resultados de cada ítem que más se aproximen a 0 o sean superiores, indican que se está logrando cumplir con las expectativas máximas de los usuarios. Para el caso del TecNM campus Morelia se calculó la media de los resultados de todos los ítems para determinar aquellos temas a los que se les debe dar prioridad y generar las estrategias correspondientes de mejora.

Estos temas hacen referencia al Centro de Información como un lugar tranquilo, acogedor, confortable para el trabajo individual, el sitio web como un espacio amigable, equipamiento moderno, instrumentos para la recuperación de información y si las revistas en versión electrónica y/o impresa cubren mis necesidades de información. Por otra parte, se aprecian buenos resultados con dos ítems en los cuales se obtuvieron valores mayores a 0 lo que representa un gran trabajo del Centro de Información como un lugar de estudio, aprendizaje e investigación y trabajo en equipo.

Gráfico 3

Comparativa de superioridad TecNM - UNLA.

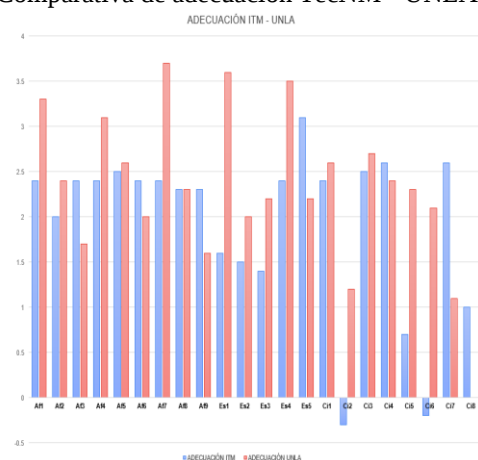


Fuente. Elaboración propia.

También se realizó una comparativa del nivel mínimo aceptable de cada uno de los ítems de ambas bibliotecas para identificar oportunidades de mejora (Gráfico 4). Como se puede apreciar en la siguiente gráfica existen dos temas en los cuales el TecNM campus Morelia, debe prestar especial atención ya que la página web y los instrumentos para la recuperación de información no cumplen con las expectativas mínimas de los usuarios.

Gráfico 4

Comparativa de adecuación TecNM - UNLA.

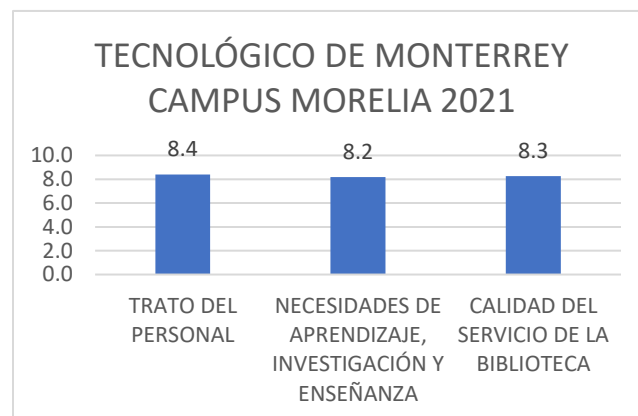


Fuente. Elaboración propia.

Por otra parte el Tecnológico de Monterrey campus Morelia no otorgó los permisos para realizar la encuesta LibQUAL en su institución, sin embargo, compartió los resultados de su encuesta realizada en 2021 en relación al nivel percibido actualmente, donde se puede observar un comportamiento distinto al de las dos universidades analizadas anteriormente ya que los resultados oscilan entre 8.2 y 8.4 puntos de 9 posibles, por lo que se está realizando un gran trabajo en relación a las tres variables analizadas, trato del personal, necesidades de aprendizaje, investigación y enseñanza y la calidad del servicio de la biblioteca (Gráfico 5).

Gráfico 5

Resultados encuesta LibQUAL 2021 nivel actual percibido del Tecnológico de Monterrey campus Morelia.



FUENTE. ELABORACIÓN PROPIA.

PASO 3 APLICACIÓN DE ENTREVISTAS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez identificadas las fortalezas y debilidades del Centro de Información del TecNM campus Morelia, se realizaron entrevistas a profundidad a los jefes de los Centros de Información y Bibliotecas de la Universidad Latina de América, Universidad la Salle de Morelia, Tecnológico de Monterrey campus Morelia y el Tecnológico Nacional de México campus Puebla, para la realización de un benchmarking.

La primera entrevista se llevó a cabo el lunes 7 de noviembre del 2022 a Leticia Becerra jefa de la Biblioteca de la Universidad Latina de América quien destaca la importancia de llevar a cabo encuestas internas cada semestre a los usuarios evaluando temas sobre el trato del personal, las instalaciones de la biblioteca y el acceso a la información.

Por otra parte, reconoce la importancia de contar con personal que cuente con el perfil adecuado, mencionó todos los trabajadores cuentan con nivel de licenciatura y reciben capacitación sobre temas de bibliotecología que año con año tomamos para estar actualizados. Siempre se brinda atención personalizada a los alumnos sobre las necesidades de información que tienen, ya sea orientándolos para que ellos busquen y encuentren la información o en su caso les brindan sugerencias de material bibliográfico que les pueden servir para sus investigaciones. El personal siempre demuestra un trato de mucho respeto y disposición de ayudar a resolver las problemáticas de los usuarios en relación a la biblioteca. En relación al control estadístico comenta que cuentan con un torniquete de acceso que va llevando el conteo general de los usuarios y para las estadísticas más detalladas se toman en cuenta reportes del sistema de control interno.

Haciendo una evaluación sobre el espacio, menciona que cuentan con dos cubículos de estudio para realizar trabajos en equipo y están siempre al pendiente de tener orden y silencio en el espacio para que sea confortable para los alumnos. Cuentan con señalética en todas las mesas de trabajo donde les pide a los usuarios moderen el volumen de su voz, mantengan en vibrador su teléfono celular y, además, les solicitamos que entren sin alimentos, básicamente es lo que se realiza para que los estudiantes se sientan cómodos en su visita a la biblioteca.

Por último, destacó que cuentan con herramientas virtuales importantes como eLibro y EBSCO, con estas dos herramientas cubren las necesidades de licenciatura y posgrados. Cuentan con una página web de la biblioteca donde trabajan en conjunto con los profesores y toman en cuenta las sugerencias de los usuarios, además, intentan que la información sea de fácil acceso, por eso es que pusimos en la página botones que dirigen directamente al catálogo electrónico y a las bibliotecas digitales contratadas.

La segunda entrevista se llevó a cabo el día 8 de noviembre del 2022 a Minerva Herrejón jefa de la Biblioteca de la Universidad la Salle Morelia quien comentó que utilizan dos herramientas para la medición de la calidad en el servicio, la primera a través de su sistema de gestión de la calidad, cada semestre se aplica una encuesta de satisfacción al usuario, abierta totalmente, es anónima y está compuesta por una serie de reactivos donde contestan sí o no, y un apartado donde pueden poner sus

comentarios, opiniones, sugerencias y en los últimos dos semestres se han utilizado herramientas digitales para llegar a una cantidad mayor de alumnos. Internamente manejan encuestas en determinados momentos a los usuarios que estén físicamente, se les pregunta cómo perciben la atención que se les está brindando, además, cuentan con el buzón de quejas que también es un indicador del servicio.

En relación al personal destaca la importancia de buscar la forma de que se encuentren tomando cursos de capacitación constantemente y para esto una de las cosas que realizan es la inscripción de los trabajadores en los cursos que ofrece la REBCO (Red de Bibliotecas Región Centro Occidente) de la ANUIES, que son talleres gratuitos y manejan todas las áreas que se trabajan en biblioteca.

Para el control estadístico trabajan con el software SIABUC, todos los libros que se consulten en biblioteca los registran, eso les permite tener un corte de cuántos y cuáles son los libros que los usuarios consultan al día, al finalizar el mes se generan estadísticas y de esta forma pueden identificar cuáles son los libros de mayor interés. Diario se maneja también la asistencia a la biblioteca de forma manual y llevan el control de los usuarios que tienen credencial de biblioteca.

Por otra parte hizo mención sobre los eventos y talleres que realizan a lo largo del año en la biblioteca, comenzando con el curso de inducción donde se promueven los servicios que se ofrecen, además, Se manejan varias actividades de extensión cultural, uno de ellos es el cine club, actividad que se realiza los jueves, o dos veces por semestre se organizan exposiciones bibliográficas por área temática, también se realiza la actividad de café literario, además, se invitan a docentes para que den alguna charla y se cuenta con dos proyectos de fomento a la lectura, uno llamado cita a ciegas y libros con alas.

En cuanto a las herramientas virtuales contratadas destaca la suscripción a 42 bases de datos a través de 6 recursos de información, la primera es EBSCO con alrededor de 7 bases de datos multidisciplinarias y especializadas en negocios, medicina y humanidades. Otro recurso se llama VILEX, esta plataforma es jurídica pero también apoya al área de económico administrativa, por ejemplo, todas las NIF se pueden encontrar en esta plataforma y todo lo relacionado con

información financiera, también, tiene un apartado donde puedes consultar toda la normatividad jurídica del país y algunas del extranjero, legislación, jurisprudencia, formularios, libros, revistas, noticias, está muy bien organizada y fácil de usar.

Adicionalmente se cuenta con la plataforma de CENGAGE con 33 bases de datos especializadas en arquitectura, derecho, pedagogía, gastronomía, turismo, agricultura, ciencias políticas, esta base de datos tiene un área referencial, la información que proporciona es de material enciclopédico, pero también cuenta con información académica avalada por órganos colegiados y tiene herramientas muy atractivas para hacer búsquedas de información.

Otra de las plataformas más consultadas para los usuarios es ESTATISTA que es un portal estadístico y eLibro que es una plataforma que cuenta con más de 160,000 títulos, es multidisciplinaria y todo esto es un excelente complemento en recursos de información para la comunidad universitaria, cubriendo todas las necesidades de las distintas carreras que ofrece la Universidad la Salle de Morelia.

La tercer entrevista se realizó el día 9 de noviembre del 2022 a Nora Vargas Jefa de la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey campus Morelia, mencionó que cada dos años aplican LibQUAL, además, cada semestre aplican una encuesta que se llama ECOAS para todos los estudiantes, también hay otra encuesta que se aplica a los graduados cada semestre donde vienen preguntas sobre biblioteca y hay una encuesta nacional también de bibliotecas que se aplica cada semestre para evaluar los servicios y adicionalmente cada campus aplica una encuesta muy breve para conocer la opinión de los estudiantes, en diferentes momentos del semestre se les pregunta, cómo vas, qué te gusta, qué no, para poder tomar medidas al respecto.

En relación al perfil de los trabajadores comentó que actualmente solo son tres personas las que trabajan en la biblioteca, hay un auxiliar que estudió letras y literatura, pero está en proceso su título, otra persona que trabaja en el turno de la mañana ella es contadora, pero hizo la maestría en bibliotecología y yo que también tengo la maestría. La visión del personal sobre la calidad en el servicio se ve como un deber ser, no hay posibilidad de que no atendamos a cualquier persona, sea lo que sea que necesite tenemos la obligación de atenderlo y más que una obligación es como más nuestra formación, el personal está

dispuesto a ayudar sin ningún impedimento, durante todo el año se reciben capacitaciones de todo tipo de temas, tecnología, de servicios, trato al personal, adicionalmente se realizan reuniones para retroalimentar lo que opinan los estudiantes.

Sobre el control estadístico y el espacio de la biblioteca destaca que hay arcos magnéticos que toman la lectura de la asistencia o salida, lamentablemente no dan mayor información que el número, no especifica si son mujeres, hombres, carreras etc., sin embargo, esos aspectos se miden más en el acceso a bases de datos. Por otra, parte la biblioteca cuenta con dos pisos, en la planta alta está el área tradicional donde está la estantería y espacios para estudio en silencio, cubículos de estudio global y en la planta baja manejan lo que se llama como learning commons que es como un poco más moderno ya que el espacio se presta para trabajar en equipo, los usuarios pueden mover el mobiliario de acuerdo a la gente que va a trabajar dependiendo lo que vayan hacer, hay pizarrones móviles, pantallas de televisión, hay varios elementos que te ayudan a trabajar grupalmente y si quieren trabajar más relajadamente hay que acudir a la planta alta.

Destaca las herramientas digitales con las que cuenta la biblioteca ya que tienen un solo portal denominado “biblioteca digital” ahí se encuentran todos los recursos digitales, consideran que tienen muchos los servicios contratados, y eso ya les generó un problema, porque tienen mucha oferta y los alumnos no terminan de explotar todos los recursos con los que cuentan, es una inversión muy fuerte la que se realiza y les gustaría que le sacaran más provecho, ahora algunas escuelas que demandan otro tipo de recursos por ejemplo la IEEE (Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos) que es un recurso muy caro y que a veces no le sacan provecho, por eso tenemos un ejercicio que le llamamos de insuficiencia donde evaluamos que haya por lo menos tres recursos para cada uno de los programas académicos, esa es nuestra meta.

En relación a la página web de la biblioteca comenta que se necesita tener las herramientas y una capacitación para que el usuario pueda buscar la información que requiere, se ha detectado que los estudiantes están acostumbrados a realizar búsquedas en Google y encontrar la información en tres clics, debido a esto, se han realizado grandes esfuerzos para que los usuarios busquen en la biblioteca digital antes que en Google pero no se ha logrado todavía que a la

primera búsqueda salga el resultado esperado, hay que poner palabras clave, operados booleanos y los usuarios quieren algo más ágil, se puede decir que es muy amigable, muy colorida pero para los estudiantes nunca va a ser igual a Google.

Por último, aclaró que desde hace dos años han reducido las compras del material impreso en un 60% se está privilegiando todo lo digital, actualmente contamos con alrededor de 40,000 volúmenes físicos, ya todos los libros de texto que se compran son digitales, lo único que si todavía se adquiere en físico son libros de literatura. La ventaja que tienen es que cuentan con una red de bibliotecas, si no tienen algún título lo pueden conseguir sin problema.

La cuarta y última entrevista se llevó a cabo el día 11 de noviembre del 2022 a Rafael Ruiz jefe del Centro de Información del TecNM campus Puebla, comenta que en la biblioteca se realiza una encuesta interna cada semestre a los usuarios que hacen uso de los servicios, donde abarca tres temas principales, el trato del personal, las instalaciones de la biblioteca y el acceso a la información.

En relación al personal hubo una etapa en la que en algunas evaluaciones de satisfacción se obtuvieron resultados negativos donde se precisaba la falta de amabilidad por parte de algunos trabajadores, pero se logró detectar el caso de las personas que estaban en esta situación y fueron reubicadas en otras áreas inclusive fuera del CI donde no tienen contacto con los alumnos y actualmente el personal ha sido capacitado en temas de trato a los usuarios para ser más empático y proactivos, debido a esto en las últimas 5 evaluaciones se han obtenido resultados favorables.

Para el control estadístico cuentan con sistemas de seguridad y detección, los arcos detectores dan las estadísticas de ingresos y salidas, tienen contadores integrados, sin embargo, no se puede determinar géneros, simplemente cuenta cuántas veces se cruzó tanto de entrada como de salida, tienen una población muy amplia, entre profesores y alumnos aproximadamente son 8,500 personas, por lo que es muy complicado que haya una persona dedicada a sacar ese tipo de estadísticas tan específicas.

Por otra parte, se realizan talleres y eventos a lo largo del año en la biblioteca comenzando con los cursos de inducción junto con todas las demás áreas, se les

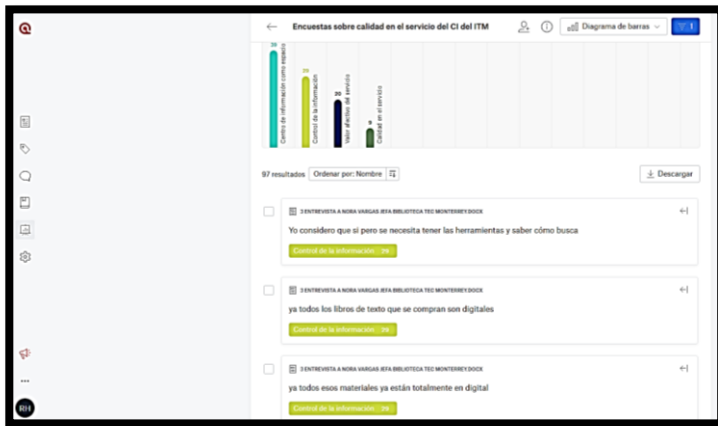
proporciona toda la información de manera general y después de manera particular, luego vienen las visitas guiadas y cada semestre organizan círculos de lectura, también, ferias de libros locales y actualmente se encuentran trabajando en crear talleres de redacción, talleres para la formación de jóvenes escritores, apoyándose de algunos docentes especialistas en esos temas. Como colaboramos en las diferentes redes que hay de bibliotecas estamos un poco más activos y generamos acuerdos para que el personal vaya y venga para apoyarnos en los distintos talleres.

En cuanto a la infraestructura del Centro de Información es un edificio de dos niveles, ambas plantas son 585 metros cuadrados destinados, de los cuales aproximadamente 300 metros están destinados a los acervos bibliográficos, aproximadamente 10 metros cuadrados destinadas para las áreas de la sala virtual donde se tiene acceso a plataformas digitales y bases de datos, hemeroteca y el resto son las áreas de consulta donde pueden estar los alumnos, incluyendo la sala general, la sala de reserva y la sala de los círculos de lectura, también cuentan con 20 cubículos de estudio donde pueden entrar entre 3 y 6 personas, generalmente son utilizados por los alumnos para trabajar en equipo. En ambas plantas cuentan con sistemas de aire acondicionado con lo que se logra un ambiente adecuado, sin embargo, en los cubículos se complica la parte de la ventilación ese es un problema con el que debemos trabajar.

Una vez concluidas las entrevistas a los jefes de Centros de Información y Bibliotecas se transcribieron e ingresaron al Software ATLAS.ti Web versión de prueba gratuita por 6 días para el análisis cualitativo de las entrevistas a profundidad (Figura 4).

Figura 4

Resultados del análisis Atlas.ti



Fuente. Elaboración propia con ayuda del Software Atlas.ti

El programa Atlas.ti es una herramienta de uso tecnológico y técnico creada con el objetivo de apoyar la organización, el análisis e interpretación de información en investigaciones cualitativas. El programa permite trabajar y organizar grandes cantidades de información en una amplia variedad de formatos digitales. Además de realizar su contraste y comparación, optimizando los tiempos en la investigación y aprovechando al máximo la información, los elementos de análisis y el trabajo en equipo (ANTIOQUIA, 2022).

CONCLUSIONES

Se utilizó un instrumento confiable y validado por la Association Research Library (ARL), por el cálculo del alfa de cronbach y por expertos en bibliotecología.

Se identificaron siete temas importantes relacionados con la biblioteca como espacio y el control de la información, donde el TecNM campus morelia debe dar prioridad y generar estrategias de mejora.

Se realizaron cuatro entrevistas a profundidad a los jefes de los centros de información y bibliotecas, donde se obtuvo información valiosa para ser analizada con la herramienta ATLAS.ti.

RECOMENDACIONES

Según los resultados obtenidos con la encuesta LibQUAL el centro de información del TecNM campus Morelia debe generar estrategias para lograr que el ambiente sea el más apropiado para el aprendizaje individual, además, se tienen que tomar acciones correctivas en su sistema de base de datos y página web para que la búsqueda de información sea más amigable.

Se recomienda a las BIBLIOTECAS universitarias aplicar la encuesta LibQUAL para evaluar la calidad de sus servicios y detectar oportunidades de mejora tomando como referencia la perspectiva de los usuarios.

REFERENCIAS

ANTIOQUIA, U. (2022). UNIVERSIDAD ANTIOQUIA. Obtenido de https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/generales/interna/!ut/p/z0/fY4xD4IwEIV_iwMjaQWDOBjITAiTJga6mLNUPS0t2Kvx51tIHfyc7r287-4dE6xhwsALr0BoDejgW5Gd8k2ZLIsVr3f7quRFVhbb9eFYJ3nCKib-A-EC3sdRFEExIa0i9iTWDfRJo3ymIOLhfd7O9-mo0jpC8nH-JuDfYQadcDDKMHlW4ibqA9Jqm

Arrieta, V. (2021). Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8439250>

Association, A. L. (2019). ACRL. Obtenido de <https://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>

Brañes, E. (2019). Universidad Peruana Unión. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2333>

Correa, R. (29 de noviembre de 2022). GACETA UNAM. Obtenido de <https://www.gaceta.unam.mx/entorno-abierto-e-inclusivo-de-las-bibliotecas-universitarias/>

García, G. (2004). UDGVirtual. Obtenido de http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3458/1/Calidad_bibliotecas_universitarias.pdf

Hernández, O. (agosto de 2021). Repositorio UMSNH. Obtenido de http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/bitstream/handle/DGB_UMICH/6335/FDCS-M-2021-0892.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Játiva, M. V. (2006). reserchgate. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jose-Pablo-Gallo-Leon/publication/262874293_Libqual_evaluacion_de_calidad_de_servicios_desde_la_perspectiva_del_usuario/links/571507f008ae8b7c0481ab10/Libqual-evaluacion-de-calidad-de-servicios-desde-la-perspectiva-del

Pérez, G. (28 de noviembre de 2022). IFLA. Obtenido de <https://www.ifla.org/es/news/discurso-inaugural-de-la-presidenta-de-la-ifla-gloria-perez-salmeron/>