

COLOQUIO ALCI 2008

(ADMINISTRACIÓN Y LIDERAZGO EN EL CAMPO
INFORMATIVO)

TEMA GENERAL: SATISFACCIÓN DE USUARIOS
EVALUACIÓN INTEGRAL DE BIBLIOTECA

TEMA DE PONENCIA: **SATISFACCIÓN DE
USUARIOS UNIVERSITARIOS: EXPERIENCIA
UNIVERSIDAD TECMILENIO.**

PONENTE: CHRYSTIAN ALEJANDRO SANTIAGO
CAMACHO.

Satisfacción de usuarios universitarios: Experiencia Universidad TecMilenio

1. Introducción

2. Evaluación de bibliotecas
 - a. Definición de evaluación
 - b. Objetivos de la evaluación

3. Catálogo en línea
 - a. Definición
 - b. Características
 - c. Ventajas y desventajas

4. Implantación del catálogo en línea en la Biblioteca TecMilenio Campus Toluca
 - a. Antecedentes
 - b. Visión
 - c. Misión
 - d. Automatización en los servicios bibliotecarios
 - I. Software requerido para la automatización(SIABUC 8.0)
 - II. Metodología
 - i. Catalogación
 - ii. Proceso Técnico
 - III. Recursos Humanos
 - IV. Recursos Materiales
 - V. Recursos Financieros

5. Satisfacción de usuarios Biblioteca TecMilenio Campus Toluca

6. Conclusiones

Introducción

En la actualidad las empresas u organizaciones se han empeñado en brindar a sus clientes y/o usuarios un mejor servicio en las tareas realizada en dicha institución educativa, esto con el fin de incrementar clientela y por ende sus ganancias (comercialmente hablando). Debemos de tomar en cuenta que: al realizar eficazmente nuestras tareas dentro de la organización obtendremos un trabajo de calidad; todos estos procesos nos ayudara a cumplir con el objetivo de nuestra institución. Cabe señalar que cualquier institución esta propensa a los cambios universidades, hospitales, bancos, comercios, etc. Todo esto con el fin de brindar un servicio que sea eficaz y eficiente hacia sus usuarios /clientes.

En un mundo donde las actualizaciones e innovaciones están a la orden del día nuestro campo laboral no se ha quedado atrás, los servicios bibliotecarios han tenido cambios sorprendentes dentro de toda unidad documental, todo encaminado con que dicha unidad documental cumpla con su tarea primordial, la satisfacción del usuario ya que se esta íntimamente ligado con el mismo. Hoy en día existen muchas y diversas herramientas para que el usuario recupere la información, pero también cabe señalar que dichas herramientas se han quedado rezagadas poco a poco ya que ha aumentado significativamente la información en las unidades documentales, esto implica tener la información que sea pertinente y relevante para el usuario así como las herramientas necesarias para su búsqueda ya que gracias a ellas encontramos dicha información.

Dentro de los procesos de la bibliotecología no quedamos exentos de estos cambios ¿Qué quiere decir esto? Debemos de tomar en cuenta todos y cada uno de nuestras tareas realizadas dentro de nuestra unidad documental con el fin de saber si estas cumplen su rol hacia con el usuario “satisfacer sus necesidades de información” o viéndolo de otro modo satisfacción del usuario. Tomando en cuenta otros conceptos como la evaluación y la calidad dentro de la unidad documental valoraremos si ésta cumple con la función primordial o meta: ofrecer servicios de calidad a los usuarios.

Todo esto se origina gracias a la globalización, modernización e integración del conocimiento/ información donde las unidades documentales deben de tener una mejora continua de los procesos y por ende sus productos sean de calidad. La calidad dentro de los sistemas bibliotecarios requiere todo un proceso de evaluación para tener un mejoramiento en sus procesos y es tarea de toda sociedad e instituciones de educación (principalmente) ya que estas tareas tendrán como resultado un desarrollo educativo, económico, social y cultural dentro de nuestro país.

Evaluación de Bibliotecas

La palabra evaluación hoy en día se ha puesto de moda y su aplicación ya es todo un hecho en cualquier ámbito de nuestra vida, dentro de nuestras unidades documentales hemos implantado diferentes tareas las cuales nos ayudaran a cumplir con las expectativas de nuestros usuarios y así satisfacer sus necesidades de información las cuales someteremos a una evaluación para identificar nuestras fortalezas trabajar en ellas para un mejor funcionamiento dentro de la misma, así como encontrara las debilidades las cuales trabajando en ellas nos ayudaran a tener una mejora continua dentro de la unidad documental.

Tomando en cuenta que la evaluación dentro de cualquier ámbito de trabajo nos ayudara a tener una mejora continúa en nuestros procedimientos para ofrecer un trabajo de calidad considerando las necesidades de nuestros usuarios de nuestra unidad documental. Entendemos por evaluación como *“Aquel proceso mediante el cual se intenta obtener un juicio de valor o una apreciación de la bondad de un objeto, de una actividad, de un proceso de resultados”* (1)

Entendiendo el concepto de esta palabra y el beneficio que pretendemos dentro de nuestra organización, en este caso, del sistema bibliotecario, debemos resolver algunas incógnitas básicas encaminadas al planteamiento de la evaluación: para quién, para qué y como.

Para quien: Sea cual sea el tipo de evaluación que se realizara en la organización, dependiendo de la unidad documental a evaluar, se aplicará de acuerdo a la función de los objetivos buscados por dicho centro de documentación.

Para qué: La evaluación se realizará siempre y cuando se tenga una visión prospectiva de la organización ya que esto nos ayudara a tomar en cuenta los errores cometidos en el pasado para tenerlos en cuenta y mejorarlos en el presente para que en un futuro el servicio que se le brinda al usuario/ cliente sea de acuerdo a sus necesidades.

Cómo: Implica la recolección de la información con la cual haremos al evaluación así como la capacidad del personal que evaluara la unidad documental.

De acuerdo a lo citado anteriormente una evaluación adecuada debe estar enfocada a una organización (dependientemente de los objetivos de la misma) ya que gracias a estos objetivos ya evaluados se tendrá un mejoramiento en los servicios hacia los usuarios/ clientes. Si bien el fin ultimo de la nuestra biblioteca es el brindar el mejor servicio posible a todos nuestros usuarios debemos tener flexibilidad para adaptarnos a los cambios que o puedan surgir

UNIVERSIDAD TECMILENIO CAMPUS TOLUCA

en nuestro entorno y afecten a nuestra unidad documental como por ejemplo: el crecimiento de su población, nueva estructura social y económica, el incremento de la información, las nuevas tecnologías y el recorte presupuestal para la biblioteca. Dichos centros de documentación deben ser día a día más dinámicos, tener las herramientas necesarias para que los usuarios tengan acceso a la información, no solo local sino mundial, así como tener una capacitación en necesidades de educación, culturales y sociales del público en general.

Catálogo en línea

En la actualidad dentro de nuestras unidades documentales existe una cantidad inmensa de información la cual permite que las investigaciones que se realizan en la institución sean de calidad, para la recuperación de la información debemos tener las herramientas necesarias pero sobre todo las adecuadas para la recuperación de la misma, ya quedo atrás la utilización del catálogo en fichas hoy en día los avances de la tecnología nos permite tener una herramienta innovadora dentro de nuestras unidades documentales los Opac's o catálogos en línea. Estas herramientas permiten al usuario tener un acceso rápido a la información pero ¿Qué es un catálogo en línea?

M. Gorman nos da un concepto de esta herramienta diciendo que: "Es un sistema de control bibliográfico que permite leer y recuperar los datos almacenados en la computadora por medio de numerosos puntos de acceso. Los datos recuperados son desplegados en la pantalla de la terminal de impresos si se requiere. Las terminales se encuentran localizadas dentro de la biblioteca o en otros lugares fuera de ella. El usuario recupera la información acerca de materias existentes en la biblioteca o en otras bibliotecas" (2)

Características y requisitos del catalogo en línea.

Tomaremos en cuenta dos puntos de partida que debe de tener nuestro OPAC dentro de nuestra biblioteca basándonos en lo citado por Yolanda Ríos, la cual señala que son:

A. Requisitos del Sistema

- *La Facilidad de uso combinada con la eficacia, siempre dependiendo de las necesidades de los usuarios en los distintos tipos de centro. El catalogo debe diseñarse teniendo en mente al usuario casual de la biblioteca, no al habitual ni al experto.*
- *Los diferentes modos de llevar a cabo la búsqueda: órdenes, menús, o ambos.*
- *La ayuda en línea*

UNIVERSIDAD TECMILENIO CAMPUS TOLUCA

- *La presentación de la información*
- *El contenido de los registros bibliográficos*
- *Los diferentes puntos de acceso, especialmente la búsqueda por materias.*

B. Características deseables

- *Las pantallas deben ser legibles, claras y fácilmente comprensibles*
- *Si el sistema es de menús, estos deben estar cuidadosamente presentados. No deben haber demasiadas opciones en el menú, ya que esto puede provocar confusión.*
- *El Sistema debe responder siempre a cualquier entrada del usuario. Si la entrada es incorrecta debe de mostrar un mensaje apropiado y comprensible, Si no se recupera ninguna referencia es deseable que el sistema anime al usuario a modificar su estrategia de búsqueda.*
- *El usuario debe volver siempre al menú principal desde cualquier punto del sistema.(3)*

El objetivo de los puntos anteriores será que este medio de recuperación de la información tenga un uso adecuado dentro de nuestra biblioteca, ofreciendo un trabajo de calidad con el fin de que nuestros usuarios se sientan satisfechos en la búsqueda de la información. Dentro de la biblioteca se busca tener una herramienta la cual muestre datos relevantes a los usuarios para una recuperación de la información, esta herramienta debe de tener las características anteriormente citadas en especial debe ser amigable con el usuario y desplegar la información pertinente y relevante.

Todo estos puntos los hemos tomado en cuenta para la implantación de un catalogo en línea dentro de la Biblioteca de la Universidad TecMilenio Campus Toluca. Para que los alumnos, profesores de esa institución tengan una mejor relación con la búsqueda de la información facilitando la consulta de la misma por medio de tecnologías de la información.

Biblioteca TecMilenio Campus Toluca

La Universidad TecMilenio fundada en 2002 con el auspicio del Tecnológico de Monterrey, busca desarrollar profesionistas capaces de incorporarse de manera inmediata al mercado laboral con las habilidades –como el manejo de la tecnología, el dominio del idioma inglés y el trabajo colaborativo- y la certificación en competencias que actualmente requieren las empresas. Con el propósito de expansión en nuestra república mexicana llega a Toluca en el año de 2005 TecMilenio y en el año de 2006 se comienzan los trabajos de adquisición del material bibliográfico para la biblioteca del Campus Toluca tomando en cuenta la bibliografía que el sistema TecMilenio publica en su página oficial de internet, careciendo de un sistema de clasificación para los libros y la demanda de consulta por parte de los alumnos se opta por acomodar el material bibliográfico en la estantería sin tomar en cuenta las reglas y normas para esto.

La incorporación al grupo de trabajo de un personal con el conocimiento de la materia, y con una visión prospectiva, se crea un plan de trabajo dentro de la biblioteca TecMilenio Campus Toluca con el fin de que las actividades descritas en el plan sean de calidad y ayuden a tener una mejora continua dentro de la biblioteca. Este plan es a largo plazo el cual nos ayudara a plantear metas a futuro para llegar a ser una unidad documental de calidad en el sistema TecMilenio y en nuestro país, tomando en cuenta la visión a futuro se debía trabajar en cada una de las tareas o planes a corto plazo.

Misión

Constituirse en un centro de documentación que cumpla con las normas más altas de calidad y servicio hacia el usuario para convertirse en un espacio de consulta para todos los investigadores, docentes y estudiantes de La Universidad TecMilenio, no sólo en la ciudad de Toluca si no en el país entero.

Visión

Consolidarse como una de las mejores bibliotecas dentro del sistema TecMilenio en el país, ofreciendo un servicio de calidad a los usuarios en los primeros años de fundación del campus, Innovando los servicios que les ofrecemos a nuestros usuarios.(4)

Para cumplir con la misión y visión dentro de nuestra biblioteca, se deben de realizar actividades y servicios de calidad las cuales haciendo un estudio prospectivo de la unidad documental se analizan las alternativas que se tienen para realizar dichas actividades. Con respecto a esto nos damos cuenta que

UNIVERSIDAD TECMILENIO CAMPUS TOLUCA

dentro de la biblioteca no se contaba con los lineamientos de una biblioteca universitaria, propiamente dicha.

A la llegada del profesional de la información a esta unidad documental se realizan actividades para un mejoramiento en los procesos internos de la biblioteca, tomando decisiones enfocada siempre a las necesidades de los usuarios y la institución misma. Tomando en cuenta que esta es una institución con un futuro impresionante dentro del ámbito educativo en nuestro país los servicios ofrecidos en todas sus áreas deben de ser de calidad, la biblioteca de dicha institución juega un papel importante dentro de este proceso educativo, ya que es aquí donde se genera el conocimiento por parte de los alumnos, y profesores. Para ello es importante tener procesos que agilicen todos los servicios bibliotecarios dentro de la institución. Los servicios automatizados que se ofrecen hoy en día dentro de la biblioteca TecMilenio Campus Toluca son encaminados al mejoramiento continuo de la institución y a los usuarios, ya que ellos son el alma de toda institución educativa.

Sistema de automatización SIABUC

¿Qué es SIABUC?

SIABUC es un software auxiliar en las labores cotidianas de un centro de información o biblioteca, ya sea universitaria, pública o particular, sin importar que sea pequeña o grande. El funcionamiento de SIABUC está basado en módulos, cada módulo corresponde a una tarea específica dentro de la biblioteca, los módulos principales de SIABUC son:

- ❖ Adquisiciones
- ❖ Análisis
- ❖ Consultas
- ❖ Publicaciones periódicas
- ❖ Inventario
- ❖ Préstamos
- ❖ Estadísticas
- ❖ Publicaciones en WEB (5)

Metodología.

Con los diferentes módulos (anteriormente mencionados) que nos proporciona el Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima (SIABUC), comenzaremos a trabajar en nuestro catalogo en línea para las consultas que podrán realizar los alumno, profesores y trabajadores del campus dentro y fuera de la institución siempre y cuando cuenten con Internet. Todo este procedimiento se hace con la finalidad de que el usuario de la biblioteca de La Universidad TecMilenio campus Toluca tenga una rápida recuperación de la información tomando en cuenta que esta será pertinente y relevante.

La implantación de un catalogo en línea en nuestro campus (y en cualquier biblioteca) fue un gran logro ya que el usuario puede romper las barreras de tiempo espacio, incrementa los puntos de acceso a la colección, brinda información pertinente y relevante, son amigables con el usuario, entre otras ventajas.

Catalogación

El primer paso (que se utilizo en la creación de esta herramienta de búsqueda) fue el de catalogación automatizada de cada uno de los ejemplares existentes dentro de la biblioteca, con la utilización del “modulo de análisis (catalogación)” y con la ayuda del formato Marc 21 se capturaron los principales datos de la obra; los cuales facilitaran en una futura consulta la rápida ubicación de la obra dentro de la estantería de la misma.

Las etiquetas del formato Marc fueron las siguientes (varían de acuerdo a la publicación catalogada):

020-ISBN

050-Clasificación

100-Autor personal

240-Título uniforme

245-Título y mención de responsabilidad

250-Edición/Mención de edición

260-Lugar: Editorial

300-Páginas o Vols. / Dimensiones

500-Notas generales

650-Encabezamiento por temas generales

UNIVERSIDAD TECMILENIO CAMPUS TOLUCA

Proceso Técnico

Ya con la clasificación asignada a cada libro (utilizando el sistema de clasificación LC) se comenzaron a imprimir las etiquetas que cada uno de los libros llevara para su ubicación en la estantería a si como para el control de préstamo, gracias a su código de barras y/o el número de adquisición.

Todo esto utilizando la aplicación impresión de etiquetas con código de barras el cual se encuentra dentro del modulo de análisis en SIABUC. Posteriormente comenzamos con el sellado, etiquetado, poner cintas magnéticas a los libros, etc. Todo esto con el fin de tener el acervo bajo control dentro y fuera de la biblioteca.

Una ves que se tiene organizado el acervo en la estantería se procede a la instalación del catalogo en línea y la pagina oficial de la biblioteca de la institución. El cual se lleva a cabo por medio del programa Macromedia Studio 8.0 Es así como en el mes de mayo del 2008 se comienza a utilizar el catalogo en línea de la biblioteca a de la Universidad TecMilenio Campus Toluca utilizando la dirección: <http://utmtol.tecmilenio.edu.mx/biblioteca/bibconsulta.html>. Sin dejar de lado la página oficial de la misma: <http://utmtol.tecmilenio.edu.mx/biblioteca> la cual nos muestra los objetivos de la misma así como los reglas que van a regir el control de la biblioteca.

Recursos humanos

Dentro de toda unidad documental debe existir el profesional de la información el cual debe estar capacitado para desarrollar adecuadamente los programas de investigación y gestión de la información de dicha unidad de igual modo se deben de conjugar diferentes aspectos para que el trabajo de este propicie un ambiente de trabajo agradable, esto ayudara a tener calidad en las actividades realizadas y el fin ultimo dentro de la biblioteca. La principal actividad de estos personajes es de proporcionar las herramientas necesarias a los usuarios para la consulta, adquisición, renovación y préstamo de los diferentes materiales de consulta de esta manera el usuario tendrá una mejor convivencia con las herramientas de búsqueda así como con el profesional de la información.

Recursos materiales (Evaluación de colecciones)

En esta unidad documental se cuenta con el material bibliográfico esencial que se ocupa en las diferentes materias impartidas en el curso, para ello el profesional de la información debe de analizar la colección tomando en cuenta las medidas cualitativas y cuantitativas, dicha colección se debe de adecuar a los usuarios, los objetivos de la biblioteca y misiones específicas.

Recursos financieros

El apoyo del personal administrativo en cuanto a recursos financieros se habla, se ve reflejado en las nuevas adquisiciones de la biblioteca así como en los materiales que ayudaran al buen funcionamiento de la misma por ejemplo: software para automatizar, fichas de préstamo, cintas magnéticas, material de papelería, etc. Los directivos se han esmerado en el desarrollo de la colección de esta biblioteca ya que en los últimos meses (enero 08-Junio 08) ha crecido en buena proporción el acervo y equipo de la biblioteca tomando en cuenta que se estima un aproximado de 30,000 en las adquisiciones a lo largo de este periodo teniendo en puerta nuevos materiales que contribuirán en el desarrollo de la unidad documental. Las oportunidades de crecimiento dentro de la biblioteca son inmensas, tomando en cuenta siempre las tareas o fines comunes de esta unidad documental, la misión de la institución pero sobre todo las necesidades de información de los usuarios.

Recursos técnicos

Con la nueva implantación del catalogo en línea el alumno y profesorado tienen un acceso rápido, eficiente y eficaz en la búsqueda del material bibliográfico, dentro de la biblioteca se cuenta con 4 computadoras para la consulta de dicho material; así como el acceso a la base de datos y biblioteca digital del Tecnológico de Monterrey, todo esto para la generación de conocimiento en la institución. Son un punto muy importante dentro de cualquier unidad documental ya que gracias a ellos podemos tener un mejor acercamiento a la información esto por parte de la institución es una ventaja sobre otras ya que los usuarios cuenta mayor numero de herramientas para tener acceso a la información dentro del campus. (6)

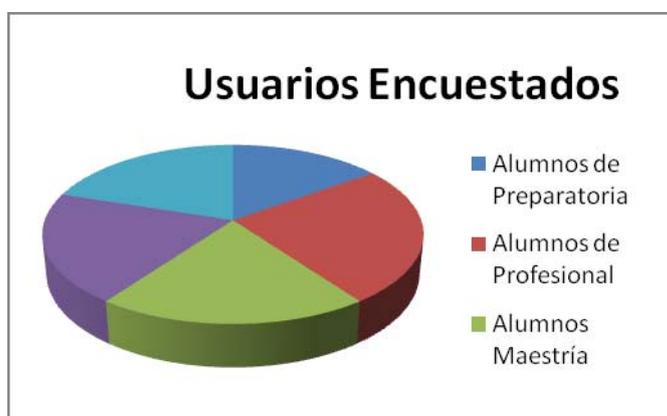
Satisfacción de usuarios

Este punto es la clave de todos nuestros procesos dentro de nuestra unidad documental, en el podemos tener una referencia de lo bien o mal que se desempeñan las tareas del profesional de la información. Con las tareas realizadas dentro de la biblioteca TecMilenio Campus Toluca: la implantación de nuevas herramientas de búsqueda, la automatización en los procesos bibliotecarios (préstamo, renovación, reserva de libros, etc.) Con una previa consulta por medio del cuestionario hacia los usuarios, podemos darnos cuenta que las innovaciones hechas en la unidad documental han tenido una buena aceptación de la comunidad estudiantil que en ella se desenvuelve. Para esto se aplico un cuestionario con 15 preguntas (Anexos: 1.Cuestionario) tomando en cuenta; recursos materiales, espacio para realizar investigaciones, personal de biblioteca, innovación dentro de la misma y el catalogo en línea, dicho cuestionario fue aplicado al 10% (45 personas) de los usuarios reales tomando en cuenta alumnos, profesores y personal administrativo de la Institución.

Tabla 1

Participantes por Niveles Académicos

Alumnos de Preparatoria	15%
Alumnos de Profesional	25%
Alumnos Maestría	20%
Profesores	20%
Personal Administrativo	20%



Estas preguntas se enfocan a las actividades innovadoras en los servicios que se ofrecen dentro de la biblioteca, tomando en cuenta que cada usuario tiene necesidades de información diferentes. Independientemente del perfil de usuario dentro del campus el trabajo estuvo enfocado hacia las perspectivas de los usuarios reales y potenciales de nuestra biblioteca.

Las respuestas se agrupaban de acuerdo al usuario de la siguiente manera:

- Muy insatisfactorio
- Insatisfactorio
- Moderadamente satisfactorio
- Satisfactorio
- Muy satisfactorio

UNIVERSIDAD TECMILENIO CAMPUS TOLUCA

Los resultados arrojados de dicha encuesta nos sirvieron para comprobar la eficacia de nuestro catalogo en línea y como este es un nexo entre usuario información en un desarrollo de investigaciones dentro de nuestro campus. Los resultados fueron los siguientes:

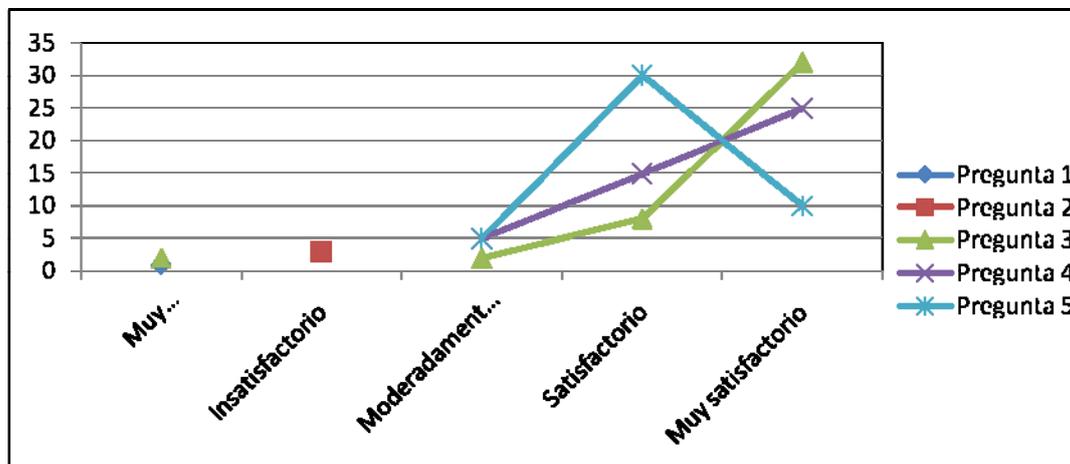
Tabla 2

Pregunta:	Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Moderadamente satisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio
1	1		1	25	18
2		3	5	22	15
3	2		2	8	32
4			5	15	25
5			5	30	10
6	3		2	18	22
7			10	25	10
8			17	23	5
9		2	3	28	12
10			8	29	8
11			16	13	16
12		8	3	17	17
13	3		1	16	25
14		3		23	19
15			14	13	18

Los resultados de esta encuesta se presentan a continuación, agrupándolas en tres grupos tomando en cuenta los siguientes criterios: personal e inmobiliario dentro de biblioteca, innovaciones en los servicios bibliotecarios y manejo del catálogo en línea por parte de los usuarios.

Tabla 3

Personal e inmobiliario dentro de biblioteca



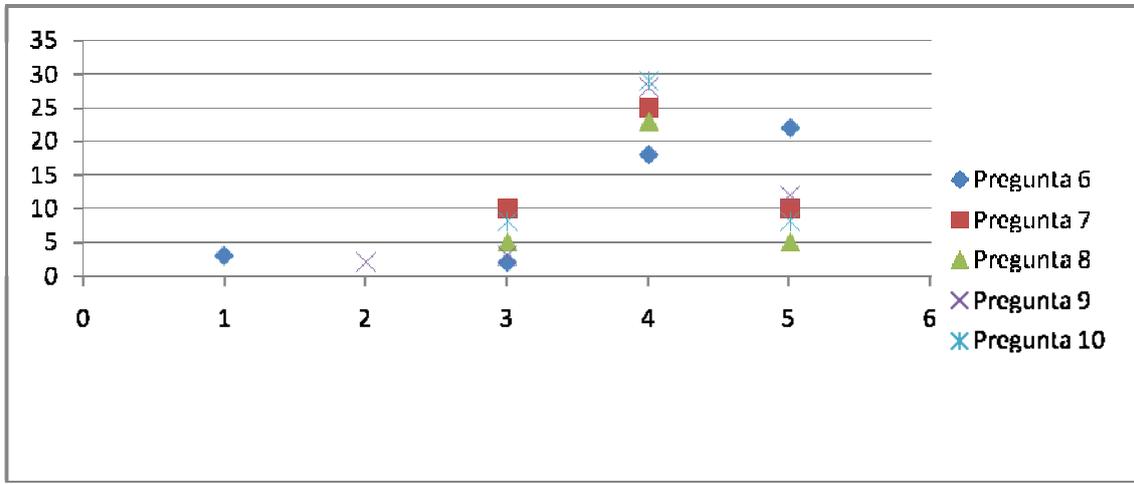
En la tabla numero 3 se muestran las respuestas de los usuarios encuestados (en las primeras 5 preguntas) cada uno de ellos tiene diferente opinión de acuerdo al personal y el espacio para realizar sus investigaciones dentro de la biblioteca. Se debe de tener en cuenta el trabajo del profesional de la información así como los recursos para realizar las investigaciones, es por eso que el usuario debe de tomar en cuenta estos aspectos.

Considerando el trabajo realizado por el profesional de la información dentro de la biblioteca, aterrizamos a otro punto importante de la satisfacción de usuarios la innovación de los servicios bibliotecarios encaminados siempre a las necesidades de información de los mismos, la implantación de nuevas formas de búsqueda de la información así como la automatización de todos los procesos de préstamo, devolución, renovación de los libros, etc.

Ante estas innovaciones en la recuperación de la información la perspectiva del usuario se muestra en la tabla 4

Tabla 4

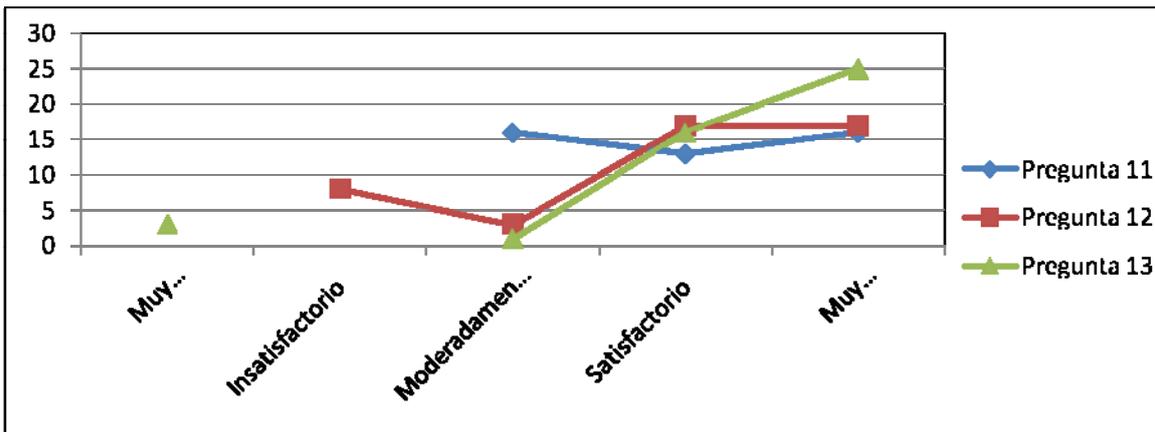
Innovaciones en los servicios bibliotecarios.



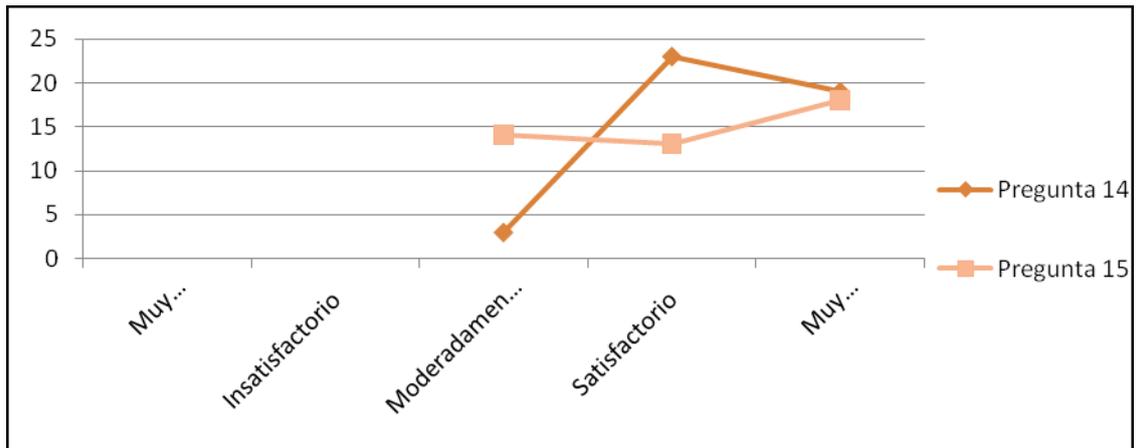
Las graficas anteriores nos muestran como los usuarios califican a el profesional de la información y las innovaciones implementadas por el mismo en la biblioteca, las siguientes gráficas muestran las expectativas del usuario ante el catalogo en línea así como el funcionamiento de esta herramienta de búsqueda de la información dentro de la unidad documental.

Tabla 5

Catálogo en línea



UNIVERSIDAD TECMILENIO CAMPUS TOLUCA



La realización de estas innovaciones dentro de los servicios bibliotecarios se realizaron enfocados a los usuarios reales y potenciales de la institución hoy en día los usuarios reales muestran una gran satisfacción hacia estos procesos y a la implantación de herramientas de búsqueda de la información.

Conclusión

Tomando en cuenta las necesidades de información de nuestros usuarios reales y potenciales, así como los diferentes elementos que intervienen en el buen funcionamiento de la biblioteca Universidad TecMilenio con el propósito de cumplir nuestros objetivos, debemos asegurarnos que las tareas o actividades se cumplan con un enfoque de calidad hacia el usuario, considerando a este como referencia hacia la innovación, entenderemos que todas las tareas realizadas dentro de la biblioteca siempre serán en función de las necesidades de información del usuario.

Como profesionales de la información aplicaremos diferentes tareas dentro de nuestra biblioteca: inventarios, catalogación, procesos técnicos, préstamo de libros, etc. Hay que ver a la biblioteca como un gran sistema, en el cual cada sub-sistema debe de cumplir con su tarea adecuadamente para cumplir la meta final que en este caso es la satisfacción del usuario en todos los aspectos posibles.

Con un estudio prospectivo en la Universidad TecMilenio se implantaron todas estas tareas dentro de la biblioteca hoy en día el catalogo en día esta en funcionamiento y como lo he notado dentro de la unidad documental es de beneficio a los estudiantes para la recuperación de la información en un tiempo considerable, obteniendo información pertinente y relevante de acuerdo a su formación académica. Cabe señalar que antes de la llegada del personal que labora hoy dentro de la biblioteca se desconocía de tales actividades dentro de la institución pero no cabe duda que han apoyado con todos los recursos posibles para el mejoramiento del servicio dentro de la unidad documental. Debe de existir una buena relación entre autoridad y profesionales de la información para que el desarrollo de cualquier sistema documental funciones y cumpla con las tareas, de nada sirve tener todas las ganas del mundo si no existe un apoyo de los altos mandos de la institución.

Hoy en día los procesos de automatización en los servicios bibliotecarios han tenido una gran aceptación por la mayoría de los usuarios dentro de nuestra biblioteca ya que antes estos procesos eran tardados y rudimentarios, las ideas estaban claras mejorar todos y cada uno de los procesos, lo cual se realizo efectivamente, esto ha propiciado una mejor relación entre usuario-información así las investigaciones dentro del campus se agilizan y mejoran la calidad estudiantil.

Universidad TecMilenio

Una Institución creada por el Tecnológico de Monterrey

UNIVERSIDAD TECMILENIO CAMPUS TOLUCA

“Una colección de libros, no importando la materia o su tamaño, no es necesariamente una biblioteca hasta que ésta ha sido arreglada y catalogada de manera cuidadosa y sistemática, hasta entonces puede merecer dignamente ese nombre” (George Cole)

REFERENCIAS

1. Swanson, R.W. (1975): "Performing evaluation studies in Information Science", Journal of the Information Society of Information Science.3:140-156. Resumen recuperado el (14) de (Agosto) de (2008) de la base de datos (Dialnet)
2. Martínez Arellano, Filiberto F. (1997) *Impacto del uso de un catálogo en línea en una biblioteca universitaria*. México: UNAM: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
3. Pérez Díez Amalia V.(1996) *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid, España: CINDOC-FESABID.
4. Pagina Oficial de Biblioteca TecMilenio Campus Toluca(<http://utmtol.tecmilenio.edu.mx/biblioteca>)
5. Pagina Oficial de SIABUC (<http://siabuc.ucol.mx/>)
6. Fuentes, Juan José (1999). *Evaluación e bibliotecas y centros de documentación e información*. España, Guijón: Trea.
7. Abad García, Ma. Francisca (2005) *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid, España: Síntesis. (Cuestionario)