

Resultados Preliminares de la Encuesta



Introducción



- Proyecto universitario de instituciones americanas iniciado 2000 bajo la Association of Research Libraries
- Standardized web-based assesment tool elaborado por bibliotecarios para medir servicios bibliotecarios (Service-quality assesment tool).
- Ha tenido 4 versiones incorporando en cada una nuevas herramientas (2000,01, 02, 03, 04).
- LibQUAL Lite, versión beta abreviada.
- Servicio completo de asesorías, talleres y congresos. Congreso en San Diego enero 2011 y visita tentativa al CETYS.

Objetivos



- La medición adecuada para evaluar a una biblioteca no debe reducirse solo a un criterio cuantitativo como el tamaño de la colección y el presupuesto operativo asignado.
- Se debe medir cualitativamente evaluando:
 - El servicio.
 - Los recursos de información.
 - Los espacios y su funcionalidad.

Objetivos



- Promover una cultura de excelencia en el servicio bibliotecario.
- Apoyar a bibliotecarios a entender mejor las percepciones de usuarios respecto a los servicios ofrecidos.
- Facilitar la interpretación de la retroalimentación de usuarios.
- Proveer información comparada de otras instituciones/ bibliotecas encuestadas.

BECA OTORGADA 2008-2

Aplicación 2009-2



- Web-based.
- Apoyo de Comunicación e Informática con la elaboración de una base de datos y envío de 3,263 e-mails a:
 - 2891 alumnos de licenciatura y posgrado.
 - 372 maestros de planta y asignatura (Prepa, Profesional y Posgrado).
 - 1,352 recibidas 65% de 3,263
 - 568 completas
 - 500 validas 37% de 1,352.

Aplicación 2009-2



Porcentaje de Encuestas Validas entre Enviadas y Contestadas por Usuario (Sistema)

<u>Usuario</u>	<u>Cantidad enviada</u>	<u>Encuestas validas</u>	<u>% Encuestas Validas</u>
Estudiante	Total 2891	450	15.76
	Licenciatura	(260)	8.99
	Posgrado	(190)	6.57
Profesor	Total 372	48	12.9
Personal		2	.40

Aplicación 2009-2



- Campaña de difusión: dos semanas y media antes de iniciar el envío (agosto 24) mediante correos electrónicos, visitas a salones y carteles informativos Agosto 24.
- Periodo de acceso y cierre: Septiembre 9-Noviembre 18
- LibQUAL seleccionó 500 encuestas validas o aprobadas que contaban con los siguientes requisitos:
- Contestadas totalmente en sus 22 reactivos y además cuando se responde al pedirse identificarse a qué grupo de usuario pertenece en caso de “ser aplicable”.

Aplicación 2009-2



- No tener más de 11 respuestas con N/A (No Aplicable).
- Si hay excesivas inconsistencias en la “zona de tolerancia” entre lo “percibido” definido por los resultados entre lo “mínimo” y lo “deseado”; i. e.
- Una “percepción” de 7.5 en la escala de 0-9 es muy buena si lo “deseado” es 6.0.
- Pero, una “percepción” de 7.5 es menos satisfactoria si lo “deseado” es 8.6, y lo “mínimo” es 7.7.

Aplicación 2009-2



Captura por campus:

Campus	Validas	Porcentaje %
Mexicali	176	35.20%
Tijuana	339	47.80%
Ensenada	85	17.00%
Total	500	100%

Aplicación 2009-2



DISCIPLINA	ENCUESTADOS (Estudiantes y Profesores Profesional y Posgrado)	%
Administración de empresas	49	9.84
Ciencias Sociales / Psicología	47	9.44
Contabilidad	26	5.22
Criminología	3	0.60
Derecho	11	2.21
Diseño Gráfico (MXL y ENS)	16	3.21
Educación	65	13.05
Ingeniería / Ciencias Computacionales / Tecnologías computacionales / Sistemas de información / Tecnologías de información	197	39.56
Mercadotecnia	27	5.42
Negocios	37	7.43
Otra	20	4.02
Total:	498	100.00
ECA	186	



TRES NIVELES DE SERVICIO:

Nivel de Servicio **MÍNIMO**

Nivel de Servicio **OBSERVADO**

Nivel de Servicio **DESEADO**

- En cada pregunta hay que contestar **3 cuestiones** (puntuación de 1 a 9)
- Encuesta de satisfacción basada en **22 preguntas**

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean
Affect of Service				
AS-1	Empleados que promueven confianza en los usuarios	7.22	8.42	7.38
AS-2	Dar a los usuarios atención individual	7.13	8.19	7.10
AS-3	Empleados con un trato consistentemente cortés	7.77	8.58	7.67
AS-4	Disposición para responder preguntas de los usuarios	7.67	8.46	7.78
AS-5	Empleados que tengan el conocimiento para contestar las preguntas de los usuarios	7.66	8.49	7.69
AS-6	Empleados que se preocupan por atender a los usuarios	7.54	8.48	7.35
AS-7	Empleados que entienden las necesidades de sus usuarios	7.56	8.44	7.49
AS-8	Disposición para ayudar a los usuarios	7.58	8.47	7.63
AS-9	Manejo confiable de problemas de servicio al usuario	7.55	8.45	7.57

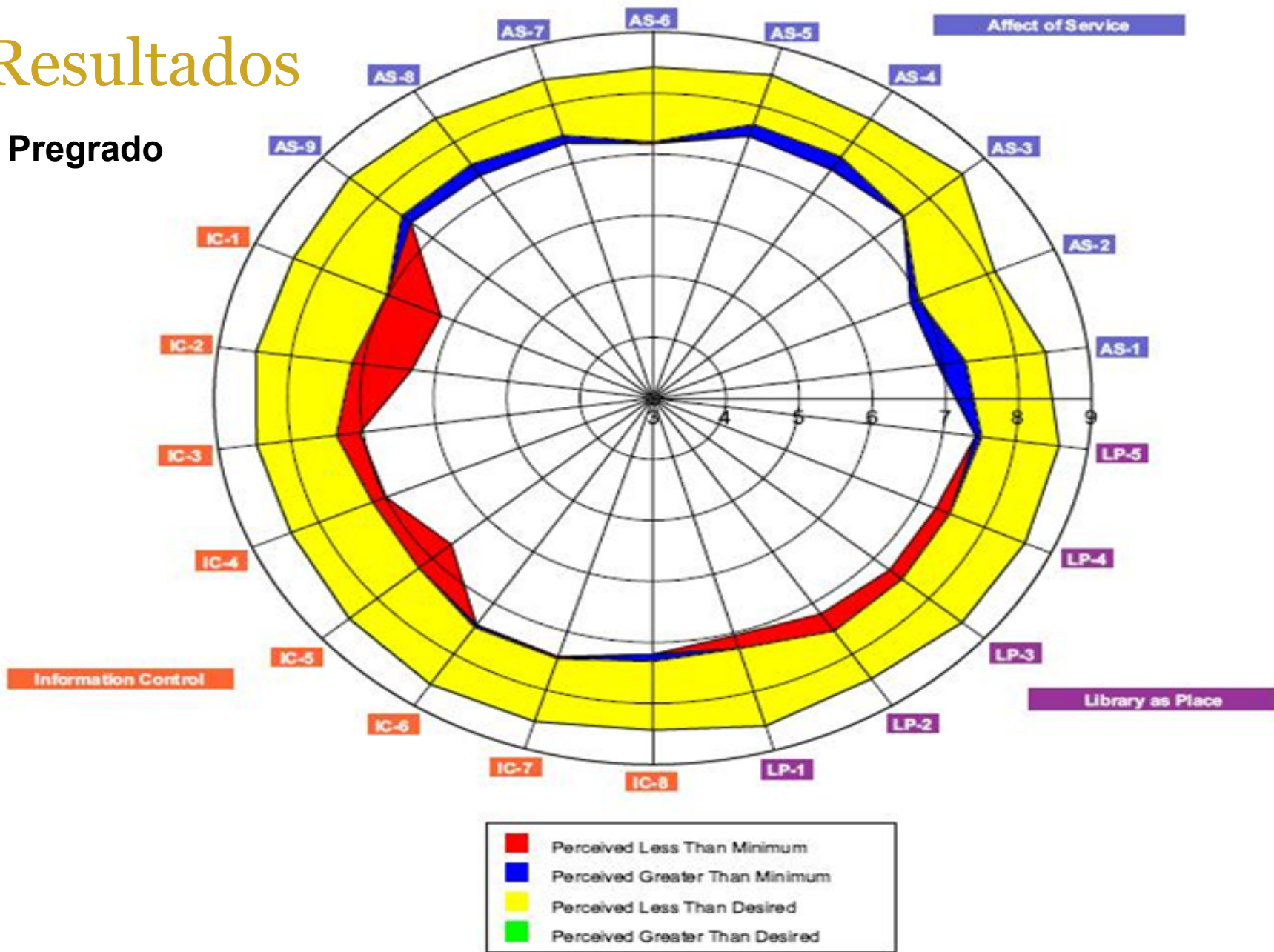
ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean
Information Control				
IC-1	Hacer que los recursos electrónicos sean accesibles desde mi casa u oficina	7.31	8.49	6.38
IC-2	Una página web de la biblioteca que me permita localizar información por mi cuenta	7.35	8.41	6.53
IC-3	Los materiales bibliográficos impresos que necesito para mi trabajo	7.56	8.45	7.14
IC-4	Los recursos electrónicos de información que necesito	7.41	8.41	7.13
IC-5	Equipo moderno que me permite acceder con facilidad a la información que necesito	7.48	8.52	6.81
IC-6	Herramientas de acceso fáciles de usar que me permiten encontrar cosas por mí mismo	7.62	8.59	7.43
IC-7	Hacer la información fácilmente accesible para uso independiente	7.60	8.52	7.47
IC-8	Colecciones de revistas impresas y/o electrónicas que requiero para mi trabajo	7.41	8.44	7.27



ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean
Library as Place				
LP-1	Espacio de la biblioteca que inspira el estudio y aprendizaje	7.45	8.48	7.14
LP-2	Espacio silencioso para actividades individuales	7.64	8.43	7.29
LP-3	Un sitio cómodo y acogedor	7.65	8.54	7.34
LP-4	Un espacio que me permite aislarme para estudiar, aprender o investigar	7.58	8.54	7.26
LP-5	Espacios para el aprendizaje colaborativo y el estudio en grupo	7.55	8.51	7.47

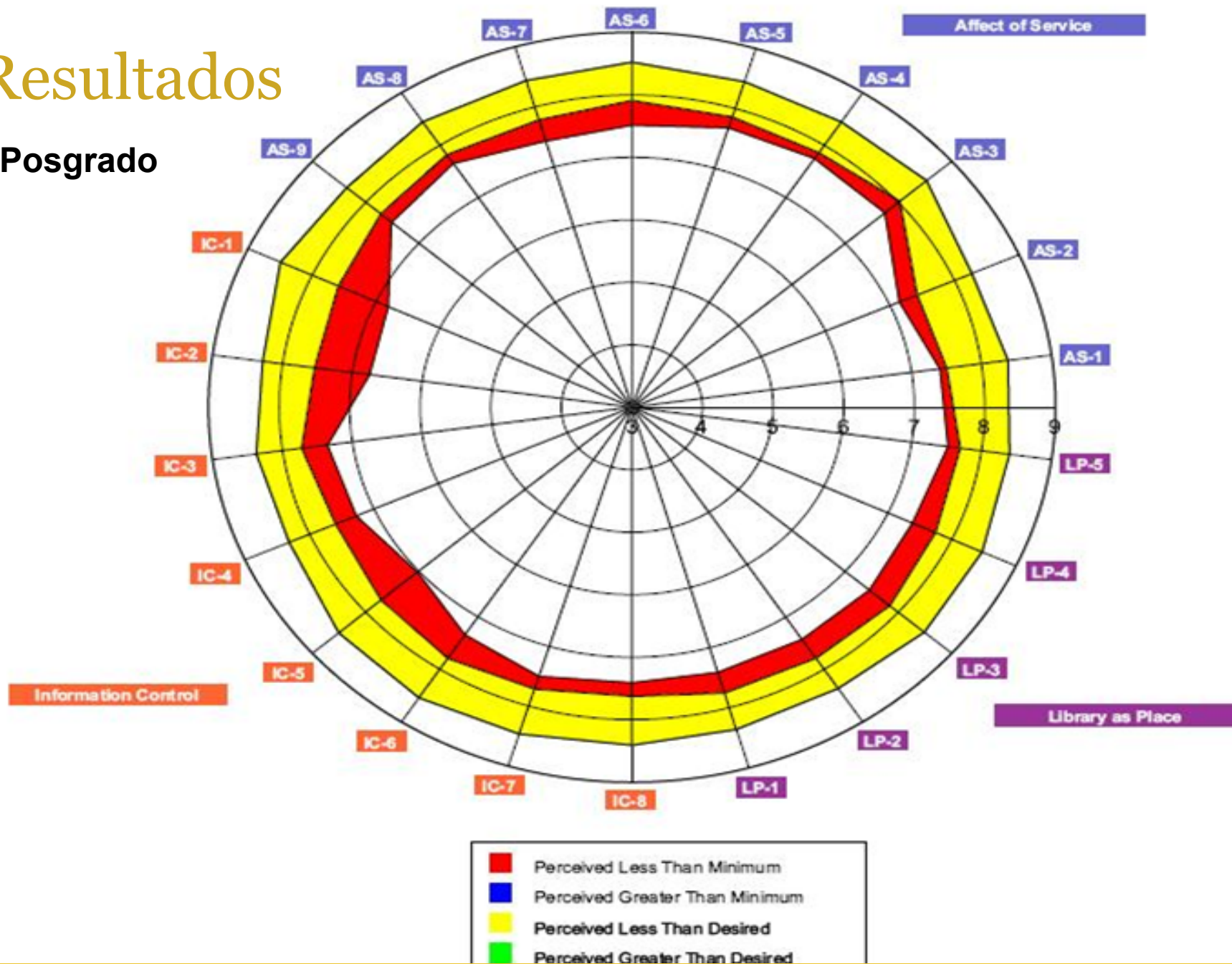
Resultados

Pregrado



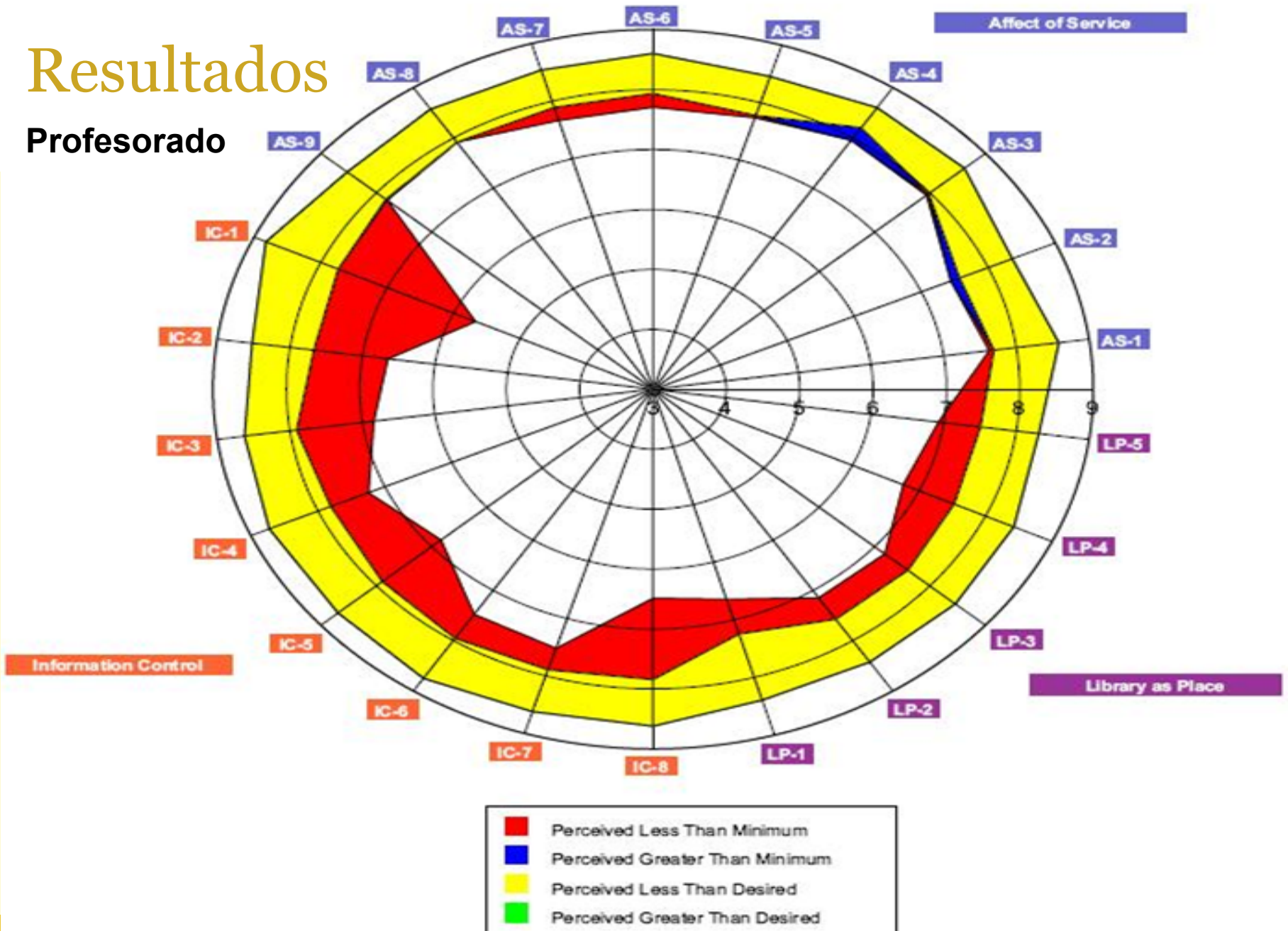
Resultados

Posgrado



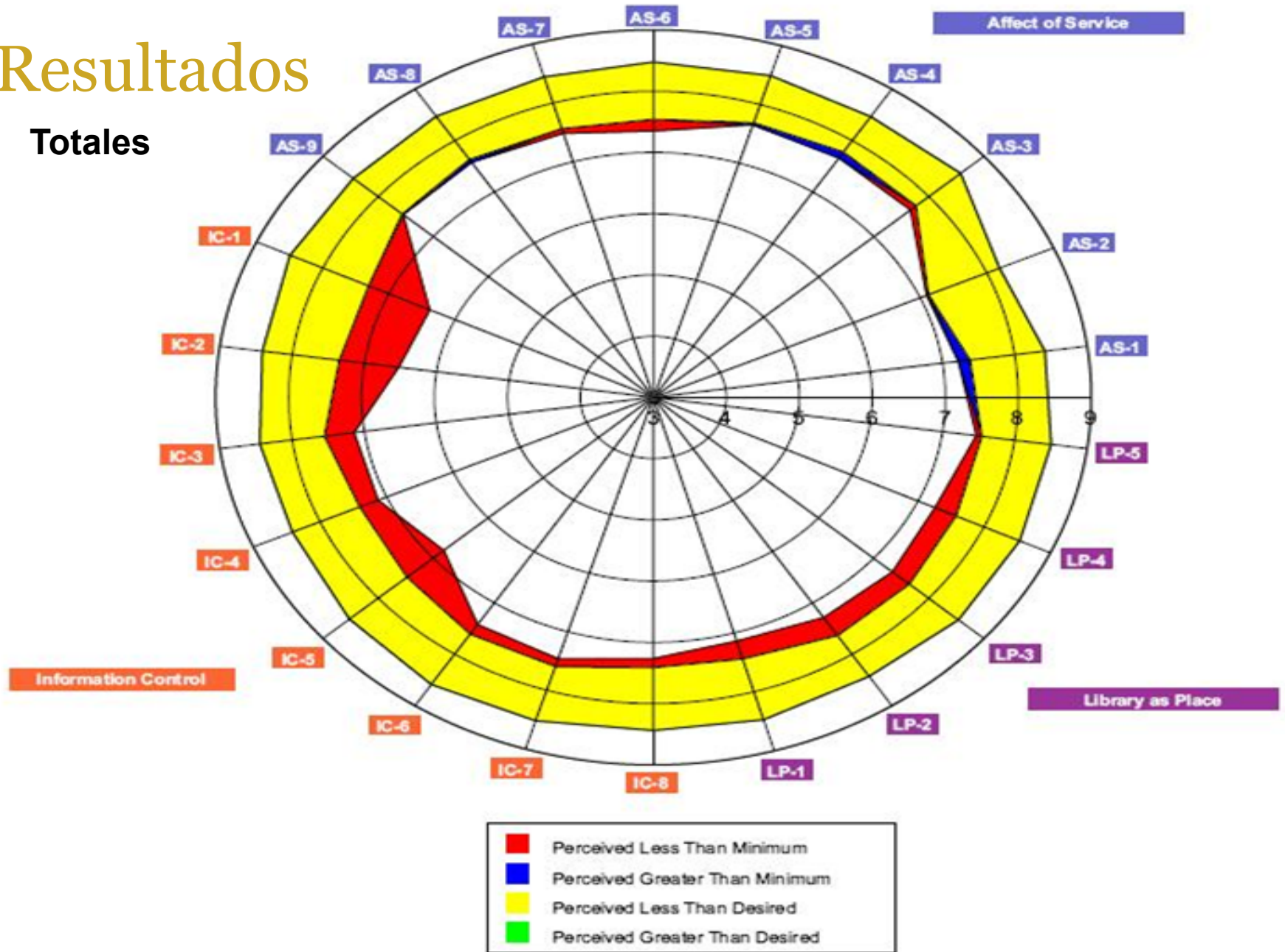
Resultados

Profesorado



Resultados

Totales



Resultados

Profesional



DIMENSION	Mínimo	Deseado	Percibido	Adecuacion	Excelencia	Encuestados
Servicios	7.28	8.44	7.45	-0.16	-0.99	260
Recursos Información	7.26	8.49	6.92	-0.34	-1.57	260
Espacios	7.45	8.58	7.27	-0.18	-1.31	260
Media SUB Total	7.31	8.49	7.22	-0.09	-1.27	260

Satisfacción TOTAL	7.34 (81.5-CETYS)
DHI/ALFIN	7.25

Resultados

Posgrado



DIMENSION	Mínimo	Deseado	Percibido	Adecuación	Excelencia	Encuestados
Servicios	7.76	8.42	7.49	-0.28	-0.94	190
Recursos Información	7.65	8.42	7.16	-0.49	-1.25	190
Espacios	7.77	8.42	7.45	-0.32	-0.98	190
Media SUB Total	7.72	8.42	7.36	-0.36	-1.05	190

Satisfacción TOTAL	7.50 (83.33-CETYS)
DHI/ALFIN	7.36

Resultados

Profesorado



DIMENSION	Mínimo	Deseado	Percibido	Adecuacion	Excelencia	Encuestados
Servicios	7.82	8.54	7.79	-0.33	-0.75	48
Recursos Información	7.82	8.67	6.86	-0.96	-1.81	48
Espacios	7.51	8.41	6.93	-0.13	-1.48	48
Media SUB Total	7.75	8.56	7.26	-0.62	-1.30	48

Satisfacción TOTAL	7.38 (82-CETYS)
DHI/ALFIN	6.95

Resultados

Totales



DIMENSION	Mínimo	Deseado	Percibido	Adecuacion	Excelencia	Encuestados
Servicios	7.51	8.44	7.50	-0.01	-0.95	500
Recursos Información	7.46	8.48	7.00	-0.46	-1.47	500
Espacios	7.57	8.50	7.30	-0.27	-1.20	500
Media SUB Total	7.51	8.47	7.28	-0.23	-1.19	500

Satisfacción TOTAL	7.42 (82.44-CETYS)
DHI/ALFIN	7.25

Observaciones



- Primera aplicación de evaluación en línea al sistema de bibliotecas.
- El periodo de aplicación fue antes de terminar la implementación de recomendaciones por WASC y mejorar acceso remoto a la consulta de los recursos virtuales.
- Enfrentar la subestimación cultural a la funcionalidad e importancia de la biblioteca por la mayoría de usuarios, estudiantes, académicos y administradores.
- Resultados no tan sorprendentes particularmente para recursos y espacios.

Conclusiones



- LibQUAL es un instrumento o medio versátil ofreciendo plétora de información variada.
- Es uno de otros instrumentos: Contacto personal, encuesta de satisfacción y auto diagnóstico.
- Nos permite enfocar **con precisión** las mejoras por implementar en las tres dimensiones: Servicios, recursos de información y espacios.
- Prioridades para mejorar según encuesta:
- Escala del (1-9)
- Recursos de información: 7:00
- Espacios: 7:30
- Servicios (RH): 7:50

Conclusiones



- Los usuarios mas demandantes o exigentes:
- Escala del (1-9)
- Profesional: 7:34 (ALFIN/DHI de 7.34)
- Profesores: 7:38 (ALFIN/DHI de 6.95)
- Posgrado: 7:50 (ALFIN/DHI de 7.36)
-
- Cantidad y o porcentaje de encuestas respondidas dentro de la experiencia LibQUAL.
- Cantidad y o porcentaje de encuestas validas dentro de lo aceptable por experiencia LibQUAL.
- Pocas respuestas de docentes.

Conclusiones



- Calificación total CETYS: 8.44.
- Resultados incorporados en los Planes de Trabajo y Desarrollo Estratégico.
- Publicación de resultados en la página web?
- Aplicarse a la Prepa y cuando?

Conclusiones



- Frecuencia o periodicidad de aplicación:
- Sugerencia de LibQUAL (cada tres años).
- WASC y próxima octubre 2011.
- Sugerencia para próxima aplicación: 2011-1
 - Preparación base de datos: Febrero (Después primer reporte)
 - Campaña de difusión: Marzo-abril
 - Aplicación: Mayo (Principios)
- Resultados: Agosto
- Publicados: Septiembre

Conclusiones



- Para fines de 2010 termina la primera generación del diplomado DHI/para académicos y la segunda inicia principios 2011; además con la posible incorporación gradual del DHI en la curricula para 2011-1 impactara sin duda los resultados de agosto 2011.
- De igual manera consideramos que las fases concluidas y las que faltan de los proyectos de remodelación, expansión y actualización en las tres bibliotecas de aquí a abril 2011, impactaran los resultados de agosto 2011.