

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE
EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA

ESCUELA NACIONAL DE
BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS: EL CASO DE
LOS CENTROS DE MAESTROS

REPORTE DE INVESTIGACIÓN
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECONOMÍA

P R E S E N T A N :

GEMA AIDEÉ BONILLA ALCÁNTARA
MARISOL CADENA MARTÍNEZ
NELLY CRISTAL CORTÉS CARDOSO
EDNA JANNETTE CUÉLLAR ARRIAGA
KARLA MARGARITA GARCÍA RIVERA
MARÍA LETICIA GÓMEZ URIBE
HILDA GABRIELA LOBATÓN CRUZ
MARIANA MADRIGAL MAYA

ERNESTO MAQUEDA GARAVITO
TOMÁS RAMÍREZ BARAJAS
SELENE RANGEL RAMÍREZ
ALEJANDRA DOLORES RODRÍGUEZ
LABRADA
JOSÉ MANUEL RODRÍGUEZ CASTILLO
IRAN RUIZ MEDINA
ABRAHAM VICENCIO SANTIAGO

Coordinadores del Seminario de Titulación:

Mtra. Katya Butrón Yáñez
Mtro. Óscar Arriola Navarrete

MÉXICO, D. F.

2008

Agradecimientos

A nuestras familias

Porque gracias a su apoyo y consejo hemos llegado a realizar la más grande de nuestras metas. La cual constituye la herencia más valiosa que pudiéramos recibir.

A la Maestra Katya

Quien con su ayuda, apoyo y comprensión nos alentó a lograr esta meta.

Al Maestro Oscar

Por el apoyo brindado y por la orientación que siempre nos ha otorgado.

A todos ustedes

Porque gracias a su cariño, guía y apoyo hemos llegado a realizar uno de los anhelos más grandes de nuestras vidas

Tabla de contenido

Prefacio	I
Introducción	III
Capítulo 1 La evaluación en bibliotecas	
1.1 Definición	3
1.2 Importancia	7
1.3 Objetivos	8
1.4 Tipología de la evaluación	9
1.5 El ámbito internacional	13
1.6 El ámbito nacional	16
1.7 Modelos de evaluación	22
1.7.1 Evaluación integral	25
1.7.1.1 Jorge A. Arellano Rodríguez	29
1.7.1.2 Oscar Arriola Navarrete	34
1.7.1.3 ANUIES	39
1.7.1.4 REBIUN	44
1.7.2 Evaluación de servicios	48
1.7.2.1 Rafael Pagaza García	52
1.7.2.2 Association of Research Libraries (ARL)	57
Capítulo 2 Los Centros de Maestros	
2.1 La educación en México	65
2.1.1 Conformación de la Educación en México	67
2.2 La creación de la Secretaría de Educación Pública	69
2.2.1 La problemática de la educación en México	71

2.3 Carrera Magisterial	72
2.4 Centros de Maestros	76
2.4.1 Antecedentes de los Centros de Maestros	77
2.4.2 Misión	80
2.4.3 Visión	81
2.4.4 Objetivos	81
2.4.5 Servicios	82
2.5 Las bibliotecas de los Centros de Maestros	85
2.5.1 Misión	86
2.5.2 Visión	86
2.5.3 Objetivos	87
2.6 Datos Generales de las Bibliotecas de los Centros de Maestros	87
2.6.1 Agustín Cue Canovas (Delegación Iztapalapa)	87
2.6.2 Antonio y Emilia Ballesteros (Delegación Iztapalapa)	88
2.6.3 Benito Solís Luna (Delegación Iztapalapa)	90
2.6.4 Blanca Jiménez Lozano (Delegación Gustavo A. Madero)	91
2.6.5 Carlos A. Carrillo (Delegación Cuauhtémoc)	92
2.6.6 Carmen G. Basurto (Delegación Miguel Hidalgo)	93
2.6.7 Celerino Cano Palacios (Delegación Tlalpan)	94
2.6.8 Ermilo Abreu Gómez (Delegación Venustiano Carranza)	95
2.6.9 Gregorio Torres Quintero (Delegación Iztacalco)	97
2.6.10 Guadalupe Cenicerros de Zavaleta (Delegación Miguel Hidalgo)	98
2.6. 11 Jesús Mastache Román (Delegación Milpa Alta)	99

2.6.12	Luis Álvarez Barret (Delegación Cuauhtémoc)	100
2.6.13	Luis Herrera y Montes (Delegación Cuajimalpa)	101
2.6.14	María Lavalle Urbina (Delegación Gustavo A. Madero)	103
2.6.15	Ramiro Reyes Esparza (Delegación Coyoacán)	104
2.6.16	Rosario Gutiérrez Eskildsen (Delegación Tlalpan)	105
2.6.17	Soledad Anaya Solórzano (Delegación Iztapalapa)	106
2.6.18	Valentín Zamora Orozco (Delegación Cuauhtémoc)	108

Capítulo 3 Evaluación de servicios en las Bibliotecas de los Centros de Maestros

3.1	Procedimiento	112
3.1.1	El método LIBQUAL	112
3.1.2	Elaboración del instrumento	116
3.1.3	Determinación de la muestra	116
3.2	Aplicación	118
3.3	Análisis e interpretación de resultados	118
	Conclusiones	177
	Bibliografía	181
	Anexo	188

PREFACIO

El interés hacía este proyecto surge en respuesta a la invitación por parte de los profesores Katya Butrón Yañez y Oscar Arriola Navarrete y la propia Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, esto con la finalidad de obtener el título de Licenciatura a través de un trabajo colectivo en la modalidad de Seminario de Titulación, el cual tiene como temática la evaluación de los servicios de las bibliotecas de los Centros de Maestros del Distrito Federal.

Al hablar de evaluación de bibliotecas, si no se conoce del tema, uno suele encontrarse con interrogantes acerca de su utilidad y cuales son los beneficios que se pueden obtener a partir de su aplicación.

Pocas veces se observa la implementación de está en las bibliotecas y es por ello que también decidimos participar en este proyecto, ya que el tema ha sido poco abordado y consideramos que podemos aportar algo más a la literatura bibliotecaria, además de darnos cuenta de la importancia que tienen para el buen funcionamiento de una unidad de información. Así pudimos observar, que la evaluación es una herramienta potencialmente valiosa para mejorar, pero no de cualquier forma; mal diseñada o mal utilizada, puede ser destructiva o contraproducente.

Como en todos los proyectos surgen dificultades, más aún, cuando no se conoce a fondo el tema y el equipo de trabajo resulta ser tan numeroso, donde la diversidad de personalidades e ideas complica los acuerdos; pese a estas discrepancias supimos llegar a acuerdos formando un grupo unido en donde aprendimos a convivir, a respetar las diferentes opiniones y a colaborar en un ambiente agradable de trabajo en beneficio del proyecto.

Es conveniente mencionar que el apoyo de los responsables del proyecto fue muy constante en cuanto al seguimiento del mismo, y las observaciones certeras y enriquecedoras hechas por ellos, las cuales fueron de gran utilidad para que diera como resultado este trabajo de investigación.

INTRODUCCIÓN

La calidad del sistema educativo y de las bibliotecas, como componentes fundamentales de dicho sistema, son una prioridad en la sociedad globalizada actual. Este hecho justifica la necesidad de un proceso constante de evaluación de los servicios bibliotecarios, que permita identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para introducir cambios acordes al estado de desarrollo de la teoría bibliotecaria y de las tecnologías de información y comunicación, siempre dentro del contexto de las demandas sociales respecto al acceso y uso de la información. Las bibliotecas de los Centros de Maestros, al ser parte integral del sistema educativo, deben de crear el ambiente propicio que facilite la evaluación de sus áreas y de cada una de sus actividades.

La evaluación de bibliotecas se hace cada vez más importante por muchas razones, entre ellas, las restricciones y recortes presupuestales, las presiones institucionales y la preocupación creciente por ofrecer servicios de calidad. Esto ha obligado a las bibliotecas a plantearse el reto de conocer y valorar su propio funcionamiento, con miras a mejorar de manera continua sus procesos y servicios.

La calidad de los programas académicos es directamente proporcional a los servicios que ofrece su sistema de información, de ahí que evaluar los servicios del sistema de bibliotecas de los Centros de Maestros, fue una buena oportunidad para medir su efectividad, eficiencia, eficacia y posicionamiento.

Los resultados obtenidos de la evaluación harán posible que el sistema de bibliotecas de los Centros de Maestros examine sus servicios y haga los ajustes necesarios para cumplir a cabalidad con la misión de ser las difusoras del conocimiento socialmente válido y el eje fundamental en la superación académica de los profesores de educación básica, capaces de responder a las necesidades científicas, culturales y productivas del país. Además ofrece la oportunidad de constatar la calidad de sus ejecuciones, de identificar fortalezas, debilidades,

oportunidades y amenazas, con el fin de potenciar sus recursos, planificar acciones y estrategias concretas para el desarrollo de servicios de información más eficaces y eficientes.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto el presente trabajo tuvo por objetivo general:

- Evaluar los servicios bibliotecarios proporcionados en las 18 unidades del Distrito Federal de los Centros de Maestros.

Como objetivos específicos se contemplaron los siguientes:

- Identificar cuales son los servicios bibliotecarios (préstamo en sala, a domicilio, interbibliotecario, referencia, orientación) que ofrece cada una de las unidades de los Centros de Maestros en el Distrito Federal.
- Detectar si las instalaciones de las bibliotecas de las unidades de los Centros de Maestros en el Distrito Federal cumplen con las condiciones mínimas necesarias para proporcionar los servicios bibliotecarios.
- Conocer el equipamiento tecnológico con el que cuentan las bibliotecas de las unidades de los Centros de Maestros en el Distrito Federal.
- Identificar la percepción respecto a los servicios bibliotecarios que tienen los usuarios de las bibliotecas de los Centros de Maestros.

Además se proyectaron una serie de preguntas de investigación que auxiliaron al proceso de evaluación, las cuales fueron:

- ¿Los servicios de información que proporcionan las bibliotecas satisfacen las necesidades de los usuarios?

- ¿Los recursos con los que cuentan las bibliotecas satisfacen las necesidades de información de la comunidad a la que sirve?
- ¿El personal de las bibliotecas desempeña las actividades acordes a los objetivos de las bibliotecas?
- ¿Cómo puede estar seguro el personal de las bibliotecas de que están ofreciendo servicios de calidad?

La hipótesis que se planteo para esta investigación fue:

- Los usuarios de las bibliotecas de los Centros de Maestros no se encuentran satisfechos con los servicios que dichas bibliotecas ofrecen.

La realización del proyecto implico una serie de retos y adecuaciones que se dieron durante el desarrollo de las diversas etapas:

- Debido a que fue la primera ocasión que se realizaba un trabajo colectivo de investigación con un grupo tan grande y heterogéneo fue necesario que los Coordinadores del mismo presentaran ante las autoridades de los Centros de Maestros en el D.F. el proyecto para su aprobación.
- La conformación del equipo de trabajo: Dado que el proyecto tenía como propósito principal conformar un grupo de alumnos que optaban por su titulación, fue necesario realizar una convocatoria entre los estudiantes del octavo semestre.
- Entre aquellos que respondieron a dicha convocatoria, se hizo una entrevista previa con los coordinadores del proyecto, en la que se expusieron los lineamientos de trabajo.

- La organización interna del grupo para la elaboración de los capítulos teórico y referencial, de manera que éstos reflejaran el trabajo en equipo.
- La distribución de los Centros de Maestros entre los miembros del grupo, aquí se presentó un problema, por un lado, eran únicamente quince estudiantes para cubrir dieciocho Centros, y por otro, la mayoría de los estudiantes viven en la zona norte de la Ciudad de México, y un gran número de los Centros se encuentran ubicados en la zona centro y sur de la Ciudad.
- La presentación de los miembros del grupo con las autoridades responsables de cada Centro de Maestros, esto implicó que algunas de las personas involucradas con los servicios bibliotecarios presentaran cierta resistencia al estudio.
- Las expectativas de algunos usuarios respecto al alcance del instrumento quienes veían en él una forma de resolver sus necesidades de información.
- La solicitud por parte de los responsables de las bibliotecas para el apoyo en los servicios ofrecidos a sus usuarios o la asesoría para la resolución de algunos de sus procesos.
- La falta de asistencia de los usuarios a algunas de las bibliotecas obligó a modificar la muestra.

En general, podríamos decir que todos aquellos pequeños obstáculos, comunes en el proceso de investigación, que se presentaron a lo largo del trabajo de campo fueron solucionados de manera adecuada por los integrantes del grupo. Y los resultados se presentan a continuación.

En el primer capítulo se aborda la parte teórica de la Evaluación de Bibliotecas. El propósito es dar una idea general de ¿qué es?, ¿cuáles son los modelos existentes? y también conocer porqué su aplicación en las bibliotecas es importante y genera beneficios tanto a bibliotecarios como a usuarios.

En el segundo capítulo, se hace una descripción general de los Centros de Maestros y el contexto en el que se crean, además se analiza cada una de las 18 bibliotecas que existen en los Centros del Distrito Federal.

En capítulo tres y último de este trabajo, se presenta la parte metodológica conjuntamente con los resultados de la evaluación realizada en cada una de las bibliotecas de los Centros de Maestros.

Capítulo 1. La evaluación de bibliotecas

En el presente capítulo se abordará la parte teórica de la Evaluación de Bibliotecas. El propósito es dar una idea general de ¿qué es?, ¿cuáles son los modelos existentes? y también conocer porqué su aplicación en las bibliotecas es importante y genera beneficios tanto a bibliotecarios como a usuarios. Lo anterior tiene la finalidad de sustentar la investigación realizada en los Centros de Maestros.

La biblioteca puede considerarse como una herramienta que funge como intermediaria entre los recursos de información y la comunidad de usuarios a los que sirve. En consecuencia, podemos mencionar que cualquier evaluación debe determinar hasta qué punto la biblioteca cumple esta función de intermediación.

Por otro lado, “la evaluación no constituye un fin en sí misma. Debe llevarse a cabo con unos objetivos predefinidos. Esto significa que un estudio se debe diseñar para responder a una serie de preguntas específicas y conseguir datos que permitan realizar mejoras en el sistema. La evaluación puede resultar cara si es difusa y carece de objetivos bien definidos, pero no tiene que ser irracionalmente costosa si se enfoca con claridad. Es más, la inversión que se realiza en un estudio de evaluación puede justificarse completamente si los resultados muestran lo que es necesario hacer para mejorar la efectividad o la relación costo-eficacia del servicio o como se ajusta a las necesidades actuales de la comunidad”¹.

Para la evaluación de bibliotecas es indispensable considerar varios aspectos “detectar diversas aproximaciones con el fin de facilitar la tarea de la evaluación, como lo son el establecimiento de normas, criterios, estándares e indicadores;

¹ LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: Anabad, 1996. p.32.

redacción de manuales; creación de modelos de evaluación y gestión administrativa aplicados a bibliotecas, entre otros”².

Por otro lado, la evaluación no es solamente un ejercicio intelectual con fines a obtener datos o cifras de carácter estadístico, para que el proceso de evaluación le sea realmente significativo a la biblioteca, este debe ser útil en la resolución de problemas, sirviendo como apoyo en la toma de decisiones dentro del proceso administrativo, mejorando con esto las actividades que se llevan a cabo en la biblioteca e implementando nuevos y mejores servicios para los usuarios.

La evaluación como actividad solía ser comúnmente utilizada para el ámbito administrativo y empresarial aunque podía ser aplicada también a cualquier sector de la actividad humana; es por ello que no resulta raro el hecho de que sea una parte importante dentro del campo cultural y aún más de las instituciones documentales tales como las bibliotecas y los centros de documentación.

Hoy en día, la evaluación de bibliotecas se considera como una propuesta que facilita a las bibliotecas de instituciones de educación, laborar con lineamientos claros y precisos que le permiten alcanzar una gestión de calidad en sus actividades y servicios bajo procesos de evaluación continua, con indicadores de rendimiento específicos.

Por tanto, la evaluación de bibliotecas es una practica poco habitual y compleja, que depende en gran medida de los presupuestos (muchas veces recortados), las políticas institucionales y las políticas de calidad, las cuales obligan a los centros de documentación y bibliotecas a conocerse y evaluarse de una manera más eficiente con el propósito de mejorar sus servicios.

² MENDOZA GUILLÉN, Gabriela. *El proceso de trabajo de participativo en la planeación de la evaluación de bibliotecas universitarias: estudio del caso SUBA-UACH*. Tesis de maestría en Bibliotecología. México: La autora, 2007. p 24.

1.1 Definición

El término evaluación ha sido definido de diversas formas y por distintos autores.

Uno de los significados que la Real Academia de la Lengua tiene para el término “evaluación” es: “*Estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa*”³. Pero el hecho es que tiene un alcance mucho mayor.

Según Lancaster, la evaluación debe ser “*dirigida principalmente a la identificación de puntos o limitaciones en un sistema existente y la formulación de mecanismos para incrementar su rendimiento. Es una comparación entre los objetivos que se habría propuesto la institución objeto de estudio y la ejecución llevada a cabo, de manera tal que se pueda determinar si se ha producido alguna variación en la ejecución, y si esto ha ocurrido, si ha sido en una dirección deseada y hasta qué punto se ha comportado así*”⁴.

Para Herson y McClure, “*la evaluación es el proceso de identificar y recopilar datos específicos de los servicios y actividades de la biblioteca, estableciendo criterios por los cuales se determine si estos han alcanzado los objetivos establecidos. La evaluación es una herramienta para la toma de decisiones, la cual intenta apoyar al personal de la biblioteca con asignación de recursos y el mejoramiento de las actividades y servicios que faciliten de la mejor manera el logro de los objetivos.*

Las bibliotecas deberán identificar actividades específicas o áreas apropiadas para ser evaluadas, así como los estudios y metodologías que la apoyan”⁵.

³ *Diccionario de la lengua española*. [en línea]. [Consulta: 10 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://www.buscon.rae.es/diccionario/drae.htm>

⁴ LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. pp. 2-7

⁵ Cfr. HERNON, Peter., McCLURE, Charles R. *Evaluation and library decision making*. Norwood, NJ: Ablex, 1994.

Según Juan José Fuentes antes de evaluar, se deben tomar en cuenta tres cuestiones elementales:

- **Para quién:** sea cual sea el tipo de evaluación que se quiera llevar a cabo, esta es distinta según la institución o centro que la realice, de modo que va a estar en función de los objetivos propios de cada centro.
- **Para qué:** la evaluación implica un balance de lo realizado pero, al mismo tiempo, conlleva una visión prospectiva de la situación, intentando prever, en la medida de lo posible, las actuaciones futuras; según esto, antes de recoger los datos hay que definir claramente una política que conlleve conocer lo que realmente necesita el usuario final y, al mismo tiempo. Dar iguales oportunidades de participación en la evaluación a cualquier usuario.
- **Cómo evaluar:** reclama la pertinencia y adecuación de los datos que hay que reunir, así como la capacidad de comprensión de quienes tienen que hacer acopio de los datos.⁶

La evaluación puede ser de dos formas: subjetiva y objetiva.

- Evaluación subjetiva: se basa en opiniones de usuarios para conocer la percepción de la biblioteca y de los servicios que brinda.
- Evaluación objetiva: basada en la recolección de datos estadísticos de los procesos y servicios y en las opiniones del personal de la biblioteca.

De esta manera comprendemos que la evaluación es un proceso continuo y constante de resultados (cualitativos y cuantitativos), la cual nos permite saber si la institución cumple con su misión, objetivos, políticas y funcionamiento del organismo al cual ofrece sus servicios, a fin de fundamentar algunas decisiones.

⁶ FUENTES, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación*. Asturias: TREA, 1999. p. 31

En la cual el objetivo principal es detectar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las actividades que se desarrollan en la biblioteca.

A partir de esto se debe tomar en cuenta que para la evaluación de la biblioteca se debe diseñar una planeación, la cual se inicia de la siguiente manera:

- Definir que bibliotecas o servicios se evaluarán
- Cuál es el objetivo de la evaluación
- Qué método(s) se utilizarán

La evaluación se debe orientar a la medición de las distintas variables (indicadores) en términos de economía, eficacia y eficiencia. Duarte⁷ explica detalladamente estos términos:

- **Economía:** se refiere a las condiciones en que la biblioteca adquiere sus recursos financieros, humanos y materiales (personal, colecciones, recursos de información electrónica). El análisis de la evaluación del rendimiento desde el punto de vista de la economía, implica que la adquisición de un recurso debe hacerse en un tiempo adecuado, al costo más bajo posible y con el nivel de calidad preestablecido.
- **Eficiencia:** es la cualidad de la actuación de cualquier organización que mide la transformación, en el mejor ratio de los recursos aportados en productos y servicios. El grado de eficiencia se mide por la relación que se establece entre los bienes y servicios consumidos y los productos y servicios producidos. Se producen funcionamientos ineficientes cuando un aumento de recursos no va acompañando de mejoras cuando manteniendo el nivel de recursos disminuye la calidad de los servicios
- **Eficacia:** se mide por el grado de consecución de los objetivos propuestos por la biblioteca en sus programas de actuación o tácitamente definidos en su misión. Una manera de medir la eficacia es indicar niveles de

⁷ DUARTE BARRIONUEVO, Miguel. *La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias*. Cádiz: Universidad, 1999. pp. 5-6

satisfacción de los usuarios con partes o la totalidad del servicio. Esto se puede medir directamente o indirectamente.

Es importante saber que aspectos se van a evaluar antes de iniciar este proceso de evaluación por ello contemplamos en esta tabla⁸ algunos de los puntos que sería importante contemplar en este proceso:

Aspectos a evaluar	Indicadores
ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none"> -Dependencia orgánica -Organización interna -Reglamentos -Manuales -Políticas -Perfiles de puestos -Comité de biblioteca -Plan de desarrollo de la biblioteca -Plan de desarrollo de la institución -Asistencia a la biblioteca -Proceso de evaluación -Satisfacción de usuarios -Estadísticas de uso de los servicios
DE SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> -Préstamo en sala -Préstamo a domicilio -Préstamo interbibliotecario -Horarios de servicio -Consulta -Reprografía -Acceso a la estantería -Formación de usuarios -Difusión de los servicios -Catálogo en línea -Internet -Diseminación selectiva de la información -Disponibilidad de materiales -Información bibliográfica -Catálogo
DE RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> -Personal base -Personal temporal -Presupuesto -Acervo documental <ul style="list-style-type: none"> > Catalogación > Clasificación > Encabezamientos de materia > Procesos menores -Local -Mobiliario -Equipo -Equipo informático -Sistema automatizado -Sistemas de seguridad

⁸ DESMOCTT JIMÉNEZ, Sergio. R., PLATA SILVA, Dolores. L. *Planeación y aplicación de la evaluación diagnóstica para bibliotecas universitarias, el caso de la biblioteca "Adrián Mora Duhart" de la universidad ISEC*. Tesis de licenciatura en Biblioteconomía. México: Los autores, 2005. p. 28

1.2 Importancia

Para poder llevar a cabo una evaluación es necesario establecer criterios y métodos para así evaluar los recursos y servicios dentro de la biblioteca, de igual manera verificar si se están cumpliendo los objetivos que se han establecido, ya que estos irán dando paso a que se realice una evaluación que dé como resultado una mejora dentro de la biblioteca, o en el caso de que no se hayan cumplido, realizar nuevas estrategias que permitan que se llegue al objetivo.

La evaluación requiere un detallado proceso de planeación que delimite los pasos que se realizarán para tener una adecuada evaluación de la biblioteca.

Por tanto, la importancia de la evaluación radica en que de ella dependerá el buen funcionamiento que tenga la biblioteca; además se podrán identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para ir tomando decisiones oportunas para la mejora.

Para poder realizar la evaluación también se debe tener en cuenta la accesibilidad que preste la institución donde se realice la evaluación ya que de ellos dependerá que el trabajo sea más rápido y eficaz.

Muy pocas veces las bibliotecas se someten a una evaluación por el temor a que sean descubiertas sus debilidades y amenazas, pero queda claro que más allá de ser una crítica destructiva, la evaluación permite tomar acciones en contra de aquellos puntos débiles dentro del centro de información. La importancia, por tanto, radica en que se tome conciencia de que evaluar les dará armas positivas para ir mejorando y así su biblioteca pueda contar con servicios de excelencia.

Importante es también que la biblioteca a evaluar sea flexible a una nueva estructura ya que de lo contrario la evaluación se vuelve nula.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente es importante considerar los objetivos dentro de la evaluación de las bibliotecas.

1.3 Objetivos

La evaluación de la biblioteca persigue varios objetivos, entre ellos y quizá el principal, es poner en marcha una serie de procedimientos y actividades que permitan analizar en profundidad la estructura y el funcionamiento de los procesos y servicios y la visión que tienen los usuarios de éstos últimos.

El proceso de evaluación debe garantizar lo siguiente⁹:

- La eficacia y la eficiencia de las inversiones en enseñanza.
- El cumplimiento de *estándares* internacionales de calidad en los programas de formación que permitan la movilidad y la competitividad internacionales.
- La satisfacción de las demandas de formación de la sociedad.
- La respuesta a las necesidades de graduados que la sociedad demanda.

Uno de los objetivos primordiales de la evaluación es la mejora continua del servicio para conseguir satisfacer adecuadamente las necesidades de los usuarios y, de esta manera, proporcionar servicios de calidad.

La necesidad de mejorar cada día el servicio a los usuarios en cuanto a oportunidad, ahorro de tiempo, versatilidad de medios, el aprovechamiento de la introducción de tecnologías de información y comunicación, entre otros y considerando que cada vez es más difícil obtener presupuesto suficiente para atender todas las necesidades de las distintas áreas de la biblioteca, obliga a los administradores de las unidades de información a justificar y demostrar la pertinencia de la inversión a que se sujeta la partida presupuestal asignada, por lo

⁹ ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. *Evaluación de Bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. pp. 39-40

que es indispensable realizar procesos de evaluación que permitan demostrar de manera interna y externa la efectividad de las actividades desarrolladas en las diversas áreas de las bibliotecas. Por lo anterior; podemos concluir que la evaluación persigue los siguientes objetivos:

- Contribuir a elevar el nivel de los procesos, servicios y recursos de la biblioteca.
- Lograr el máximo rendimiento de los recursos de información.
- Detectar cambios en los resultados de la ejecución.
- Determinar la dirección (positiva o negativa) del cambio.
- Fijar la dimensión del cambio, de acuerdo a parámetros establecidos.
- Conocer el desempeño y capacidad de los recursos humanos, financieros y materiales.

1.4 Tipología de la evaluación

En un proceso de evaluación una biblioteca debe siempre encaminarse en primera instancia, a definir los métodos para la medición de sus resultados, puesto que existen diferentes tipos de evaluación que ayudarán a analizar detalladamente y en profundidad los procesos y servicios.

Existen varios autores que han trabajado modelos de evaluación, estableciendo dos tipos:

- 1) los métodos cualitativos;
- 2) y los métodos cuantitativos.

Tal es el caso de Philip K. Morse con su obra *Library effectiveness: a systems approach*, además de F. W. Lancaster, quien a partir de su obra *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios* enfocándose únicamente a lo cuantitativo con perspectivas del costo-beneficio.

La metodología cuantitativa, evalúa los procesos y servicios a partir de obtención de cifras, realizando un análisis del rendimiento con los resultados emanados, con el objetivo de identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para formular mejores mecanismos de trabajo.

La metodología cualitativa, al igual que la anterior, también se usa para evaluar procesos y servicios, detectando los puntos fuertes y débiles de los mismos, pero el método utilizado para la identificación es diferente, ya que aquí no necesariamente se utilizan cifras, sino que se analiza a partir de la comparación con la normatividad vigente.

Lo ideal sería no realizar una evaluación con un solo enfoque, sino que se viera de manera integral, o sea que se evaluara desde los puntos de vista cualitativo y cuantitativo. Realizando un diagnóstico para conocer los probables problemas que ocurren internamente en la institución, y tomar decisiones para mejorar a partir de la evaluación integral, y tratar de dar un enfoque más objetivo tratando de ser lo menos subjetivo posible, apoyándonos siempre con la planeación, la organización, la dirección, y el control, con los cuales se establecerán objetivos claros y precisos, estructuras de trabajo, coordinación de trabajo individual y colectivo para la solución de problemas. Los diagnósticos pueden ser actividades aplicadas de forma simultánea o susceptible a trabajar en cualquier momento y obtener información para la toma de decisiones.

La planeación limitara los niveles a evaluar:

- Social
- Organizativo
- Programático e individual

Con el fin de establecer la forma en que se llevará a cabo la evaluación y determinará la toma de decisiones de la institución, tomando en cuenta que hay

que determinar las respuestas, a quien van a ser dirigidas, con que fin y como evaluar. Por consiguiente se elabora un proceso¹⁰ a seguir:

Estructurando de manera sistemática, a partir de la evaluación, la planeación, donde se conformará el equipo de evaluación e informar acerca del proceso de trabajo; diagnóstico de los servicios a evaluar, según sus objetivos y metas; propósitos de la evaluación; selección de métodos y procedimientos para la aplicación de la evaluación; áreas o actividades a evaluar; momentos en el que se llevara a cabo tal actividad; desarrollar los criterios de valoración; elaboración de herramientas para recolectar información, compilación de información; confrontación de la realidad contra los criterios establecidos como ideales; organización y análisis de los resultados, interpretación de la información resultante; elaboración del reporte de evaluación, presentación del reporte, delimitación de estrategias para la elaboración de un plan de acción.

Según quien la realice puede ser la propia institución realizando un proyecto de auto estudio o una evaluación externa (de pares): administrativos, quienes disponen de información que manejan con eficiencia, los bibliotecarios quienes conocen las deficiencias de los equipos, mobiliarios e instalaciones de la institución o externa con los propios usuarios quienes hacen uso de los servicios e instalaciones de la biblioteca.

Consecutivamente con la planeación se determinará las áreas a evaluar por ejemplo la administración (organización, actividades administrativas, personal, rol de trabajo, comunicación, calidad, objetivos, colaboración, liderazgo, políticas, presupuestos). En el área de servicios (acceso, frecuencia de los servicios, horarios, satisfacción de los usuarios, procesos, cursos de información). El área de recursos (presupuestos, colección, equipo y tecnología, edificio e instalación).

¹⁰ MENDOZA GUILLÉN, Gabriela. *Op. Cit.* p.35.

Hasta este punto, hemos considerado a la evaluación de bibliotecas desde tres diferentes enfoques, el cualitativo, el cuantitativo y el integral. Pero, existen otros tipos de evaluación, los cuales a partir de ciertos criterios fueron clasificados en el siguiente esquema:

Según la metodología a emplear:	}	Cuantitativa
		Cualitativa
		Integral
Según el momento en que es aplicada:	}	Anterior o previa (diagnóstica)
		Simultánea
		Posterior
Según su enfoque:	}	Objetiva
		Subjetiva
Según los niveles a evaluar:	}	Social
		Organizativo
		Programático
		Individual
Según quien la realiza:	}	Interna (autoevaluación)
		Externa
Según el punto de vista de quien evalúa:	}	Usuarios
		Bibliotecarios
		Autoridades administrativas
Según lo que se evalúa:	}	Servicios
		Colecciones
		Satisfacción de los usuarios
		Desempeño institucional y administrativo

No obstante la variada tipología de la evaluación es posible detectar mezclas entre las clases de evaluación expresadas.

1.5 El ámbito internacional

En la actualidad estamos asistiendo a un período de cambios a escala mundial, caracterizado, en gran medida, por la incertidumbre sobre el futuro. Están cambiando las demandas de la sociedad y las demandas de las personas, cambia la situación internacional, se proponen nuevas reglas del juego, cambia el rol de los agentes permanentes y surgen nuevos actores.

La evaluación no es ajena a estas transformaciones. Tiene un papel por sí misma en el desarrollo de las personas, en su enriquecimiento cultural y en el progreso de sus conocimientos, contribuyendo a la igualdad de oportunidades, tratando de compensar las desigualdades¹¹.

En la actualidad, la evaluación de los sistemas de información de manera internacional, se mezcla no solamente con las bibliotecas sino también con las motivaciones culturales, educativas y económicas.

En los últimos veinte años se ha producido una auténtica transformación en el ámbito de la evaluación, al haberse introducido la dimensión internacional en todos los niveles.

Con lo que respecta a la evaluación de los servicios a nivel internacional la producción de literatura es muy rica, es difícil precisar cuando se empezó a realizar este tipo de estudios, pero es imprescindible empezar por definir la importancia de estos, “La evaluación de los servicios ha sido considerada como un instrumento importante para determinar qué tan eficaz es la biblioteca en la atención de las necesidades de los usuarios y con base a sus resultados,

¹¹ GONZÁLEZ LÓPEZ, I. *Propuestas de evaluación institucional universitaria en el ámbito internacional*. Córdoba: Universidad de Córdoba, 2002. p.1

identificar sus limitantes y deficiencias con el fin de buscar alternativas que le permitan superarlas”¹².

Dentro de los países pioneros que han escrito sobre el tema destacan Inglaterra y Estados Unidos como lo menciona Gabriela Mendoza Guillen¹³, así como también otros países anglosajones. Uno de los pilares con lo que respecta al tópico de la evaluación de bibliotecas es F. W. Lancaster en su obra “Evaluation of library services” en donde se dio a la tarea de recopilar la literatura más importante en cuanto a la evaluación de los servicios bibliotecarios donde llego a la conclusión que este tipo de estudios tuvo su origen en la década de los sesentas.

La participación de varias asociaciones profesionales y educativas de nivel internacional así como diversos autores han aportado sus ideas o métodos de evaluación como lo son la ALA, quien publica en 1988 su “Manual of procedures for evaluation visits under standards for accreditation” con la finalidad difundir la certificación y acreditación de las bibliotecas. Otras instituciones son la Southern Association of Colleges and Schools (SACS), la Association of Colleges and Schools (ACS),¹⁴ que con la elaboración de estos documentos tratan de proporcionar herramientas a los bibliotecarios para que se familiaricen y apliquen los procesos de la evaluación, con la utilización de estándares e indicadores, la elaboración de manuales, así como la creación de modelos de evaluación y la gestión administrativa para las bibliotecas, para los procesos de acreditación y certificación institucional.

Un ejemplo claro de la acreditación institucional es el que propone la ACS, al cual se han adaptado bibliotecas como las pertenecientes al Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, la Universidad de las Américas y la Universidad de Monterrey en el caso de México.

¹² RUIZ VACA, Jorge. *LibQUAL: Una propuesta para evaluar la calidad de los servicios en las bibliotecas académicas mexicanas*. Tesis de licenciatura en Biblioteconomía. México: El autor, 2004. p.26.

¹³ MENDOZA GUILLÉN, Gabriela. *Op. Cit.* p 24.

¹⁴ *Ibíd* p. 22

A nivel europeo también se han ubicado aportaciones muy importantes como lo es la “Library performance indicators and library management tools de la European Comisión”¹⁵, donde también hacen referencia a la importancia de la acreditación de bibliotecas con la finalidad de crear ejemplos de modelos de evaluación así como el desempeño que estas realizan. En Inglaterra el autor John Crawford¹⁶ y el español Juan José Fuentes, han mostrado interés en el tema, este último se enfoca a la evaluación de bibliotecas. De esta forma se muestra como en el viejo continente la evaluación es un tema de gran trascendencia que ayuda a mejorar los servicios mediante sus propuestas de certificación y acreditación.

A nivel Latinoamérica en específico Colombia también ha trabajado sobre este tema, los autores Orlanda Jaramillo y Luís Eduardo Villegas,¹⁷ en un artículo titulado “Las bibliotecas universitarias: autoevaluación y acreditación” mencionan el proceso y la relevancia que tiene la acreditación en este tipo de bibliotecas, mediante pautas para la evaluación y resaltan la importancia de la autoevaluación como alternativa de acreditación institucional.

Por su parte, Estados Unidos también se ha enfocado a lo que es la acreditación de bibliotecas, los autores que hacen referencia a este tópico son: Delmus Williams y Phyllis O’Connor¹⁸, ellos se enfocan en el estado actual de la acreditación y los estándares en los cuales se basan con lo que respecta a las bibliotecas y centros de documentación de ese país.

¹⁵ *Ibíd.* p. 22

¹⁶ *Ibíd.* p. 23

¹⁷ JARAMILLO, Orlanda, VILLEGAS, L.E. “La biblioteca universitaria: autoevaluación y acreditación”, En: *Revista interamericana de bibliotecología* (Medellín, Colombia: Escuela Interamericana de Bibliotecología, vol. 21, no. 2, julio-diciembre, 1998), pp. 49-60.

¹⁸ WILLIAMS, D., O’CONNOR, P. “Accreditation and the academic library”, En: *Encyclopedia of library and information science* (editora: Miriam A. Drake; 2 ed.; Nueva York: Marcel Dekker, vol. 1, c2003), pp. 64-75.

Un trabajo más reciente titulado “The culture of evaluation in library and information services”¹⁹, donde ya se le da mayor relevancia a lo que tiene que ver con la evaluación de los servicios. Mendoza Guillen también hace referencia a una obra titulada “Solving management problems in information services”²⁰ dentro de este se menciona lo que es la evaluación, costos así como la relevancia de la oferta de los servicios dentro de la biblioteca desde un punto de vista cuantitativo.

La importancia que tiene la evaluación en el ámbito bibliotecológico así como en otras disciplinas es un tema que nos atañe porque mediante propuestas internacionales y nacionales se puede elegir uno que se adapte al tipo de biblioteca a la que pertenezcamos con la finalidad de mejorar las deficiencias y por que no, las fortalezas que esta posea para una mejora de los servicios en pro de nuestra comunidad de usuarios.

1.6 El ámbito nacional

La evaluación de bibliotecas, es un tema que se ha tocado en diversos países como lo vimos anteriormente, sobre todo en aquellos donde la magnitud de sus sistemas bibliotecarios, les ha obligado de alguna forma, a ser precursores en la teoría y práctica de este proceso. Tal es el caso de los Estados Unidos, quien es de los que más se ha preocupado por implementar este ejercicio en sus bibliotecas; lo cual ha dado como resultado, la publicación de un sinnúmero de trabajos relacionados con este tema; convirtiéndolo así, en el país que más aportaciones ha hecho en cuestiones de evaluación, lo cual nos da un panorama amplio, del porque cuenta con el sistema bibliotecario más importante a nivel mundial.

¹⁹CRAWFORD, J., LEAHY, J, HOLDEN, J. y GRAHAM, S. *The culture of evaluation in library and information services*. Oxford: Chandos, 2006.

²⁰URQUHART, C. *Solving management problems in information services*. Oxford, Inglaterra: Chandos, 2005.

En relación a esto, podemos mencionar que en México no se ha tenido la misma visión sobre el tema, debido a que en una época la biblioteca fue vista como un ente aislado e inerte; aunado a esto, la poca o nula participación en el país por parte del gremio bibliotecario propicio que durante largo tiempo, las bibliotecas mexicanas operaran sin tomar en cuenta a la evaluación como factor determinante para su crecimiento, anteriormente se daba por hecho que si en estas no existía ninguna queja por parte de los usuarios, eso significaba que la biblioteca funcionaba correctamente.

Con el paso del tiempo, el panorama bibliotecario nacional y el acercamiento ha una cultura de la evaluación se ha ido convirtiendo en un elemento esencial para la gestión de la biblioteca, ya que mediante este ejercicio, se puede medir con que eficacia y eficiencia se han cumplido o no los objetivos previstos por la unidad de información, permitiendo con esto mejorar las actividades y servicios de la misma.

Para las bibliotecas mexicanas no ha sido una labor fácil adentrarse en los terrenos de la evaluación, sin embargo, es preciso señalar que diversas aportaciones realizadas por autores nacionales, dieron las pautas para involucrar a las bibliotecas con este tema; tal es el caso de bibliotecarios como Ario Garza Mercado, quien publicara en 1966, *“Las bibliotecas de la Universidad de Nuevo León: estudio de recursos y bases para un proyecto de reforma”*, Gilberto Díaz Santana, con su tesis de maestría. *“Proyecto de reestructuración de los servicios bibliotecarios en el Instituto Politécnico Nacional”* y Pedro Zamora Rodríguez, el cual nos comparte sus experiencias mediante su trabajo intitulado. *“Estudios para la reorganización de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Sonora”*.

Todos estos autores son pioneros en realizar estudios evaluativos de carácter administrativo, en los centros de información académicos, analizando los recursos bibliotecarios a partir del uso de herramientas de tipo cuantitativas, tales como el uso y aplicación de cuestionarios, y a partir del análisis de los resultados obtenidos, efectuar una serie de recomendaciones encaminadas a la

reestructuración de los sistemas bibliotecarios. Dichos estudios se han basado en las normas propuestas por la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación (ABIESI), las cuales son una traducción de la edición publicada en 1975 de los estándares de la American Library Association (ALA)²¹.

Posteriormente diversos trabajos relacionados con la medición cuantitativa fueron apareciendo, la mayoría de ellos se enfocaban particularmente en áreas muy específicas, como la de servicios, factor que impedía realizar de manera integral una valoración total de la biblioteca; razón por la cual se empiezan a crear una serie de indicadores encaminados a normalizar los procesos de evaluación. Reflejo de esta situación es el trabajo presentado por Rafael Pagaza, quien a finales de la década de los ochenta, edita un manual para la obtención de indicadores de tipo cuantitativo. Dentro de su obra menciona que “En todo proceso administrativo, la evaluación es sin duda una de las etapas más importantes, ya que permite comparar las actividades realizadas con los fines que persigue la institución”²².

Ante lo poco escrito hasta ese momento, muchos de los trabajos de evaluación, publicados por distintos autores, se apoyaban en modelos extranjeros, tal es el caso de bibliotecarios como Eréndira Ortiz, que en el año de 1994 propone un Modelo para evaluar bibliotecas universitarias mexicanas, por su parte Alberto Arellano basándose en el trabajo titulado “*Diagnóstico de los servicios bibliotecarios de las universidades públicas Estatales de México*”²³, realiza una serie de aportaciones importantes contribuyendo a mejorar el trabajo nacional que se venía desarrollando hasta entonces; en este trabajo Arellano fundamenta sus aportaciones y plantea la necesidad de contar con un conjunto de indicadores que permitan evaluar las bibliotecas de las universidades públicas, dicho trabajo fue

²¹ Cfr. MENDOZA GUILLÉN, Gabriela. *Op Cit.* p.24

²² PAGAZA GARCÍA, Rafael. *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior.* México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. 1989. p.1.

²³ MENDOZA GUILLÉN, Gabriela. *Op. Cit.* p.24

presentado al Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales (CONPAB-UPES).

Hacia finales de la década de los noventa, con la incursión de las bibliotecas académicas mexicanas en los procesos de acreditación, se presentaron algunos trabajos que mostraron cuales habían sido las experiencias de este proceso; siendo Fernando González²⁴ con su trabajo *“La acreditación de bibliotecas por parte de asociaciones de universidades: el caso de la Biblioteca de la UDLA Ciudad de México”* y Martha Patricia Carranza²⁵ con el *“Proceso de acreditación para bibliotecas: Tecnológico de Monterrey (ITESM)”*. Quienes fueron los encargados de presentar dichas aportaciones.

La *“Guía metodológica de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES)”* fue publicada en el año 2000, este trabajo es uno de los más representativos que se han realizado a nivel nacional “el cual combinó normas estadounidenses, mexicanas y españolas aplicables a bibliotecas mexicanas”²⁶, siendo el Consejo Regional Centro Occidente junto con su grupo de trabajo, los encargados de su realización. Este trabajo no solo contribuye en materia de evaluación de bibliotecas, sino que da continuidad al discurso de la certificación, acreditación y búsqueda de la calidad.

En el año 2001, Jesús Lau aborda temas tales como la evaluación integral y la acreditación, mediante una ponencia presentada en el Primer Congreso Nacional de Bibliotecología, llevada a cabo en el Instituto Politécnico Nacional, bajo el título. *Calidad y acreditación: fruto de una administración integral.*

²⁴ Cfr. GONZÁLEZ MORENO, Fernando Edmundo. “La acreditación de bibliotecas por parte de asociaciones de universidades: el caso de la Biblioteca de la UDLA Ciudad de México”. En: *Memorias de las XXVI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Ixtapa Zihuatanejo, Guerrero, del 1 al 3 de mayo de 1995* (México, D. F.: Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A. C., c1996), pp. 115-119.

²⁵ Cfr. CARRANZA GARZA, Martha Patricia, “Proceso de acreditación para bibliotecas: Tecnológico de Monterrey (ITESM)”. En: *Revista Eidisis* (Chile: Colegio de Bibliotecarios de Chile, vol. 4, no. 2, agosto, c1999), pp. 23-27.

²⁶ *Ibíd.* p. 26.

Dos años más tarde Oscar Arriola Navarrete realiza una propuesta para la biblioteca Francisco Orozco Muñoz, de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, este es un trabajo de corte administrativo, donde al igual que el autor antes mencionado se ocupa de la gestión de calidad de las bibliotecas, así como de la evaluación y la certificación.

Más adelante en el 2004, se generaron algunos trabajos de tesis como los de Jorge Luís Cota, Salvador Lara y Daniel Vargas, quienes muestran las experiencias de tres bibliotecas en procesos de certificación, dos de ellos cimentados en la norma ISO 9000; en este sentido Luís Cota menciona que *“la gestión de la calidad ha dejado de ser una moda y se ha convertido en un requisito necesario para cualquier empresa que ofrezca un producto o servicio, ya que mediante la obtención de la certificación, las empresas u oferentes garantizan al usuario, calidad total a nivel estándar mundial, una mejor imagen reconocida internacionalmente y una mejor demanda de clientes, porque proyecta una mejor imagen a quien esta certificando”*²⁷.

Un año más tarde Gerardo Sánchez Ambriz presenta su tesis doctoral *“Estrategias para desarrollar procesos de evaluación en el sistema bibliotecario de la Universidad Autónoma de México”* esta tesis fue realizada en el extranjero, exactamente en la ciudad de Murcia, España en el 2005, donde trabajo con la adaptación de un modelo Europeo; en el mismo año Daniel Moreno realiza una tesis donde hace una adaptación a la norma ISO 9001, con la finalidad de lograr la certificación de las bibliotecas.

Otra de las contribuciones que se puede rescatar, es la tesis realizada por Sergio R. Desmoctt y Dolores Plata, titulada *Planeación y aplicación de la evaluación diagnóstica para bibliotecas universitarias: el caso de la Biblioteca Adrián Mora Duhart de la Universidad ISEC*, donde desarrollan una evaluación diagnóstica a

²⁷ COTA ROMERO, Jorge Luís. *La biblioteca del Colegio Humboldt Puebla: informe sobre los primeros pasos hacia la certificación ISO 9000*. Informe académico de licenciatura en biblioteconomía. México: El autor, 2004. pp.88-89.

partir del uso de un conjunto de indicadores autorreferidos, esto bajo la dirección de Óscar Arriola Navarrete.

Una de las aportaciones relevantes realizadas por agrupaciones bibliotecarias, es la realizada por la Comisión Permanente de Normatividad 2004-2006 del Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB-IES), la cual en el 2005 dio a conocer a sus integrantes el compendio de *Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación*; buscando con esto ser parte fundamental en la mejora de los procesos de gestión de las bibliotecas universitarias mexicanas.

Finalmente, uno de los trabajos más recientes es el modelo propuesto por Óscar Arriola Navarrete, *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*, en este trabajo se considera a la evaluación de bibliotecas, como un elemento indispensable de los sistemas de gestión de calidad. Dicha propuesta esta basada en el uso de una serie de indicadores, los cuales deberán estar adaptados a las características específicas de la biblioteca, con esto, los resultados obtenidos durante el proceso de evaluación, permitirán establecer juicios más acertados y útiles para la toma de decisiones.

La evaluación de las bibliotecas en México es un tema que si bien ha cobrado fuerza en los últimos años, aún no ha logrado instituirse de manera permanente dentro de las instituciones, son muchos los beneficios que representa a la biblioteca evaluar sus procesos y servicios, ya que como bien se menciona, la importancia de la evaluación radica en detectar de manera oportuna, las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las actividades que se desarrollan dentro de la misma, con lo cual es posible determinar las acciones que se tomaran para su corrección o mejora, permitiendo con esto justificar a la institución el buen uso de los recursos que le han sido asignados. Con relación a esto, es importante mencionar que existen diversos modelos de evaluación que

nos permiten medir el rendimiento de la biblioteca, tal y como lo veremos en el apartado siguiente.

1.7 Modelos de evaluación

El primer planteamiento que se hace un evaluador, es el de formular un modelo de evaluación, entonces ¿Qué es un modelo?

“Un modelo es un esquema, generalmente en forma matemática de un sistema o realidad compleja, que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento”²⁸.

Esta definición nos indica que un modelo, es la representación gráfica y simbólica de las líneas o caracteres más significativos de un sistema integral, con el fin de entender su función y comportamiento.

Entonces un modelo de evaluación, es aquel trabajo que tiene motivo de análisis, que informa, declara o refiere datos breves, sencillos y representativos de la materia a evaluar.

F. W. Lancaster en su obra *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*²⁹ establece pautas cuantitativas las cuales determinan la efectividad de las bibliotecas a partir de estudios de costo-beneficio, apoyados por métodos de medición.

Ahora bien, para evaluar o medir el rendimiento es necesario contar con herramientas para evaluar la calidad y eficacia de los procesos y servicios, dado que estos son con regularidad datos estadísticos que nos brindan información y son de gran utilidad para la medición del rendimiento de los recursos y actividades

²⁸ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Cultural, 1996. Tomo II. p.33.

²⁹ LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Op Cit*. p.44

llevados por la biblioteca. A los instrumentos de medición para definir si una biblioteca está llevando a cabo lo que había planeado se les llama: *indicadores*, lo cual Ricardo Desmoctt³⁰ dice que Alberto Arellano, define como:

Una guía para el conocimiento y la acción; es un instrumento de reflexión posteriori sobre los resultados de la acción-tareas emprendidas. Es un instrumento estadístico; con el cual se puede rápidamente determinar una situación, motivar una decisión administrativa o académica, servir de crítica a la organización de un sistema o dar las pautas para un trabajo de investigación o planeación.

A su vez los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) los define como:

Expresiones cuantitativas o cualitativas del valor y relación entre dos o más propiedades de un fenómeno.

De igual modo Roswitha Poll, los define como:

Una proposición cuantificada utilizada para evaluar y comparar el rendimiento de una biblioteca en el cumplimiento de sus objetivos.

Gabriela Mendoza Guillén, concluye que la evaluación de bibliotecas permite, “establecer niveles óptimos de desempeño; mejorar los programas o procedimientos; rendir cuentas a la institución padre para darle continuidad a la asignación presupuestal; justificar la existencia de un programa, servicio de la misma biblioteca; contar con información que permita establecer comparaciones; generar conocimiento para enriquecer el proceso de planeación institucional;

³⁰ Cfr. DESMOCTT JIMÉNEZ, Sergio. R., PLATA SILVA, Dolores. L. *Op. Cit.* pp.23- 25

determinar el desarrollo de programas o servicios específicos; lograr una certificación; apoyar al proceso de acreditación institucional, etcétera”³¹.

Podemos ver que la evaluación tiene como alcance el identificar y poner en relieve las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una institución, en nuestro caso, la biblioteca, la cual ayuda a la toma de decisiones entorno a los objetivos planificados por la misma, con el fin de satisfacer de forma efectiva las necesidades de información de los usuarios.

Finalmente Descmoctt concluye, que:

Los indicadores son las características a evaluar de un objeto o servicio (rapidez, eficacia, etc.)

Con esto entendemos que un indicador, es aquel instrumento de reflexión sobre datos cuantitativos y cualitativos, que tienen un carácter descriptivo y que son utilizados para evaluar y comparar el estado, evolución y rendimiento de las labores y quehaceres, lo cual nos da un punto de referencia, sobre la situación actual, para así emprender una ruta critica de planeación con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos.

En este sentido Oscar Arriola Navarrete³² hace un acercamiento a la norma ISO 11620, que indica que para probar un indicador se utilizan los siguientes criterios:

³¹ MENDOZA GUILLÉN, Gabriela. *Op. Cit.* p. 38

³² Cfr. ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. *Op. Cit.* pp.43-44

Contenido informativo.	El contenido del indicador tiene que aportar información clarificadora, siendo así una herramienta útil para medir una actividad, identificar los logros conseguidos y localizar problemas y deficiencias con el objetivo de poder actuar para remediarlos.
Fiabilidad.	El indicador de rendimiento debe ser fiable, produciendo el mismo resultado cuando se utilice repetidamente bajo las mismas circunstancias.
Validez.	El indicador debe ser válido, esto es, debe medir lo que se quiere medir.
Idoneidad.	El indicador debe adecuarse al objetivo para que se ha formulado. Las unidades y escala deben ser adecuadas y las operaciones necesarias para implementar el proceso de medida deben ser compatibles con los procesos habituales de la biblioteca, sus instalaciones, etc.
Practicidad.	El indicador debe ser práctico, en el sentido de que utilice datos que resultan accesibles con un esfuerzo razonable, en términos de tiempo y paciencia que requiera de los usuarios.
Comparabilidad.	Un indicador de rendimiento bibliotecario permite la comparación entre bibliotecas si el mismo resultado, una vez descontados los posibles defectos de exactitud. Significa que el nivel de calidad de servicios o de eficiencia de las bibliotecas es el mismo.

1.7.1 Evaluación integral

En todo proyecto es necesario dar a conocer los logros o retrocesos, con la finalidad de que los involucrados identifiquen los elementos que limitan o fortalecen el cumplimiento de los objetivos planteados.

La evaluación integral se asume como el proceso estructural que combina los conocimientos técnicos disponibles y los modelos de diversas disciplinas (con enfoques cualitativos y cuantitativos), con el conocimiento y las preferencias de los tomadores de decisiones y grupos de interés, con el objeto de informar y apoyar el desarrollo de políticas.

La evaluación integral en los programas de calidad, debe realizarse de una manera tal que se estudie y analice un determinado problema, el cual afecte a la evolución de una organización.

Para ello se deben instrumentar medidas y acciones que permitan evaluar la efectividad de los diferentes programas.

Para identificar la efectividad de las diferentes medidas de control es necesario desarrollar la capacidad para evaluar políticas de tal manera que³³:

- 1) Se genere un grupo consistente de indicadores o atributos para la comparación de políticas,
- 2) Se reflejen los resultados de diferentes combinaciones de opciones, y
- 3) Se incorporen las interacciones de diversas actividades dentro de diferentes sistemas o herramientas que apoyan la evaluación.
- 4) Evaluar el estado de entendimiento, para identificar los aspectos que tienen mayor certidumbre, así como los que limitan una toma de decisiones más informada.
- 5) Considerar la conveniencia de aplicar otros métodos, por ejemplo el análisis de datos y modelos alternativos, para evaluar las fortalezas y debilidades, de la organización a evaluar.
- 6) Evaluar y mejorar las operaciones rutinarias de gestión de la calidad.

La adopción de una evaluación integral debe tener un enfoque que privilegia el objetivo de mejoramiento de la calidad lo cual hizo necesario que el producto de las evaluaciones constituya mucho más que un informe con listados de fortalezas y debilidades.

³³ INSTITUTO NACIONAL DE ECOLOGÍA. *Programa para mejorar la calidad*. [en línea]. México: UEAJEI. [Consulta: 12 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://www.ine.gob.mx/ueajei/publicaciones/libros/394/cap9.pdf>

El resultado de todo el proceso evaluativo desde esta perspectiva debe ser un diagnóstico completo, realizado en profundidad, acerca de las capacidades de las instituciones y la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje que en ellas suceden.

La evaluación aplicada a la creación de una biblioteca o de un centro de documentación consiste en un análisis integral de la actuación, tanto a nivel global como sectorial³⁴.

- Evaluación global se refiere a que se ocupa de todo un proceso en su conjunto, desde el proyecto inicial hasta al balance final de resultados, pasando por el mismo desarrollo de dicho proyecto.
- Evaluación sectorial estudia específicamente, cada una de las partes del proceso. De cómo está estructurado dicho proceso, partes que lo componen, personas que están involucradas en el proceso, y de los resultados que se van obteniendo en el desarrollo de dicho proyecto.

La evaluación no es algo estancado, es altamente dinámica, desde el inicio hasta los últimos momentos de cualquier actividad, desarrollando una acción de retroalimentación constante³⁵.

La evaluación ha de ser capaz de enjuiciar críticamente lo que se va haciendo, pero con la flexibilidad de desarrollar un análisis.

Cuando se realice una evaluación integral se tendrá que recurrir a todos los medios humanos, tecnológicos y recursos económicos disponibles.

³⁴ FUENTES, Juan José. *Op. Cit.* p. 36

³⁵ *Ibíd.* p. 37

Toda evaluación implica que los integrantes de un proyecto sean capaces de juzgar, sin que nadie salga herido por los comentarios hechos dentro de la evaluación, dichos comentarios deberán ser lo más objetivamente posible.

La evaluación integral cuenta con herramientas generales y específicas para evaluar los diferentes aspectos que componen a los servicios bibliotecarios.

Para que se lleve a cabo una evaluación integral dentro de una biblioteca se deben contemplar tres aspectos que son³⁶:

1. Los insumos, formado por los recursos humanos, materiales, financieros y organizacionales.
2. Los procesos, actividades que se realizan para transformar los insumos en productos.
3. Los productos, son finalmente los resultados o sea los servicios.

Para que una evaluación sea cien por ciento confiable, debe de ser eficiente, entendiéndose por esto que se utilicen todos los medios necesarios, ya sean monetarios, de mobiliarios, y humanos que sean aprovechados para obtener resultados eficientes.

La evaluación no debe de ser considerada como una auditoria o un control, al contrario debe de ser considerada como un método eficiente para ver las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de todo organismo a evaluar. La evaluación pretende analizar todo lo relacionado con el funcionamiento del organismo.

La evaluación tampoco es netamente estadística, esta solo sirve para que veamos un panorama global, desde el punto de vista cualitativo, esto quiere decir

³⁶ ARELLANO RODRIGUEZ, Jorge Alberto. *Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior*. México: ENBA, 2002. p. 29

que lo veamos desde el grado de la satisfacción de las personas implicadas en el organismo a evaluar.

La evaluación esta integrada por:

- Evaluación Interna: Esta es realizada por todo el personal de la misma organización que desea ser evaluada, con planes de trabajo fabricado por la persona encargada de dicha organización, haciendo que el personal sea participativo
- Evaluación Externa: Se requiere de la presencia de una empresa que se dedica a ser evaluaciones, esta es externa al organismo.

En relación a lo anterior, presentamos algunos modelos de evaluación de bibliotecas de distintos autores que pueden darnos una amplia gama de posibilidades en cuanto a maneras de realizar nuestra propia evaluación, además de conformar una guía útil en la misma.

1.7.1.1 Jorge Alberto Arellano Rodríguez

Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior

Antecedentes

A mediados de los años 90's el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales (CONPAB/UPES) en sus reuniones de trabajo, identificaron que la gran mayoría de los responsables de las unidades de información tenían numerosas inquietudes por conocer el estado actual de las bibliotecas afiliadas, eso llevo a proponer la integración de un grupo responsable de realizar un estudio sobre el estado actual de las bibliotecas, dando como resultado la elaboración del "Diagnóstico de los Servicios Bibliotecarios de las

Universidades Públicas Estatales de México” el cual sirvió como marco para establecer un conjunto de variables, indicadores y parámetros que permitieran evaluar los servicios de las bibliotecas de las UPES de México.

Así, en la reunión del CONPAB/UPES de octubre de 1997 el autor presenta su propuesta titulada “Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior” donde rescata la experiencia adquirida en el diagnóstico antes mencionado y propone una serie de indicadores, parámetros, criterios de evaluación, y su interpretación en términos de puntajes que permitan que las bibliotecas o los sistemas de bibliotecas de las UPES se puedan autoevaluar.

La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía decide apoyar la publicación del modelo propuesto por Arellano, y es así que en el año 2000 aparece publicado dentro de la serie “Temas bibliotecológicos”.

Objetivos

Proporcionar los elementos teórico-metodológicos necesarios para llevar a cabo un diagnóstico de los servicios bibliotecarios de las universidades públicas estatales, que permita obtener de manera estructurada la información de la situación actual de las bibliotecas de las universidades mexicanas.

“Este diagnóstico permitirá a los profesionales de la información apoyar sus trabajos, fundamentar sus proyectos de crecimiento a largo, mediano y corto plazo, conocer las posibilidades reales de llevar a cabo proyectos regionales y proyectos nacionales, así como también será de utilidad a aquellos profesionales que se encuentran vinculados al trabajo bibliotecario”³⁷.

³⁷ *Ibíd.* p. 6

Estructura

El modelo de evaluación se creó a partir de la práctica diaria de confrontar la condición de justificar de manera objetiva las demandas utilizando los recursos económicos, el impacto de los proyectos y programas de desarrollo, determinados para el Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Yucatán.

Dicha propuesta surge de la inquietud del autor de proporcionar a las personas interesadas en el tema, la información que les ayude a realizar una evaluación en las bibliotecas de Instituciones de Educación Superior, todo ello a partir de haber realizado previamente un estudio en varias bibliotecas de este tipo de instituciones educativas.

Arellano comenta que existen diversos factores para que se dé la evaluación de los servicios bibliotecarios en México:

- En primer lugar es información que ayuda a los diversos trabajos de las universidades.
- En segundo factor es el aspecto financiero esencial para poder pagar la información que se requiere. Se menciona que hay restricciones en los presupuestos que se dan a las Instituciones de Educación Superior.
- Un tercer factor es la ignorancia que predomina en algunos sectores como son autoridades federales, estatales y universitarias, también existe en los encargados de los sistemas bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales con respecto al apoyo monetario que le proporciona el gobierno federal hace algunos años para dar un mejor servicio de información a la educación a nivel superior.
- El cuarto aspecto es la búsqueda de las instituciones de educación superior, de saber qué está pasando con sus servicios bibliotecarios ya que hay una gran demanda por obtener fondos que cada vez son mínimos y complicados de tener.

Por lo tanto, un modelo de evaluación institucional debe contribuir a asegurar la calidad de la universidad y debe ser coherente con las características de un sistema universitario de masas, a partir de que se cumplen los factores antes mencionados.

El modelo que propone Arellano Rodríguez en su obra fracciona a las bibliotecas en tres niveles:

- En el primer nivel o básico se toman en cuenta los aspectos mínimos que crean a un servicio bibliotecario o una biblioteca. Deben aplicarse estos lineamientos en cualquier biblioteca ya que no estará realizándose el mínimo de servicios.
- El segundo nivel se le denomina deseable, son aspectos que suplementan el haber realizado el primer nivel y son resultados originales del primer nivel.
- El tercer nivel hace una conexión con los dos niveles anteriores, es el que realiza el diseño y establece el ofrecer servicios de alta tecnología y de calidad.

Además proporciona una división de los aspectos que él considera forman parte del servicio bibliotecario:

1. Insumos
2. Procesos
3. Servicios

Los cuales se componen, por las siguientes áreas e indicadores:

Área de insumos

- Recursos documentales
- Recursos humanos

- Recursos financieros
- Recursos materiales
- Estructura organizacional

Área de procesos

- Inventario de las colecciones documentales
- Evaluación de las colecciones documentales
- Política de desarrollo para las colecciones documentales
- Adquisición de materiales documentales
- Catalogación y clasificación de los materiales documentales

Área de servicios

- Acceso a los recursos documentales
- Número y tipo de los servicios ofrecidos
- Acceso a la estantería
- Formación de usuarios de la información
- Días y horas de servicio

Cada indicador se definió de acuerdo a la siguiente estructura:

1. Nombre del indicador
2. Parámetro
3. Medidas
4. Obtención
5. Datos

A continuación pondremos como ejemplo el área de servicios con el último indicador:

Indicador: Días y horas de servicio por semana.

Parámetro: Acceso amplio a los servicios disponibles

Medidas: Primer nivel: Lunes a viernes, 8 horas diarias.

Segundo nivel: Lunes a sábado, 10 horas diarias.

Tercer nivel: Lunes a sábado, 12 horas diarias.

Obtención: Comprobación directa

Datos: Horario de los servicios establecido oficialmente, estadísticas de uso

Como ya se mencionó anteriormente, el modelo considera los aspectos relacionados con los insumos, los procesos y los servicios, sin que ninguno de ellos tenga preponderancia sobre los otros, por lo que cada parámetro tiene el valor de un punto y está conformado por 39 indicadores y 39 parámetros que se dividen en tres niveles. Al mismo tiempo cada indicador está compuesto por medidas específicas para cada uno de los tres niveles.

Así, cada nivel tiene una puntuación que va de 32 a 39 puntos y la suma de los tres niveles puede ser de 96 ó 117, según sea el caso, ya que hay parámetros y medidas que se aplican en forma individual a una biblioteca o a un conjunto de ellas.³⁸

1.7.1.2 Oscar Arriola Navarrete

Evaluación de Bibliotecas: Un Modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad

Antecedentes

Esta obra surge como producto del trabajo que se realizó en la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y

³⁸ *Ibíd.* p. 54

Archivonomía (ENBA) en el año de 2003, en ese entonces la ENBA se encontraba preparándose para instrumentar su sistema de gestión de calidad, razón por la cual el Subdirector de Servicios Bibliotecarios y Archivísticos de la escuela le solicitó al autor que elaborara un estudio que permitiera evaluar a la biblioteca con una visión sistémica y con indicadores autorreferidos, que reflejaran las características de la propia institución, de ahí se generó un documento oficial que serviría como modelo institucional de evaluación de procesos y servicios bibliotecarios.

El libro publicado en el año de 2006, rescata algunos de los aspectos trabajados en el modelo propuesto para la ENBA y presenta una descripción de los indicadores de rendimiento que se deben de utilizar para la evaluación dentro del contexto de la gestión de calidad. El autor considera que esta propuesta puede ser utilizada en todo tipo de bibliotecas universitarias y cumplir así con los requerimientos de acreditación y certificación actuales, se puede seleccionar solamente algunos de los indicadores propuestos en el modelo y ajustarlos a la institución que se va a evaluar.

Objetivo

Esta propuesta tiene como objetivo principal, proporcionar un modelo integral que apoye a la evaluación de procesos y servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior con fines de obtener la acreditación institucional dentro de un sistema de gestión de calidad.

Estructura

En el primer capítulo se define de manera general lo relativo a calidad y sistemas de gestión de calidad, considerando que los procesos de calidad en las instituciones de educación superior incluyen no solo los programas de estudio y los servicios de extensión, también se consideran los apoyos académicos que

contribuyen a una educación integral. Entre estos apoyos se encuentran las bibliotecas.

En el segundo capítulo se analizan y describen la función e importancia que tienen los indicadores en la evaluación bibliotecaria. En el tercer y último capítulo se presenta el modelo propuesto.

Según el autor, la realización del modelo de evaluación, obedeció a lo siguiente:

- En la literatura bibliotecológica internacional existen muchos modelos que proponen indicadores de rendimiento para la evaluación de bibliotecas universitarias y académicas (IFLA, ACRL, UNE, entre otros), pero están diseñados para bibliotecas que cuentan con otras características muy diferentes a una realidad nacional.
- En la literatura bibliotecológica nacional, también existe gran variedad de propuestas y lineamientos (ANUIES, CONAEVA, FIMPES, ABIESI, Pagaza, Arellano, entre otros) pero la gran mayoría son de carácter teórico y demasiado generales o exclusivamente se enfocan a la evaluación de servicios.

Para la elaboración de este modelo el autor retomó las propuestas elaboradas por ANUIES, REBIUN, Pagaza y Arellano, tomando de cada uno de ellos la parte más sustancial y estructurando los indicadores bajo la norma ISO 11620. Esta decisión la tomo pensando en una evaluación de tipo integral.

Al hacer esto no descarto a otros modelos (ACRL, IFLA, etc.), pues reconoció que cada uno tiene su razón de ser; y asegura que lo mejor que podría suceder en la biblioteca, es el empleo sistemático de uno o varios modelos, dependiendo de los propósitos de la evaluación y del grado de maduración de la propia biblioteca y del proceso de evaluación.

La estructura del modelo tanto para indicadores cualitativos como cuantitativos es la siguiente:

7 áreas de actividad:

- Área 1. Datos generales de la biblioteca
- Área 2. Recursos financieros
- Área 3. Recursos humanos
- Área 4. Recursos materiales: espacio y equipamiento
- Área 5. Procesos técnicos
- Área 6. Colección
- Área 7. Servicios

La mayoría de los modelos presentan o indicadores cualitativos o indicadores cuantitativos, en ésta propuesta se manejaron ambos, los primeros se evalúan en base a las normas de ABIESI y/o ACRL/ALA y los segundos cuentan con su método de medición.

Siguiendo la pauta mínima marcada por la norma ISO 11620, cada indicador cuantitativo se definió de acuerdo a la siguiente estructura:

1. Objetivo del indicador
2. Definición del indicador
3. Método
4. Cálculo
5. Indicadores relacionados

Los indicadores cualitativos únicamente cuentan con los 3 primeros puntos.

A continuación pondremos como ejemplo el área 7 de indicadores cualitativos e inmediatamente después la de indicadores cuantitativos:

Cualitativos

Área 7. Servicios

7.1 Préstamo interno

a) Número total de préstamos (anual)

- Monografías
- Publicaciones periódicas
- Otros materiales

7.2 Préstamo a domicilio

a) Número total de préstamos (anual)

- Monografías
- Otros materiales

b) Número de usuarios que utilizan el servicio

7.3 Préstamo interbibliotecario

a) Número de peticiones realizadas

b) Número de peticiones satisfechas

c) Número de peticiones recibidas

d) Número de peticiones recibidas satisfechas

e) Número de usuarios que utilizan el servicio

7.4 Servicio de consulta

a) Número de preguntas de consulta solicitadas

b) Número de preguntas de consulta satisfechas

7.5 Búsqueda bibliográfica

a) Número de búsquedas solicitadas

b) Número de búsquedas realizadas (total)

c) Número de búsquedas realizadas con éxito

d) Número de usuarios que utilizan el servicio

7.6 Asistencia a la biblioteca

a) Número de usuarios que asisten a la biblioteca (anual)

Cuantitativos

Área 7. Servicios

- 7.1 Préstamo a domicilio por usuario
- 7.2 Préstamo interno por usuario
- 7.3 Tasa de circulación
- 7.4 Índice de incremento en el número de préstamos a domicilio
- 7.5 Índice de uso del servicio de préstamos a domicilio
- 7.6 Tiempo promedio de tramitación del préstamo interbibliotecario
- 7.7 Índice de efectividad del servicio de préstamo interbibliotecario
- 7.8 Índice de uso del servicio de préstamo interbibliotecario
- 7.9 Índice de preguntas de consulta por usuario
- 7.10 Grado de satisfacción de preguntas de consulta
- 7.11 Grado de rendimiento del servicio de búsqueda bibliográfica
- 7.12 Índice de efectividad del servicio de búsqueda bibliográfica
- 7.13 Índice de uso del servicio de búsqueda bibliográfica
- 7.14 Índice de asistencia a la biblioteca

1.7.1.3 Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior

Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la región centro occidente de ANUIES.

Antecedentes.

En el año de 1996, se estableció un grupo de trabajo formado por los responsables de las bibliotecas y los servicios bibliotecarios de las instituciones de educación superior. Dicho grupo tomo tres líneas de acción:

1. Formación, capacitación y actualización de recursos humanos,
2. Evaluación de los servicios bibliotecarios y
3. Integración de catálogos colectivos.

A partir de estas líneas se designaron subgrupos para cada una de ellas. El subgrupo encargado de la segunda línea “evaluación de los servicios bibliotecarios” solicitó a ANUIES apoyo financiero con el fin de realizar talleres para analizar las diferentes propuestas existentes sobre evaluación de bibliotecas. Se encontró una sola propuesta dirigida a la evaluación de las instituciones de educación superior en México titulada “*Modelo de evaluación integral de las bibliotecas de educación superior en México*” trabajo elaborado por Alberto Arellano³⁹.

Después de analizar el modelo de Arellano, la mayoría del grupo coincidió en tres aspectos:

- Que el documento utiliza solamente elementos cuantitativos olvidando casi en su totalidad los cualitativos.
- Que el modelo no contempla la evaluación de las tecnologías de información, siendo este, un aspecto primordial como parte de los servicios bibliotecarios.
- No toma en consideración las diferencias que existen entre las instituciones del grupo regional.⁴⁰

Se llegó a la conclusión de que la mayoría de los trabajos analizados se habían llevado a cabo para la elaboración de diagnósticos de manera aislada, por lo que se acordó retomar dichos estudios, y sobre su base, trabajar en un nuevo diseño de una guía regional para la evaluación de las bibliotecas. Se abocó a la

³⁹ ANUIES. *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la región Centro Occidente de ANUIES*. México: ANUIES, Universidad de Aguascalientes, Universidad de Guanajuato, 2000. p. 5

⁴⁰ *Ibíd.* p. 7

construcción y diseño de un nuevo documento que sea más acorde con las expectativas de cada región y que abordara no solamente cuestiones cuantitativas sino cualitativas también.

Objetivo

El objetivo de ANUIES sobre este documento es, que se convierta en un instrumento que contribuya a dar mayor orden a la evaluación que se realiza en las instituciones de educación superior y principalmente a la evaluación bibliotecaria.⁴¹

Estructura

La guía consiste en un sistema evaluativo que combina las principales áreas de actuación para la evaluación en bibliotecas con criterios valorativos que permiten la interpretación y el análisis de los datos para emitir juicios de valor y recomendaciones de forma integrada bajo los criterios de:

- Efectividad
- Eficacia
- Eficiencia
- Suficiencia
- Actuación

Para comenzar la propuesta, se definieron cuatro categorías de análisis en donde se abarcan las tareas y funciones que realiza la biblioteca o un sistema bibliotecario. Estas categorías son las siguientes⁴²:

⁴¹ *Ibíd.* p. 6

⁴² *Cfr. Ibíd.* pp. 16-25

Categoría 1

Estructura organizacional.

Categoría 2

Recursos.

Categoría 3

Colección documental.

Categoría 4

Servicios.

Para determinar los criterios a ser evaluados para cada categoría se tomo como base la metodología de la Comisión Nacional de Evaluación Educativa (CONAEVA)⁴³, donde cada categoría requiere de un parámetro de referencia que puede ser modificado de acuerdo a las necesidades de desarrollo de cada institución. Posteriormente, se construyeron los indicadores que pueden ser tanto cuantitativos como cualitativos, estos permiten analizar los procesos que realiza la biblioteca o sistema bibliotecario. Además, algo que la distingue es que cuenta con líneas de reflexión y fuentes de información como apoyo, para así determinar los parámetros a utilizar.

De manera general se describen a continuación las categorías y criterios propuestos en la Guía Metodológica.

Categoría 1: Estructura organizacional. Se compone de 10 criterios en los cuales se determinan y evalúan los planes y programas institucionales y bibliotecarios.

⁴³Comisión Nacional para la Evaluación de la Educación Superior. En 1990 la CONAEVA elaboró el proyecto "Lineamientos generales y estrategias para evaluar la educación superior" en donde se define como un marco conceptual, la estrategia y los criterios, indicadores y parámetros de evaluación.

Categoría 2: Recursos. Se compone de 6 criterios en donde se manifiestan cuestiones como: presupuesto, personal, instalaciones, espacio y recursos tecnológicos de la biblioteca o sistema bibliotecario.

Categoría 3: Colección documental. Se compone de 3 criterios que se refieren a la aplicación de políticas en el desarrollo de colecciones, al procesamiento de los materiales y a la evaluación de las colecciones.

Categoría 4: Servicios. Se compone de 8 criterios donde se examinan los principales servicios que presta la biblioteca o sistema bibliotecario.

En la última parte de la guía se presenta el instrumento de aplicación que consta de un cuestionario estructurado de 27 preguntas cerradas, donde se enmarcan las 4 categorías y sus correspondientes criterios mencionados anteriormente.

También se visualiza un cuadro donde se hace la relación de normas que se utilizaron para comparación y elaboración de los criterios de la Guía Metodológica. Las normas utilizadas fueron de la ALA, UNAM, REBIUN, ABIESI, ANUIES y FOMES.

Con base a las propuestas realizadas por la ANUIES en la Guía Metodológica, la evaluación, trata de cambiar y mejorar los servicios que proporciona la biblioteca, donde esta, debe de brindarle a sus usuarios un autoaprendizaje, mediante servicios de calidad y no solo con el uso de las nuevas tecnologías e Internet, sino utilizándolas como una herramienta, creando al mismo tiempo una red de comunicación entre otras bibliotecas y de esta manera ofrecer buenos servicios de información a los usuarios.⁴⁴

⁴⁴ MARTÍNEZ CASTRO, M.E. *Indicadores para la evaluación integral. La productividad académica en educación superior*. España: Relieve. Vol. 9, No.1. p.16

1.7.1.4 REBIUN (Red Española de Bibliotecas Universitarias)

Lista de indicadores de rendimiento para la evaluación de bibliotecas universitarias

Antecedentes

La Red Española de Bibliotecas Universitarias (REBIUN), ha constituido un grupo de trabajo que se dedica a la elaboración de una guía para indicadores de rendimiento y calidad en bibliotecas. Además REBIUN elabora planes estratégicos para el desarrollo de la red de bibliotecas españolas.⁴⁵

Dentro de sus planes se desarrollan 4 líneas estratégicas; REBIUN en el ámbito del aprendizaje, REBIUN en el ámbito de la investigación, REBIUN y Calidad, y REBIUN como organización. En su tercera línea “REBIUN y Calidad” los dos objetivos estratégicos que maneja son los siguientes:

- Evaluación y buenas prácticas
- Liderazgo, gestión y competencias

Objetivo

En la parte de evaluación y buenas prácticas el objetivo general es:

“Promover, difundir, liderar y compartir procesos de evaluación para mejorar, asegurar e incrementar la calidad de los servicios bibliotecarios, así como la eficacia y eficiencia de los recursos asignados y rendición de cuentas a la institución”⁴⁶.

⁴⁵ *Ibíd.* p. 16

⁴⁶ RED DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS. *II Plan estratégico 2007-2010: Línea estratégica 3. REBIUN y Calidad.* [en línea]. España: CRUE. [Consulta: 29 mayo 2007]. Disponible en Internet: <http://www.crue.org/rebiun/PlanEstrategico.pdf>

Y maneja además 11 objetivos específicos con el fin de favorecer el desarrollo y potencial de las bibliotecas universitarias, así como la mejora de los servicios bibliotecarios.

Estructura

Para apoyar el desarrollo de los planes estratégicos, REBIUN publica un Informe estadístico de las bibliotecas universitarias y científicas españolas, a partir de un formulario de recogida de datos. Los datos que incluye se refieren a colecciones, usuarios, servicios, recursos humanos, presupuestos y relaciones entre estos datos⁴⁷.

A raíz de esto REBIUN ha publicado, una lista de indicadores para evaluación. El documento define como su principal objetivo el "establecer unas normas y directrices que faciliten la puesta en marcha de nuevos servicios o actividades dentro del ámbito de las bibliotecas universitarias".⁴⁸

Estos datos también miden los resultados de impacto, la relación de las actividades hechas por las bibliotecas, y como afectan estas al aprendizaje de los usuarios.

En cuanto a los indicadores que maneja REBIUN, estos fueron elaborados de acuerdo a las normas ISO 11620 y se dividen mediante un esquema de Indicadores por Áreas de Actividad, siguiendo la estructura de la misma norma⁴⁹:

1. Objetivo del indicador
2. Ámbito de aplicación

⁴⁷ REBIUN. *Informe estadístico anual de las bibliotecas universitarias y científicas españolas*. [en línea]. España: Castellón: Biblioteca de la Universitat Jaume I, 1998. [Consulta: 10 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://www2.uji.es/rebiun/informeestadistico97.xl.html>

⁴⁸ REBIUN. *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. 2ª ed., aum. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, 1999. p. 99

⁴⁹ ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. *Op. Cit.* pp.45-49

3. Definición del indicador
4. Método
5. Cálculo
6. Interpretación de los factores que afectan el indicador
7. Fuentes
8. Indicadores relacionados⁵⁰

La estructura del modelo es la siguiente:

10 áreas de actividad:

- Área 1. Opinión del usuario
- Área 2. Datos generales
- Área 3. Provisión de documentos
- Área 4. Suministro de documentos
- Área 5. Préstamo de documentos
- Área 6. Préstamo Interbibliotecario
- Área 7. Información bibliográfica
- Área 8. Búsqueda en catálogos
- Área 9. Instalaciones
- Área 10. Servicios Técnicos

A continuación pondremos como ejemplo los indicadores del área 5:

Área 5. Préstamo de documentos

- 5.1 Tasa de rotación de la colección
- 5.2 Préstamos por usuario potencial
- 5.3 Costo del préstamo
- 5.4 Préstamos por personal
- 5.5 Documentos no utilizados

⁵⁰ *Ibíd.* p.47

5.6 Número de documentos prestados durante un período de tiempo determinado

5.7 Número de títulos prestados

5.8 Reserva de títulos

5.9 Número de títulos prestados por usuario potencial

Otra clasificación de indicadores, expuesta por el grupo REBIUN, que los atañe concisamente con la toma de decisiones. Se presenta en el siguiente cuadro⁵¹:

Indicadores	Para la toma de decisiones
<p>Indicadores de rendimiento operacional: Relaciona las inversiones con la producción Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Numero de registros catalogados por hora ➤ Costo de cada registro catalogado 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asignación de recursos a actividades, servicios o productos ➤ Qué servicios se pueden llevar a cabo y cuales son imposibles de asumir por la biblioteca
<p>Indicadores de eficacia: Relacionan la productividad con el uso, desde la perspectiva de los usuarios Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proporción de documentos del fondo que se han usado ➤ Satisfacción del usuario con el préstamo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Está la comunidad de usuarios bien servida? ➤ ¿Qué áreas tienen un rendimiento bajo? ➤ ¿Porqué?
<p>Indicadores de costo-eficacia (eficiencia): Relacionan la inversión con el uso Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Costo total por usuario ➤ Costo por préstamo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asignación de recursos a actividades, servicios o productos ➤ ¿Qué resultados son deseables en función de la cantidad de uso y de satisfacción del usuario?
<p>Indicadores de impacto: Relacionan el uso que se hace de la biblioteca, sus servicios y productos, y el uso del potencial que se puede hacer de ellos. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de usuarios activos de la biblioteca ➤ Usos per cápita 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuál es el nivel de éxito de la biblioteca? ➤ ¿A cuantos usuarios está llegando? ➤ ¿Por qué un número determinado de usuarios no utiliza la biblioteca? ➤ ¿Por qué no se utiliza un servicio o producto?

El proceso de evaluación que sigue REBIUN se lleva a cabo en las siguientes fases: recogida de datos (estadísticas), procesamiento de los datos (utilización de indicadores), interpretación de los resultados y toma de decisiones. Todo el

⁵¹ HERRERA VIEDMA, Enrique. et. al. Un modelo de evaluación de calidad de las bibliotecas universitarias digitales basadas en técnicas difusas. [en línea]. España: Universidad de Granada. [Consulta: 18 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://sci2s.ugr.es/publications/ficheros/encontrosBibli2006.pdf>

proceso discurre en términos de calidad, que se define, básicamente, como aptitud para satisfacer las necesidades de los usuarios.⁵²

Para las universidades españolas, es importante llegar a establecer un único listado de datos e indicadores para evaluar los Servicios de Bibliotecas e implantarlo en todas ellas, evaluando así el rendimiento de las bibliotecas. En esta medida, el grupo REBIUN, ha realizado trabajos relevantes, en distintas bibliotecas universitarias, para integrar un sistema de indicadores que faciliten la comparación externa, de las distintas bibliotecas pertenecientes a universidades, con el fin de compartir un mismo lenguaje.⁵³

“Esta comparación interbibliotecas permitiría no sólo conocer la posición relativa de una biblioteca, sino que se podría utilizar como referente para potenciar el intercambio de experiencias y el aprendizaje de las mejores prácticas”⁵⁴.

Existen otros modelos de evaluación enfocados únicamente a los servicios, los cuales se encargan de medir la eficacia de todas aquellas actividades que se realizan dentro de la biblioteca con la finalidad de servir a los usuarios, algunos de ellos, los que consideramos de mayor relevancia, se presentan a continuación.

1.7.2 Evaluación de servicios

Actualmente es común que las organizaciones, entre ellas la biblioteca, realicen procesos de evaluación de sus actividades o servicios, la evaluación que era un procedimiento poco utilizado, se ha transformado en un elemento esencial para la buena administración de estas organizaciones. En las unidades de información,

⁵² FERNÁNDEZ IGLESIAS, Francisco Javier. Un proyecto de evaluación para la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. [en línea]. Madrid: Universidad Complutense. [Consulta: 12 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://www.ucm.es/BUCM/descargas/documento4438.pdf>

⁵³ ALONSO ARÉVALO, Julio. “La gestión de bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación”. En: *Seminario: Indicadores en la universidad: información y decisiones*. [en línea]. León: Universidad de León, Programa Institucional de Calidad, 9-11 de junio de 1999. España: Universidad de Salamanca. [Consulta: 18 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/archive/00000492/01/Indicadores.pdf>

⁵⁴ *Ibíd.*

anteriormente era raro contar con procesos de evaluación, quizá porque no existía el interés y no se valoraba su importancia, cuando esta situación cambio; las primeras evaluaciones únicamente consideraban elementos de carácter cuantitativo, es decir, solo aquellos que median lo relacionado con el tamaño de la colección y el número de usuarios que hacían uso de ella, se media el tipo de material que era más utilizado, al área del conocimiento que pertenecía, cuantas veces salía en calidad de préstamo, etc., de la misma forma, los servicios de la biblioteca estuvieron bajo este tipo de evaluación; el cual solamente permitía recoger una serie de datos de carácter estadístico, pero no incluía la opinión del usuario, factor que hace imposible medir la calidad de lo evaluado, situación que es de mayor relevancia; ya que permite conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios que presta la unidad de información.

Por otra parte, sabemos que la evaluación permite mejorar todas y cada una de las actividades y servicios de la biblioteca; pero debido a la diversidad de funciones que esta debe cubrir, es necesario determinar que es lo que se va a evaluar, por ejemplo, se puede evaluar las actividades de selección, adquisición y catalogación, los servicios que se prestan, como el de consulta o referencia, el préstamo (interno, externo, interbibliotecario) así como los instrumentos que apoyan la realización de estas actividades y servicios, tales como la colección, el catálogo y las bases de datos.⁵⁵

En materia de servicios bibliotecarios, podemos definir a estos como “como el conjunto de actividades que ofrece la unidad de información, como es el tener disponible el acervo, dar préstamo del material, formación de usuarios, asistencia personalizada para recuperar la información, etc.”⁵⁶. Es por esto que la evaluación juega un papel decisivo, ya que proporciona elementos para una más atinada toma de decisiones, y con ello contribuye eficientemente al cumplimiento de las

⁵⁵ RUIZ VACA, Jorge. *Op. Cit.* p.2.

⁵⁶ CARRIÓN GUTIÉRREZ, Manuel. *Manual de bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide, 1993. p. 40.

tareas del organismo el cual sirve.⁵⁷ Frederick Wilfrid Lancaster señala que cualquier tipo de servicio es posible evaluarlo en tres posibles niveles: efectividad, costo-efectividad y costo-beneficio, los cuales pueden definirse de la siguiente manera:

La efectividad debe medirse en términos de en qué medida un servicio satisface las demandas de sus usuarios.

La evaluación costo-efectividad está relacionada con la eficiencia de su funcionamiento interno, midiendo la eficiencia (en términos de costo) con que el sistema satisface las necesidades de los usuarios

La expresión costo-beneficio se refiere a la interrelación que existe entre los costos, el funcionamiento (nivel de eficiencia), y los beneficios.⁵⁸

Sin embargo, dentro de la evaluación existen dos distintos modelos que permiten realizar este proceso, que son macroevaluación y microevaluación, la efectividad de los servicios puede ser evaluado por ambos métodos, la macroevaluación mide el grado de perfección con que opera un sistema y con frecuencia los resultados pueden expresarse en términos cuantitativos (ejemplo de esto, es el porcentaje de éxitos al satisfacer solicitudes de préstamo interbibliotecario). Esto nos revela que un sistema determinado opera a un nivel determinado, pero en sí, no indica por qué el sistema opera a ese nivel o que debe hacerse para mejorar el funcionamiento en el futuro. Por otra parte, la microevaluación, investiga cómo opera un sistema y por qué opera a un determinado nivel. Dado que esta evaluación trata con los elementos que afectan el funcionamiento del sistema, por lo que la microevaluación es necesaria si es que los resultados de la investigación van a ser utilizados de alguna manera, para mejorar el funcionamiento;⁵⁹ es decir, para Lancaster la microevaluación de los servicios bibliotecarios está relacionada

⁵⁷ PAGAZA GARCÍA, Rafael. *Op. Cit.* p.1.

⁵⁸ LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Evaluación de la biblioteca. Op. Cit.* p.1

⁵⁹ *Ibíd.* p.2.

con la identificación de factores que afectan la cantidad de uso y el grado de satisfacción del usuario; y deberá considerar factores de calidad, tiempo y costos.⁶⁰

Ahora bien, la evaluación no solo nos permite observar de manera objetiva la eficiencia de los servicios ofrecidos por la biblioteca, también trabaja directamente con el proceso de planeación, el cual implica el establecimiento de metas y objetivos que persigue la propia institución.

Por medio de la evaluación, es posible comprobar si dichas metas y objetivos se están cumpliendo, o en su defecto, se podrá determinar si estos deben ser modificados o replanteados. Mediante la evaluación de los servicios se mejora la efectividad de los mismos, pero es importante resaltar que se requiere de la participación de todo el personal dentro del programa de evaluación, ya que solo de esta manera se logrará involucrarlos directamente con el proceso, y con ello comprometerlos y responsabilizarlos a brindar un servicio con mejor calidad.⁶¹

Evaluar los servicios que presta la unidad de información permite identificar las carencias y limitantes de la misma, ya que precisamente en los servicios es donde se reflejan las necesidades de los usuarios, por lo que su evaluación permite determinar la eficiencia de la biblioteca, frente a las necesidades de sus usuarios. La evaluación de los servicios, no debe realizarse únicamente desde el aspecto subjetivo, como pueden ser los estudios de opinión de los usuarios, los nuevos modelos de evaluación han sido enfocados desde el punto de vista de su calidad; por lo que actualmente se encuentran relacionados con las expectativas de los usuarios, es decir; la calidad de los servicios es percibida de manera personal, pero también de manera colectiva para la totalidad de los usuarios, esto es porque cada persona interactúa de manera diferente con la biblioteca, y se forma una opinión acerca de la calidad de los servicios, en la medida en que se le

⁶⁰ *Ibíd.* p.15

⁶¹ RUIZ VACA, Jorge. *Op. Cit.*, p.3.

da solución a las necesidades que este demanda, la opinión que el usuario tenga de los servicios puede ser positiva o negativa, tales opiniones crean una reputación para la unidad de información y sobre todo acerca de la calidad de sus servicios.

Los servicios al público de una biblioteca deben medirse finalmente en términos de grado de satisfacción del usuario, el cual puede medirse por medio de procedimientos subjetivos tales como cuestionarios y entrevistas.⁶² Satisfacer las necesidades del usuario, tomar en cuenta la forma en que se ofrecen los servicios y crear alternativas para mejorarlos, permitirá a la unidad de información ofrecer servicios de calidad, los cuales están encaminados a incrementar el número de usuarios satisfechos; por lo que la evaluación del servicio bibliotecario debe considerarse como un instrumento para la administración, que sirve para determinar cuán eficaz es la biblioteca para atender las necesidades de sus usuarios, para identificar las limitaciones y errores del servicio, y para sugerir las formas en las que puede ser mejorado.⁶³

1.7.2.1 Rafael Pagaza García

Manual para Obtener Indicadores como Apoyo a la Evaluación de Servicios Bibliotecarios en Instituciones de Educación Superior

Antecedentes

Dentro del marco del Programa de Desarrollo de la Educación Superior (PROIDES) es que se desarrolla este manual de evaluación de servicios escrito por Rafael Pagaza García.

⁶² LANCASTER, Fredrick Wilfrid. *Evaluación de la biblioteca. Op. Cit.* p.16.

⁶³ *Ibíd.* p.19

El PROIDES (1989-1994) se formuló en sustitución del PRONAES⁶⁴ con la conciencia de que la crisis obligaba a revisar y examinar a fondo los problemas y las prácticas que la rutina había hecho parecer tolerables y que se extendieron y compartieron la mayor parte de las Instituciones de Educación Superior (IES).

El PROIDES fue constituido por las siguientes orientaciones:

- 1) Evaluar sistemáticamente su actividad, planear coordinadamente su desarrollo, y diseñar y ejecutar programas de superación académica que permitan atender la demanda educativa con mejor calidad;
- 2) Diversificar la formación del estudiante para hacerlo un profesional con características flexibles, formación multidisciplinaria y una actitud emprendedora hacia el trabajo y la producción;
- 3) Fomentar el trabajo personal y la formación para el autoaprendizaje y la actualización permanente;
- 4) Reforzar los mecanismos de actualización, evaluación y promoción del personal académico;
- 5) Impulsar mediante los contenidos y los métodos educativos, la cultura científica y el espíritu de solidaridad social; y,
- 6) Aprovechar los recursos de organización, infraestructura y saber de las universidades para colaborar en la solución de los principales problemas que aquejan a la sociedad mexicana y a las regiones donde se localizan los centros académicos.

En este manual se propone una metodología basada en indicadores cuantitativos para la evaluación de los servicios bibliotecarios, el cual pretende ser un instrumento que sirva como modelo para esta actividad y que apoyará de manera directa el proyecto nacional 7.4. Fomento a los servicios bibliotecarios, que

⁶⁴ El PRONAES es derivado del Plan Nacional de Desarrollo elaborado en el gobierno del Presidente Miguel De la Madrid y sustituyó al PNEs por el cambio de estrategia económica asumida por el gobierno a raíz de la caída de los precios del petróleo y el aumento de las tasas de interés.

buscaba impulsar el mejoramiento de estos servicios de apoyo en los programas educativos de las IES.

Cabe mencionar que las bibliotecas de las IES son unidades de apoyo académico de relevante peso dentro de la estructura organizacional de cualquier institución educativa, puesto que son la base fundamental para el desarrollo de la investigación y el pilar de la formación de los profesionales, por lo que los docentes, alumnos e investigadores deben de contar con los servicios adecuados para poder satisfacer sus necesidades de información.

Es por ello que las bibliotecas deben de contar con un instrumento que les permita evaluar las tareas, ya que es de suma importancia conocer las debilidades y fortalezas de la biblioteca y tomar las decisiones pertinentes que ayuden a mejorar los servicios proporcionados.

Lancaster⁶⁵ señala que los servicios deben de estar evaluados por tres aspectos importantes que son: Efectividad, costo-efectividad y costo-beneficio, mismos que ya fueron explicados con anterioridad.

Estos aspectos que aporta Lancaster son de gran importancia ya que el autor los toma como punto de partida para la elaboración de este manual, se menciona que existen dos métodos con los que se puede evaluar la efectividad, que es la macroevaluación, esto determina la postura de operación en los servicios, no indica las posibles alternativas para mejorarlo y que se de un buen funcionamiento, el otro es el de microevaluación esto es el cómo opera y de que manera se debe de operar.

⁶⁵ LANCASTER, Frederick Wilfrid. "The evaluation of library services: a concise review of the existing literature". En: *Investigación bibliotecológica*, v.9, no.18 (1995), pp. 25-37.

Objetivo

Este manual tiene como objetivo fundamental, proporcionar una metodología que apoye a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior.

Aspectos importantes que se deben de tomar en cuenta para la aplicación de la evaluación son:

- Definición del alcance de la evaluación.
- Diseño de un programa de evaluación
- La aplicación de la evaluación
- El análisis en la interpretación de los resultados
- Modificación del servicio con base a los resultados obtenidos

Para la definición del alcance, se deben preparar preguntas que clarifiquen el objetivo planteado en la evaluación.

Para diseñar un programa de evaluación es necesario realizar estrategias para la recopilación de los datos obtenidos en las preguntas definidas en el alcance.

La aplicación de la evaluación conlleva la recolección de datos, el procesamiento y el análisis e interpretación de los mismos.

El último punto, es el de la toma de decisiones que nos indicará si es necesaria la modificación del servicio en base a los resultados de la evaluación.

Estructura

Este manual cuenta con procedimientos a seguir para la obtención de los indicadores para evaluar los servicios bibliotecarios.

Esto a su vez representados por datos numéricos y conceptuales que muestran la efectividad de los diferentes servicios.

Los indicadores incluidos en este manual son los siguientes:

- Préstamo a domicilio per cápita
- Préstamo interno per cápita
- Asistencia a la biblioteca per cápita
- Preguntas de consulta per cápita
- Porcentaje de preguntas de consulta resueltas
- Porcentaje de títulos localizados
- Porcentajes de materias y autores localizados
- Porcentaje de usuarios registrados en la biblioteca
- Documento entregados a través de préstamo interbibliotecario

Estos indicadores relacionan el alcance y/o efectividad de los servicios, así como el de la comunidad, o bien miden el éxito de un servicio en términos cuantitativos ante la demanda de los usuarios.

Cada uno de los 9 indicadores esta dividido en tres partes que son:

- Descripción general
- Procedimientos de obtención
- Diagrama de flujo

Ahora bien, para la descripción general se tiene como propósito el de señalar varios elementos importantes que están involucrados en la obtención de la medida, esto a su vez se divide de la siguiente manera:

- A. Nombre del indicador
- B. Concepto
- C. Requisitos para obtenerlos
- D. Consideraciones sobre los requisitos
- E. Fórmula

- F. Ejemplo
- G. Interpretación de la medida o indicador
- H. Otras posibilidades de aplicación del indicador

El procedimiento de obtención explica el camino a seguir para llegar a los indicadores. Los pasos anotados en cada procedimiento son ilustrados con imágenes que acompañan al texto en la parte derecha de cada indicador.

Por último, el diagrama de flujo es aquel que representa gráficamente los procedimientos de la obtención del indicador constituyendo para éste un factor de apoyo.

En la obtención de los indicadores se tendrán que aplicar diferentes fórmulas aritméticas sencillas como son la división y/o multiplicaciones.

El diseño de los indicadores está determinado para calcularlos por lo menos una vez por semestre escolar, esto es un factor importante ya que se puede visualizar el comportamiento del usuario y analizar sus posturas ante las preguntas diseñadas.

1.7.2.2 Association of Research Libraries (ARL)

LibQUAL

Antecedentes

SERVQUAL es el antecedente directo de LibQUAL, SERVQUAL como instrumento de evaluación se sustenta sobre la teoría de intervalos en la calidad del servicio, desarrollado para el sector privado dentro de un grupo de investigación de mercados en la década de los ochenta, por Parasuraman,

Zeithaml y Berry⁶⁶. Su investigación condujo al desarrollo de SERVQUAL (SERVice + QUALity), consistente en un indicador de comparación entre dos componentes: las expectativas del usuario y sus percepciones. Para ello recurre al empleo de un cuestionario con dos segmentos dedicados a cada uno de estos componentes. El primero, dedicado a las expectativas, recoge veintidós cuestiones que pretenden identificar las perspectivas generales de los usuarios sobre un servicio concreto. El segundo, destinado a las apreciaciones, está formado por las mismas veintidós preguntas que en el segmento anterior, pero no referidas a un servicio concreto sino a lo que perciben de la institución que ofrece ese servicio.

La aplicación práctica a una serie de bibliotecas universitarias de la herramienta SERVQUAL para la evaluación de la satisfacción de usuarios, como decimos, muy popular en el sector privado, demostró que no resultaba plenamente satisfactoria y que necesitaba una adaptación a la realidad de estos centros.

Por ello, un equipo de la Texas A&M University, en colaboración con la Association of Research Libraries (ARL) y con la financiación del Departamento de Educación del Gobierno de los Estados Unidos, a través del Fondo para la Mejora de la Educación Superior (FIPSE), desarrollaron un proyecto que adecuaba el protocolo SERVQUAL a las bibliotecas universitarias y de investigación: LibQUAL+⁶⁷.

Las metas que se plantearon como inicio fueron:

- 1) Convertirse en una herramienta que permitiera determinar la calidad del servicio de la biblioteca.

⁶⁶ PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A., y BERRY, L.L. "A conceptual model of service quality and its implications for future research". En: *Journal of Marketing*. 1985, Fall, vol. 70, no. 3, pp. 201-230.

⁶⁷ LIBQUAL. *LibQUAL+*: *Charting Library service quality*. [en línea]. Estados Unidos: Association of Research Libraries. [Consulta: 19 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://www.LibQUAL.org>

- 2) Desarrollar mecanismos y protocolos de evaluación para bibliotecas.
- 3) Identificar las mejores prácticas en el abastecimiento del servicio de la biblioteca.
- 4) Establecer un programa para la calidad de los servicios en las bibliotecas miembros de la ARL.

Con este proyecto piloto se realizaron otros más con diferentes bibliotecas a lo largo del tiempo, por cada aplicación de la herramienta de LibQUAL se realizaban ajustes ya que se detectaban deficiencias en cuanto a su aplicación en las Universidades que participaron en la aplicación, estas bibliotecas universitarias pertenecían a las siguientes instituciones: University of Arizona, University of California, Santa Barbara, University of Connecticut, University of Houston, University of Kansas, University of Minnesota, Michigan State University, University of Pennsylvania, University of Pittsburgh, University of Washington, Virginia Tech, Cork University.

Las bibliotecas de las universidades mencionadas anteriormente proporcionaron información muy valiosa para determinar el buen funcionamiento del instrumento y mejorar el mismo de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación.

Los beneficios que se obtienen al utilizar LibQUAL según la ARL, son el de comprobar e identificar los valores de los servicios desde la percepción de los usuarios, con el objetivo de mejorar la calidad y ver la posibilidad de crear nuevos servicios.

Objetivos

- Adoptar la cultura de la excelencia en el suministro de servicios bibliotecarios.
- Ayudar a las bibliotecas a conocer las percepciones de los usuarios respecto de la calidad del servicio.

- Reunir e interpretar sistemáticamente la retroalimentación de información por parte de los usuarios.
- Suministrar a las bibliotecas información equivalente de otras instituciones semejantes.
- Identificar buenas prácticas en el servicio bibliotecario.
- Mejorar las habilidades analíticas del personal bibliotecario para interpretar y utilizar los resultados.

El modelo LibQUAL, al igual que su antecesor SERVQUAL, trabaja con un conjunto de dimensiones aplicables a los servicios bibliotecarios para medir el grado de satisfacción de los usuarios:

- **Valor del servicio:** Esta primera dimensión es el resultado de la fusión de tres dimensiones establecidas por el modelo SERVQUAL:
 1. *Empatía* (el cuidado, la identificación y atención individualizada del personal con el usuario);
 2. *Responsabilidad* (la disponibilidad y buena voluntad para ayudar a los usuarios y ofrecerles un servicio rápido); y
 3. *Seguridad* (el conocimiento y cortesía del personal así como su habilidad para transmitir confianza y serenidad).
- **Biblioteca como lugar, espacio:** refleja la dimensión de *tangibilidad*, es decir de elementos tangibles (el aspecto de las instalaciones, la adecuación de las mismas para el estudio y trabajo en grupo, el mobiliario, los equipamientos, los medios de comunicación, la apariencia del personal, etc.).
- **El acceso a la información:** mide aspectos como la cobertura y alcance de la información, la adecuación de las colecciones, el acceso completo y

general a todo tipo de información, en cualquier formato, evitando barreras de espacio y tiempo, etc.

- **Control de personal:** revisión del personal que suministra información general y especializada, comprobación de las formas diseñadas para que los usuarios interactúen con la biblioteca, adaptación de la plantilla para cubrir servicios de información y cambiar de puestos, etc.

Estructura

El modelo LibQUAL + (TM), que aparece en el sitio Web oficial de la ARL nos indica que la estructura del instrumento consta de tres partes, a continuación se describen de manera general:

La primera son cinco preguntas generales de identificación del usuario, es para tener información demográfica del participante como: edad, sexo, el grupo de usuario (estudiante, graduado, docente, investigador, etc.), y la disciplina. Las categorías de la disciplina se pueden modificar para requisitos particulares por cada institución que participa.

En la segunda se encuentran las 22 preguntas base del instrumento. Si un participante elige agregar preguntas locales al cuestionario, esas preguntas locales serán entremezcladas con las incluidas como la base para formar un total de 27 preguntas, aquí se integran las preguntas generales de la satisfacción y de los resultados. Esta sección incluye ocho preguntas adicionales, las cuales versan sobre la instrucción proporcionada por los bibliotecarios en el manejo de la información y la satisfacción general del usuario. También se insertan tres preguntas sobre el uso de la biblioteca. Estas preguntas intentan indagar cuantas veces el usuario usa o asiste a la biblioteca (en persona o en línea) así como cuantas veces utilizan navegadores como Google o Yahoo para obtener la información que necesita.

El tercer y último apartado es el referente a comentarios. Aquí se deja un espacio en blanco para que las personas encuestadas incorporen sus comentarios sobre el servicio de la biblioteca.

El proceso de la evaluación de los servicios de calidad desde el punto de partida del usuario en la biblioteca conlleva a las siguientes fases:

- Seleccionar el servicio para la evaluación y delimitarla
- Proporcionar alternativas de vías de información como la Web, correo electrónico, entre otros.
- Moldear o bien adaptar el instrumento tomando en cuenta los objetivos, como sus características particulares de la misma.
- Establecer un formato o software para analizar e interpretar los resultados de las encuestas.

LibQUAL es un instrumento para la medición de la calidad de los servicios, se esta aplicando en diversas bibliotecas en diferentes países, todo con el fin de establecer una cultura de mejora continua en las bibliotecas, de acuerdo al buen uso y funcionamiento de la misma, así como el poder modificar y mejorar los problemas y las preocupaciones que se tienen en las bibliotecas por dejar a un lado la importancia de brindar un buen servicio a los usuarios y de poder satisfacer a sus necesidades de información.

Para participar de manera oficial en LibQUAL se deberá registrar la solicitud en línea en la siguiente dirección: <http://www.libqual.org/Register/index.cfm> donde aparecerá un formato para llenar y se deberá de pagar una cuota.

Para finalizar este capítulo es importante recordar que los modelos son pautas a seguir y representan una guía, la cual lejos de ser una regla, más bien nos da las bases y elementos que debemos tomar en cuenta para realizar una evaluación y

es también susceptible de cambios y adecuaciones que nos permitan “personalizarla” de acuerdo a las necesidades del centro de información o biblioteca que requiera ser evaluado.

En el siguiente capítulo, se hará una descripción general de los Centros de Maestros y el contexto en el que se crean, además se analizará cada una de las 18 bibliotecas que existen en el Distrito Federal.

Capítulo 2. Los Centros de Maestros

Los Centros de Maestros son un instrumento sumamente importante para la actualización de los profesores de Educación Básica, es por ello que en este capítulo intentaremos dar un panorama general del contexto en el que se ubican estos Centros.

Para este fin, iniciaremos dando la definición de Educación, la cual entendemos como *“aquella actividad orientada intencionalmente para promover el desenvolvimiento de la persona humana y de su integración en la sociedad.”*⁶⁷ Por consiguiente, podemos mencionar que la educación tiene como finalidad, promover de manera deliberada, que el individuo aprenda cierto conocimiento, el cual puede o no serle útil en el desarrollo de sus actividades y/o vida cotidiana.

De igual modo la educación es una parte imprescindible para la culturización de todo país en vías de desarrollo, ya que representa uno de los medios más eficaces por el cual todo individuo puede superarse y plantearse metas definidas, puesto que construye su personalidad de acuerdo a un patrón fijado con anterioridad. Este proceso debe darse de manera gradual teniendo como actores principales al educador y al educando, siendo el primero quien promueve e interviene, y el segundo quien pone en acción el proceso educativo.

La educación es importante porque *“es el instrumento por excelencia de la democracia, pues al extenderse las oportunidades de educarse, se amplían también las oportunidades de disfrutar los beneficios del desarrollo y se logra la plena participación en la vida del país.”*⁶⁸

⁶⁷ ENCICLOPEDIA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. *Gran diccionario de las ciencias de la educación*. México: Euro México, 2000. p. 163

⁶⁸ SCHMELKES. S. *La educación básica*. México: IPN, 1996. p. 175

Por otro lado, la educación es uno de los factores que influye directamente en las estructuras generales de la sociedad, ya que se encuentra íntimamente ligada con las características y problemáticas de cada grupo y época, lo cual ha propiciado que todos los grupos humanos se hayan interesado en algún momento de su existencia por el fenómeno educativo.⁶⁹

2.1 La Educación en México

En México, la educación ha vivido épocas de constantes desajustes, recordemos que anteriormente está no estaba al alcance de todos, ya que no era de carácter público. Hecho que se revertiría *“mediante las leyes del 21 y 23 de octubre de 1833, expedidas por Gómez Farías, al crear la Dirección de Instrucción Pública para el Distrito y Territorios Federales, al declarar la libre enseñanza y al secularizar un conjunto de instituciones para dedicarlas al servicio educativo”*.⁷⁰, alcanzando su plena madurez en la Constitución de 1857, en las Leyes de Reforma y particularmente en la Ley Lerdo de diciembre de 1874, la cual establece el laicismo en la educación primaria.

Tras varios intentos por garantizar el respeto a los derechos ciudadanos y proclamar la libertad de enseñanza, se logró cimentar las bases para constituir la educación popular en el país⁷¹. Y todos estos esfuerzos se vieron cristalizados posteriormente con el establecimiento de la Secretaría de Educación Pública (SEP) en 1921, institución que a la postre se convertiría en uno de los principales pilares del Estado mexicano y eje fundamental de nuestro sistema educativo nacional.⁷².

⁶⁹ *Historia de la educación pública en México*. México: FCE: SEP, 1981. p.13

⁷⁰ *Ibíd.* p.1

⁷¹ *Ibíd.* p.41

⁷² *Ibíd.* p.117

A partir de 1921 y hasta el año 2006, se crearon una serie de grandes proyectos educativos nacionales, tales como:

- El proyecto de Educación Nacionalista (1921-1924)
- El proyecto de Educación Rural (1924-1942)
- El proyecto de Educación Socialista (1934-1942)
- El proyecto de Educación Técnica (1924-1962)
- El proyecto de Unidad Nacional (1940-1958)
- El Plan de Once Años (1959-1970)
- Los proyecto de Reforma, Descentralización y Modernización de la Educación Básica (1970-1993)
- Programa para la Modernización Educativa (1989-1994)
- El programa de Desarrollo Educativo (1995-2000)
- Programa Nacional de Educación (2001-2006)

Algunos de estos proyectos tuvieron gran significado e importancia para el desarrollo educativo nacional, sin embargo, las cuestiones políticas y económicas de cada época hicieron que estos no tuvieran los resultados deseados. Si bien, todos y cada uno de ellos tuvieron una razón de ser, los cambios o reestructuraciones en los organismos del aparato central del gobierno, se manifestaron radicalmente en la educación básica y de ahí sus resultados poco satisfactorios.

Actualmente los retos del Programa Nacional de Educación 2007-2012 son:

- Elevar la calidad
- Reducir desigualdades
- Permitir el acceso a nuevas tecnologías
- Que la educación sea integral
- Evitar la deserción escolar
- Ampliar la cobertura

No obstante, muchos de los actuales proyectos educativos aún no han logrado tener impacto en la educación básica y mucho menos han sido objeto de una efectiva evaluación, que permita detectar sus logros, avances o desviaciones. Generalmente cada proyecto es una visión particular de los secretarios del ramo, el poco seguimiento de los proyectos ha generado que la educación básica no se desarrolle plenamente; ante esta situación, es necesario lograr la continuidad entre los proyectos educativos nacionales, estatales y municipales, para dar viabilidad a la planeación del desarrollo educativo, que logre articular los planes a mediano y largo plazo, con el fin de lograr la generalización efectiva de la educación básica entre todos los ciudadanos, en condiciones adecuadas de calidad y equidad.⁷³

2.1.1 Conformación de la Educación en México

Existen diferentes maneras de dividir los tipos de educación, desde los niveles para los que está dirigida y por quienes es impartida; para efectos de este trabajo nos enfocaremos en los niveles educativos que se manejan en México, los cuales la Secretaría de Educación Pública (SEP) establece de la siguiente forma:

Educación básica:

En nuestro país, comprende los ciclos correspondientes a educación preescolar, primaria y secundaria, representa el nivel más numeroso e importante, ya que de ella “*se obtienen los conocimientos, valores y actitudes mínimos fundamentales de los que nadie debe carecer para su realización y para integrarse a la sociedad a la que pertenece*”⁷⁴ y es por ley, gratuita y obligatoria.

⁷³ OLIVERA CAMPIRÁN, Maricela. *Evolución histórica de la educación básica a través de los proyectos nacionales: 1921-1999*. [en línea]. México: Diccionario de Historia de la Educación en México. [Consulta: 10 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://biblioweb.dgsc.unam.mx/diccionario/htm/articulos/sec_6.htm

⁷⁴ *Enciclopedia técnica de la educación*. México: Santillana, 1995. v.1, p. 163

Educación media superior:

Comprende los ciclos posteriores a la secundaria y puede ser entendido como el bachillerato el cual *“es un periodo perteneciente al programa de educación que puede constar bien de 2 a 4 años. Este nivel no tiene en México carácter de obligatorio y las asignaturas que se imparten son mas especializadas que en la secundaria.”*⁷⁵. Existen bachilleratos que son propedéuticos y al mismo tiempo terminales, los primeros ofrecen una preparación general a sus alumnos para el ingreso a la educación superior, otorgando títulos de nivel medio profesional. La segunda modalidad, no permite al alumno ingresar a la educación superior, también tiene una duración de dos a cuatro años y ofrece certificados de profesionales técnicos en actividades que competen a los distintos sectores laborales.

Educación superior:

En México la educación superior comprende los estudios de licenciatura y posgrado, esta ha ocupado un lugar importante en el desarrollo de nuestro país, por lo que se puede decir que la educación superior se refiere a *“los procesos educativos consistentes en la formación profesional, especializada y sistemática en los diversos campos del conocimiento, que tienen como finalidad la incorporación de los sujetos a los procesos sociales, económicos, políticos, y culturales, en las actividades y funciones de dirección, concepción y gestión. Esto abarca a todos los procesos educativos que tienen lugar en los diferentes campos de formación en los niveles post-secundarios en universidades, institutos, escuelas superiores, colegios, seminarios y otro tipo de instituciones que han surgido y se han desarrollado a lo largo de una historia que abarca por lo menos*

⁷⁵ Educación media superior. [en línea]. [Consulta: 9 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://es.wikipedia.org/wiki/Educac%C3%B3n_en_M%C3%A9xico

los últimos doscientos años, pero que ha tenido en la segunda mitad del pasado siglo XX su época más dinámica y fructífera.”⁷⁶

2.2 La creación de la Secretaría de Educación Pública

Debido a la inestabilidad en la segunda década del siglo XX, México no pudo establecer un órgano administrativo específico que se encargara de impartir la educación básica y otros grados de enseñanza, por lo que fue un hecho decisivo para cambiar tal situación y facilitar la acción concurrente del gobierno federal de manera directa en todo el país.

La importante tarea educativa estuvo confiada, primero a la Secretaria del Despacho Universal de Justicia y Negocios Eclesiásticos desde 1821-1841, año en que tal dependencia adopto el nombre de Ministerio de Justicia e Instrucción Pública. En 1843 el ministerio cambio su nombre por uno que comprendía los más diversos ramos de la administración pública Ministerio de Justicia, Negocios Eclesiásticos, Instrucción Pública e Industria, lo mantuvo hasta 1861, fecha en que se restringieron sus funciones y fue designada como Secretaria de Justicia e Instrucción Pública.⁷⁷

Con Álvaro Obregón en la presidencia se iniciaron las reformas estructurales del gobierno revolucionario. José Vasconcelos fue nombrado rector de la Universidad Nacional de México en 1920 y en octubre de ese mismo año publicó su *Proyecto de Ley para la creación de la SEP* con su respectiva reforma constitucional, con el fin de darle coherencia a la educación en sus distintos niveles.⁷⁸

⁷⁶ TORRE GAMBOA, Miguel de la. *Educación superior en el siglo XX*. [en línea]. México: UNAM. [Consulta: 10 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://biblioweb.dgsc.unam.mx/diccionario/htm/articulos/sec_8.htm

⁷⁷ ITURRIAGA, José. “La creación de la Secretaria de Educación Pública”, En: SOLANA, Fernando. *et. al., Historia de la educación pública en México*. México: SEP, 1981, p.78.

⁷⁸ *La creación de la SEP y el Proyecto de José Vasconcelos*. [en línea]. [Consulta: 10 septiembre 2007]. Disponible en Internet: www.inehrm.gob.mx/pdf/exc_sep_vasconcelos.

En febrero de 1921 la Cámara de Diputados discutió el proyecto presentado por Vasconcelos para la creación de la SEP, dicha propuesta pretendía institucionalizar la educación en México. Una vez aprobada en septiembre de 1921, llegó al senado la propuesta; firmando este decreto el presidente Álvaro Obregón. El 22 de octubre del mismo año, José Vasconcelos llegó como secretario de educación.

Creada la SEP y con Vasconcelos al mando, se iniciaron las actividades institucionales apoyadas en todo momento por Obregón. Se dio la lucha contra el analfabetismo, se impulsó la escuela rural, se implementó la difusión de las bibliotecas, se cultivaron las bellas artes, se impulsó la educación media y se editaron libros de texto gratuitos.⁷⁹

Los tres departamentos fundamentales de la SEP fueron:

- El departamento Escolar en el cual se integraron todos los niveles educativos, desde el jardín de infancia, hasta la Universidad.
- El departamento de Bibliotecas, con el objeto de garantizar materiales de lectura apoyar la educación en todos los niveles.
- El departamento de Bellas Artes para coordinar las actividades artísticas complementarias de la educación.⁸⁰

Después de la creación de la SEP ocurren diversos hechos que repercutirían en el futuro del sistema educativo mexicano. Durante la presidencia de Plutarco Calles hubo un constante forcejeo entre la Universidad Nacional y la SEP.⁸¹

⁷⁹ SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. [en línea]. [Consulta: 8 septiembre 2007]. Disponible en Internet: www.sep.gob.mx/wb2/sep1/sep1_Historia_de_la_SEP

⁸⁰ *Creación de la Secretaría de Educación Pública*. [en línea]. [Consulta: 8 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://www.sep.gob.mx/wb2/sep1/sep1_Historia_de_la_SEP

⁸¹ CASTREJON, Jaime. *La educación superior en México*. México: Edicol, 1979. pp. 69-73.

Los universitarios buscaban mantener el sistema mediante el cual la escuela preparatoria continuaba después de la conclusión de los estudios del ciclo primario, no obstante, por decreto oficial de la SEP se creó en 1925 la escuela secundaria como una nueva institución educativa al servicio de la adolescencia.⁸²

Este hecho generó dos cambios importantes en el sistema educativo. Por un lado, hubo un cambio en la secuencia de estudios. Por otro lado, la confrontación del gobierno con la universidad fue un elemento central para que en 1929 la universidad obtuviera su autonomía.

Desde la creación de la Secretaría de Educación Pública (SEP) en México, en 1921, el Estado y la sociedad han desplegado esfuerzos de gran envergadura a favor de la Educación. El artículo Tercero Constitucional y la Ley General de Educación sientan las bases de los principios de una educación básica obligatoria, laica y gratuita.

2.2.1 La problemática de la educación en México

La transmisión del conocimiento de generación en generación es una tarea muy difícil pero sin embargo el hombre avanza porque cada nueva generación puede heredar y de esta manera obtener los conocimientos de sus predecesores y usarlos como punto de partida para seguir generando y acumulando mayores conocimientos aún más avanzados.⁸³

Pese a los importantes avances logrados en la educación, se mantienen graves deficiencias, en la calidad de la enseñanza, ya que este es un problema que cada día se incrementa, y recibe severas críticas por parte de la sociedad, pese a

⁸² *Ibíd.* p.73

⁸³ GRANADOS ROLDÁN, Otto. *Educación en México: ¿Gastar más o invertir mejor?*. [en línea]. [Consulta: 8 septiembre 2007]. Disponible en Internet: <http://www.EducacionMexico.pdf>

que se cuenta con un sistema más amplio y complejo, existe insatisfacción social por la notoria falta de calidad e importancia que se le da para realizar los planes; y en la preparación docente, pese a que se producen millones de textos, sin embargo, se denotan que los contenidos educativos son obsoletos e irrelevantes para la sociedad actual y futura y en cuanto a los docentes es poco la preparación de la actualización académica. Se postula que la educación es el instrumento para preparar los recursos humanos que la sociedad mexicana demanda pero, los diferentes niveles educativos no reproducen valores que exalten el trabajo, y aunque se ha logrado una importante cobertura en la educación básica, aún existen rezagos por factores muy importantes, pero desafortunadamente, nuestro sistema educativo está muy degradado y atrasado.

Un pueblo educado, nos da gente preparada, conciente, con ideales y valores bien definidos, siendo capaces de afrontar los retos del presente y del futuro con una identidad segura y propia de una buena cultura.

Esto se debe en gran parte a que se siguen utilizando las mismas metodologías del siglo pasado, que estaban adaptadas para una sociedad que evolucionaba tan lentamente que parecía que estaba estacionada, las cuales son obsoletas ante una sociedad moderna y dinámica.

2.3 Carrera Magisterial

La educación en México tiene orientaciones, metas y compromisos claramente definidos, los cuales están expresados en forma precisa en el artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Ley General de Educación, dentro de este contexto la educación en nuestro país se compromete a

ser: nacional, democrática, social, laica y científica, promoviendo el desarrollo integral de los mexicanos.⁸⁴

En este mismo sentido, el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica (ANMEB) firmado en mayo de 1992 por el Gobierno Federal a través de la SEP, los Gobiernos Estatales y el Sindicato Nacional de las Estrategias Centrales, menciona que para elevar la calidad de la educación básica, es preciso revalorar la función social del magisterio, al asumir que el docente es el protagonista de la transformación educativa en nuestro país.

En este acuerdo se establecieron tres líneas centrales de acción:

- 1.- La reorganización del sistema educativo,
- 2.- La reformulación de los contenidos y materiales educativos, y
- 3.- La revaloración de la función social del magisterio.

A partir de este momento es cuando se propone la creación del Programa Nacional de Carrera Magisterial.

Previos al programa de Carrera Magisterial existía un Sistema de Promoción y otro de Estímulos: Escalafón Tradicional y Esquema de Educación Básica respectivamente, de los cuales solo el primero subsiste. El primero consiste en ser un sistema de promoción con una estructuras piramidal y con poca movilidad, en donde para ascender es necesario que existan renunciias, retiros y jubilaciones, o que sean creadas nuevas plazas, este proceso se basa en una calificación de meritos y no de evaluaciones.

⁸⁴ RED ESCOLAR. *Carrera magisterial*. [en línea]. [Consulta: 7 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/servicios/serv_edu/carrera_magis/pprincipal.htm.

El segundo, Esquema de Evaluación Básica se formalizó en 1987 y se concluyó en marzo de 1993 dando paso a lo que hoy se conoce como Carrera Magisterial. El cual consiste en un sistema de estímulos para los profesores mexicanos de educación básica (preescolar, primaria, secundaria y grupos afines) en el que los docentes participan de forma voluntaria e individual y tienen la posibilidad de incorporarse o promoverse si cubren con los requisitos y se evalúan conforme a lo indicado en los lineamientos normativos.

Dicho sistema tiene como objetivos:

GENERALES

- Coadyuvar a elevar la calidad de la educación nacional por medio del reconocimiento e impulso a la profesionalización del magisterio.
- Estimular a los profesores de educación básica que obtienen mejores logros en su desempeño.
- Mejorar las condiciones de vida, como laborales y sociales de los docentes de la educación básica.

ESPECIFICOS

- Valorar la actividad docente fortaleciendo el aprecio por la función social del profesor.
- Motivar a los profesores para que logren un mejor aprovechamiento en sus alumnos.
- Promover el arraigo profesional y laboral de los docentes.
- Reforzar el interés por la actualización, capacitación y superación profesionales del magisterio, así como la acreditación de cursos de mejoramiento académico.

- Reconocer y estimular a los profesores que prestan sus servicios en las escuelas ubicadas en comunidades de bajo desarrollo y de escasa atención educativa, así como a los que trabajan con alumnos que requieren mayor atención.⁸⁵

La carrera magisterial ha tenido una buena aceptación por parte del magisterio y docentes ya que les ha permitido la actualización, capacitación y profesionalización, además de consolidar una cultura de evaluación, como una actividad permanente y natural del quehacer educativo.

Según las Reglas de Operación 2004 del Programa Nacional para la Actualización Permanente de los Maestros de Educación Básica en Servicio (PRONAP), publicadas en el Diario Oficial se menciona que: *“La aspiración del sistema educativo mexicano es que todos los niños y jóvenes del país aprendan en la escuela lo que requieren para su desarrollo personal y para convivir con los demás; que tengan las mismas oportunidades de cursar y concluir con éxito la educación básica y que logren los aprendizajes que se establecen para cada grado y nivel educativo. La mejora de las prácticas educativas de maestros y directivos es un elemento indispensable para alcanzar esa aspiración; para transformarlas, es preciso cambiar un conjunto de condiciones del sistema educativo. Por ello, una tarea fundamental de las autoridades educativas es coadyuvar en la generación de aquellas que favorezcan el desarrollo profesional de las maestras y los maestros de educación básica, es por ello que la formación continua promoverá entre los colectivos docentes y los maestros la puesta al día o la adquisición del conjunto de saberes profesionales necesarios para enseñar o promover una enseñanza de calidad, a saber: los conocimientos sobre los contenidos, las disciplinas, los enfoques y los métodos de enseñanza, las*

⁸⁵SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. *Carrera Magisterial: objetivos*. [en línea]. [Consulta: 7 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://www.sep.gob.mx/wb2/sep1/sep1_1_Objetivos

habilidades didácticas y el desarrollo de los valores y las actitudes que propicien una labor docente o directiva enfocada en el aprendizaje y la formación de los alumnos, además del desarrollo personal de las habilidades intelectuales básicas para el estudio autónomo y la comunicación.”⁸⁶

2.4 Centros de Maestros

Como parte de las acciones de la carrera magisterial surgen los Centros de Maestros, los cuales son una herramienta, mediante la cual, los docentes pueden actualizarse de manera permanente, al concebirse como espacios académicos para que a través del encuentro e intercambio de experiencias entre ellos, se adquieran y consoliden las habilidades y competencias didácticas que permitan avanzar hacia una educación básica de calidad.

Estos centros dependen de las autoridades educativas, a quienes compete elegir su ubicación, así como la selección del personal y la canalización de los recursos necesarios para garantizar su buen funcionamiento.

Actualmente existen más de 400 Centros de Maestros en todo el país, de los cuales 18 pertenecen al Distrito Federal, ubicados en las poblaciones de mayor concentración de maestros en servicio, con vías de comunicación suficientes para permitir el acceso a los usuarios de otras localidades, con el fin de posibilitar la expansión de sus servicios.⁸⁷

⁸⁶ DOCUMENTOS NORMATIVOS SEP, DGFC. *Reglas de Operación 2004 del Programa Nacional para la Actualización Permanente de los Maestros de Educación Básica en Servicio (PRONAP)*. [en línea]. México: SEP, 2004. p.2. [Consulta: 10 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://pronap.ilce.edu.mx/materiales/publicacion/doc_normativos.htm

⁸⁷ PRONAP. *Centro de Maestros: Recopilación de conceptos, ideas y acciones descritas por las SEP en diversos documentos oficiales, durante varios años*. [en línea]. México: PRONAP. p.2. [Consulta: 20 julio 2007]. Disponible en Internet: http://eae.ilce.edu.mx/pdfs/centro_maestros.pdf

2.4.1 Antecedentes de los Centros de Maestros

Para que el sistema educativo en México se modifique y desarrolle, es necesaria la continúa preparación y actualización de los docentes de Educación Básica. Aunado a esta necesidad, en 1989 se instala la Comisión Nacional para la Consulta sobre la modernización de la Educación Básica, donde participan maestros, padres de familia, empresarios, profesionistas, autoridades educativas y representantes de otros sectores. Posteriormente en 1992 se firma el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica (ANMEB) por parte de entidades federativas del país y del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE), cuya finalidad consistía en elevar la calidad de la educación básica y promover la modernización educativa en el país.

De acuerdo a las propuestas recabadas en la Consulta Nacional, el ANMEB determina elevar la calidad de la educación de acuerdo a tres líneas de trabajo:

- La federalización de los servicios.
- La reformulación de contenidos y materiales en los métodos de enseñanza.
- La revaloración de la función social del maestro como agente de cambio social y líder comunitario.⁸⁸

A partir de estas líneas de trabajo se crea el Programa Nacional para la Actualización Permanente de los Maestros de Educación Básica en Servicio (PRONAP). El cual en 1992 crea el Programa Emergente de Actualización del Maestro (PEAM) y en 1993 su segunda versión, llamado Programa de Actualización del Maestro (PAM), en cuyo objetivo se menciona, que los docentes conocieran los nuevos planes y programas de estudio.

⁸⁸ ALVAREZ AGUILAR, Guillermo. *La Biblioteca del Centro de Maestros Soledad Anaya Solórzano como espacio de innovación para la actualización de los profesores de Educación Básica*. Tesis de Licenciatura en Biblioteconomía. México: El autor, 2005. pp.7-8

En 1994 se lleva a cabo una reunión con autoridades educativas y el SNTE, en donde se presentan los criterios para el establecimiento del Programa Nacional para la Actualización Permanente de los Maestros de Educación Básica en Servicio.

Para darle seguimiento al establecimiento de dicho programa, se determinan tres componentes fundamentales:

➤ Programas Académicos de Actualización

Se desarrollaron programas de actualización a partir de las necesidades de los maestros de educación básica mediante actividades de carácter académico como; talleres generales de actualización, cursos nacionales de actualización, cursos estatales de actualización y talleres breves de actualización.

➤ Bibliotecas para la Actualización del Maestro

Se trata de una colección de libros llamada “Biblioteca para la Actualización del Maestro”. Dicha colección pretende apoyar con temáticas en educación básica y trabajos elaborados por especialistas como: pedagogos, historiadores, matemáticos, biólogos, etc. Y son distribuidos de manera gratuita a los maestros que los solicitan a las autoridades educativas.

➤ Centros de Maestros

Los Centros de Maestros son un medio para garantizar la actualización continua y permanente del personal docente y directivo. Su propósito, central es ofrecer a los maestros los espacios e instalaciones básicos y un conjunto de servicios adecuados para el desarrollo de las diversas actividades constitutivas del PRONAP.

En la actualidad el Programa Nacional de Educación vigente establece que para superar los problemas que enfrenta la educación es necesario contar con un docente que:

- Posea un dominio cabal de su materia de trabajo.
- Alcance una autonomía profesional que le permita tomar decisiones informadas.
- Sea capaz de comprometerse con los resultados de su acción y evaluarla críticamente.
- Trabaje en colectivo con sus colegas, y Maneje su propia formación permanente.

Actualmente la Dirección General de Educación Normal y Actualización del Magisterio (DGENAM), es la Unidad gestora de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, que tiene a su cargo la formación inicial de docentes; así como la actualización y superación permanente de maestros y directivos en servicio que atienden la educación inicial, especial, preescolar, primaria, secundaria, indígena, física y normal en el D.F.

La DGENAM está integrada por una estructura técnico-administrativa que coordina, promueve, supervisa y evalúa el funcionamiento de cinco escuelas públicas de educación normal que forman a los futuros maestros para la educación básica, el Centro de Actualización del Magisterio en el D.F. que atiende la actualización y capacitación de los maestros y directivos en servicio, así como seis escuelas anexas: un preescolar, cuatro primarias y una secundaria que fungen como laboratorios pedagógicos. Asimismo se encuentran 19 escuelas normales particulares incorporadas, que son evaluadas y supervisadas en su operación por esta Dirección General.

Para alcanzar este perfil, la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal plantea como uno de sus objetivos: Fortalecer las competencias y habilidades profesionales de los maestros mediante acciones pertinentes de formación continua.

Corresponde a la Dirección de Actualización y Centros de Maestros, de la Dirección General de Operación y Servicios Educativos de la Secretaría de Educación Pública, instrumentar las acciones necesarias para el logro de este objetivo.

La Dirección de Actualización y Centros de Maestros concibe a la actualización como el proceso que, partiendo de un diagnóstico de necesidades, tiene como propósito promover que los maestros a través del trabajo colegiado, construyan e incorporen elementos innovadores al desempeño de su práctica, con la finalidad de mejorarla y así ofrecer una educación de calidad, para lo cual requieren de una serie de servicios de apoyo que les permitan lograr los objetivos, y las bibliotecas son parte sustantiva de este proceso.

Para cumplir con las tareas que se derivan de esta concepción, la Dirección de Actualización y Centros de Maestros se estructuró en las siguientes áreas:

- Subdirección de Actualización.
- Subdirección de Centros de Maestros.
- Subdirección de Seguimiento y Evaluación.

2.4.2 Misión

Ofrecer a los profesores de educación básica en servicio en el Distrito Federal, un programa de desarrollo profesional continuo, integral, permanente y articulado con sus funciones docentes, en coordinación con las diversas instancias que operan los servicios, a fin de contribuir a que los maestros adquieran y consoliden las competencias básicas, que les permita acceder a la cultura, la información y a la

tecnología, en beneficio de la tarea educativa que la sociedad les ha encomendado.⁸⁹

2.4.3 Visión

Procurar el fortalecimiento de las relaciones de los Centros de Maestros con las escuelas de la zona o región donde se encuentran⁹⁰

2.4.4 Objetivos

Para llevar a cabo eficazmente las actividades que se realizan en los Centros de Maestros se deberán cumplir con los siguientes objetivos:⁹¹

- Difundir la naturaleza y acciones del PRONAP ante los maestros y directivos de educación básica que se encuentran en el área de influencia del Centro.
- Promover y organizar la participación de los maestros en los Cursos Nacionales de Actualización y en los programas estatales que se desarrollen en el marco del PRONAP.
- Planear y programar actividades de apoyo académico que incluyan asesorías internas, con el equipo de asesores del Centro, y externas, como resultado del establecimiento de vínculos de colaboración con otras instituciones académicas y formadoras de docentes.

⁸⁹ PRONAP. *Centros de Maestros: presentación*. México. [en línea]. [Consulta: 12 agosto 2007]. Disponible en Internet: <http://pronap.ilce.edu.mx/cmaestros/presentacion.htm>

⁹⁰ ALVAREZ AGUILAR, Guillermo. *Op. Cit.* p.16

⁹¹ PRONAP. *Centro de Maestros: Recopilación de conceptos, ideas y acciones descritas por las SEP en diversos documentos oficiales, durante varios años*. [en línea]. México: PRONAP. p.2. [Consulta: 20 julio 2007]. Disponible en Internet: http://eae.ilce.edu.mx/pdfs/centro_maestros.pdf

- Proporcionar a los maestros participantes en el PRONAP y a todos los maestros que lo soliciten, los recursos y espacios de trabajo con que cuenta el Centro.

2.4.5 Servicios

En cada uno de los Centros de Maestros, el docente encuentra servicios, recursos e instalaciones que apoyarán sus procesos de actualización.

- Programas académicos trimestrales

Cada uno de los 18 Centros ofrece trimestralmente un Programa Académico que se integra a partir de temas que los profesores proponen con base en sus intereses y en los problemas que experimentan como parte de su práctica docente. Los Centros de Maestros en el Distrito Federal son los siguientes:

- Agustín Cúe Cánovas (Delegación Iztapalapa)
- Antonio y Emilia Ballesteros (Delegación Iztapalapa)
- Benito Solís Luna (Delegación Iztapalapa)
- Blanca Jiménez Lozano (Delegación Gustavo A. Madero)
- Carlos A. Carrillo (Delegación Cuauhtémoc)
- Carmen G. Basurto (Delegación Miguel Hidalgo)
- Celerino Cano Palacios (Delegación Tlalpan)
- Ermilo Abreu Gómez (Delegación Venustiano Carranza)
- Gregorio Torres Quintero (Delegación Iztacalco)
- Guadalupe Cenicerros de Zavaleta (Delegación Miguel Hidalgo)
- Jesús Mastache Román (Delegación Milpa Alta)
- Luis Álvarez Barret (Delegación Cuauhtémoc)
- Luis Herrera y Montes (Delegación Cuajimalpa)
- María Lavalle Urbina (Delegación Gustavo A. Madero)

- Ramiro Reyes Esparza (Delegación Coyoacán)
- Rosario Gutiérrez Eskildsen (Delegación Tlalpan)
- Soledad Anaya Solórzano (Delegación Iztapalapa)
- Valentín Zamora Orozco (Delegación Cuauhtémoc)

Los programas académicos permiten a los maestros trabajar en modalidades como: círculos de estudio, presentaciones de materiales, exposiciones, talleres, entre otras.

➤ Salas de informática educativa

Las salas de informática educativa han sido diseñadas con el fin de que el docente pueda acercarse al uso de nuevas tecnologías que apoyen el desarrollo de su trabajo tanto en la planeación y diseño de materiales para la enseñanza como en los requerimientos administrativos cotidianos de su práctica educativa.

Los servicios que se ofrecen en las salas de informática son:

- Asesorías para el uso del equipo de cómputo.
- Realización de talleres que se programan trimestralmente orientados a que el docente se actualice en el uso de la computadora; desde las habilidades básicas, hasta algunos programas de cómputo de uso frecuente: Excel, Power Point, Word, entre otros.
- Préstamo del equipo para la realización de trámites o trabajos relacionados con su labor docente.
- Todas las salas de cómputo se encuentran instaladas en red y cuentan con Internet.

Como parte del trabajo de vinculación que los Centros realizan con las escuelas, los responsables de las salas de cómputo brindan asesorías a los profesores para la organización y operación de las aulas de medios existentes en los planteles.

➤ Aulas de Enciclomedia

Cada Centro cuenta con 3 aulas acondicionadas con el equipo de Enciclomedia. El trabajo que los Centros realizan en este rubro consiste en que los docentes conozcan las posibilidades que les ofrecen los recursos de Enciclomedia para motivarlos a desarrollar sus propias clases, de acuerdo con su estilo de enseñanza y con las necesidades de sus alumnos. Bajo esta idea se cuenta con un banco de "clases modelo" diseñadas por los equipos de los 18 Centros de Maestros.

➤ Otros servicios de los Centros de Maestros

Difusión y asesoría en la realización de Concursos Nacionales dirigidos a docentes de educación básica, como:

- Educación y Perspectiva de Género.
- Estrategias didácticas para una educación básica de buena calidad.
- Préstamo de aulas y auditorios a docentes en servicio, para la realización de círculos de estudio, reuniones de consejo técnico, pláticas, entre otras actividades. Este servicio puede solicitarse de manera individual, presentando su identificación y talón de cheque o vía oficio cuando se trata de solicitudes realizadas por instancias operativas o autoridades de los niveles educativos.
- Difusión de las convocatorias referentes a los procesos de evaluación: Exámenes Nacionales de Actualización.

- Asesorías para la presentación de los Exámenes Nacionales de Actualización (PRONAP).
- Apoyo en las inscripciones a Cursos Estatales de Actualización en la etapa vigente de Carrera Magisterial.

- Bibliotecas especializadas en temas pedagógicos

Las bibliotecas cuentan con materiales especializados en educación: libros, materiales audiovisuales, publicaciones periódicas, además de obras de consulta y diversos textos literarios. El acervo se tiene capturado en la base de datos del programa SIABUC para su búsqueda automatizada.

Las bibliotecas de Centros de Maestros ofrecen a los profesores de educación básica, talleres y asesorías para apoyar el trabajo docente relacionado con promoción de lectura y organización de los acervos de las bibliotecas escolares y de aula.

En las bibliotecas también se organizan cafés literarios, exposiciones bibliográficas, y lecturas en voz alta.

2.5 Las Bibliotecas de los Centros de Maestros

En los Centros de Maestros, los profesores tienen a su disposición servicios destinados a apoyarlos en sus tareas de actualización; uno de éstos es la biblioteca, conformada con documentos de diferentes tipos y fuentes para que los docentes desarrollen sus habilidades de selección y procesamiento de la información.

2.5.1 Misión

Apoyar al docente en su desarrollo profesional y en dar soporte a las actividades que se llevan a cabo en el Centro de Maestros con espíritu participativo y trabajo en equipo, con criterios de eficiencia y eficacia a la mejora continua de la docencia, la investigación y otras actividades de la educación, promoviendo y facilitando el acceso a sus servicios y recursos, y ofreciendo asistencia a todos sus usuarios con el fin de satisfacer sus necesidades de información y formación. Asimismo desarrollar una cultura de información que, con una clara intención académica y técnica por parte del bibliotecario, responda a las demandas de actualización de cada uno de los docentes de educación básica.

2.5.2 Visión

Contribuir al desarrollo profesional de los docentes y en el trabajo cotidiano que desempeñan en el aula. Desde esta perspectiva la visión de ser de la biblioteca es, que se constituya como un espacio de alta calidad y eficiencia en la promoción del libro y la biblioteca, ofreciendo actividades que complementen las necesidades de actualización de los docentes de educación básica.

Esta visión permitirá encaminar a consolidar la identidad de la biblioteca, como espacio de actualización permanente para los maestros de educación básica, lo que ha de permitir plantear y replantear las actividades de acuerdo con las demandas de los docentes.

2.5.3 Objetivos

Apoyar al docente de educación básica en su proceso de actualización personal y profesional a través de actividades académicas y técnicas y haciendo uso intencional del acervo.⁹²

2.6 Datos Generales de las Bibliotecas de los Centros de Maestros

Para conocer más la labor de las Bibliotecas de los Centros de Maestros establecidos en el Distrito Federal, se describirán a continuación de manera general cada una de ellas.

2.6.1 Centro de Maestros “Agustín Cúe Cánovas”

**Calle17 # 25, esq. Av. 4, U. H.
Col. Santa Cruz Melyehualco.
Del. Iztapalpa. D. F.
Tel. Fax 26-08-40-82
e-mail: cmcue@sep.gob.mx
Perfil: Evaluación
Biblioteca**

Horario:

Ciclo escolar (septiembre - junio)
Martes a viernes de 9:00 a 19:00 Hrs.
Sábado 9:00 a 15:00 Hrs.

Horario de verano (julio - agosto)
Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Hrs.

Colecciones:

- 10,735 Acervo General
- 12 Publicaciones Periódicas
- 1,642 Audiovisuales

⁹² CENTROS DE MAESTROS DEL DISTRITO FEDERAL. *Manual de procedimientos de las Bibliotecas de los Centros de Maestros del Distrito Federal*. México: Dirección y Actualización de Centros de Maestros, Subdirección de Centros de Maestros, Departamento de Bibliotecas, 2006. pp. 2-3.

Servicios:

- Bibliografía básica
- Consulta en sala de audiovisual
- Consulta especializada en CD-ROM
- DSI
- Elaboración de boletín bibliográfico
- Fomento al hábito de la lectura y escritura
- Orientación e información a usuarios
- Préstamo adomicilio
- Préstamo intercentro
- Préstamo interno
- Reserva de materiales
- Servicio de consulta

Equipo:

- 1 impresora
- 1 PC
- 1 televisión
- 1 videocasetera

Mobiliario:

- 1 escritorio
- 10 estantes
- 1 fichero
- 10 mesas
- 1 pizarrón
- 20 sillas

2.6.2 Centro de Maestros “Antonio y Emilia Ballesteros”

Reforma # 155
Col. San Lorenzo Tezonco
Del. Iztapalapa
C.P 09780
Tel. Fax: 58-59-71-24
e-mail: cmant@sep.gob.mx
Perfil: Ciencias

Biblioteca

Horario:

Ciclo escolar (septiembre - julio)

Martes a viernes de 9:00 a 19:00 Hrs.
Sábados de 9:00 a 14:00 Hrs.

Horario de Verano (julio - agosto)
Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Hrs.
Sábados de 9:00 a 14:00 Hrs.

Colecciones:

- 8,350 Acervo General
- 23 Publicaciones Periódicas
- 1,145 Audiovisuales

Servicios:

- Atención personalizada
- Consulta
- Préstamo en sala
- Préstamo a domicilio
- Reproducción de videgrabaciones
- Trámite de credencial

Equipo:

- 1 cañón
- 1 impresora
- 1 PC computadora para uso interno
- 1 pizarrón de enciclopedia
- 1 reproductor de acetatos
- 1 radiograbadora
- 1 televisión
- 1 videocasetera

Mobiliario:

- 20 sillas
- 10 mesas
- 2 escritorios
- 1 pizarrón
- 20 estantes

2.6.3 Centro de Maestros “Benito Solís Luna”

Camino Cerro de la Estrella, s/n
Col. El santuario,
Del. Iztapalapa,
C.P 09820
Tel. 56-85-01-35
e-mail: cmben@sep.gob.mx
Perfil: Comunidad segura

Biblioteca

Horario:

Ciclo Escolar (septiembre - julio)
Martes a viernes de 9:00 a 19:00 Hrs.
Sábado 9:00 a 14:00 Hrs.

Horario de verano (julio - agosto)
Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Hrs.

Colecciones:

- 7,429 Acervo General
- 12 Publicaciones Periódicas
- 1,913 Audiovisuales

Servicios:

- Consulta en sala
- DSI
- Préstamo a domicilio
- Préstamo intercentro
- Reserva de material
- Talleres de actualización
- Trámite de credencial

Equipo:

- 1 grabadora
- 1 impresora
- 1 PC
- 2 regresadoras
- 1 televisión
- 1 videocaseteras

Mobiliario:

- 1 archivero
- 1 escritorio
- estantes
- mesas
- 7 sillas

2.6.4 Centro de Maestros “Blanca Jiménez Lozano”

**Av. Poniente 140, #475
Col. Nueva Vallejo
Del. Gustavo A. Madero
C. P 07700
Tel. 55-87-80-18
Tel. Fax 55-87-79-34
e-mail: cmbla@sep.gob.mx
Perfil: Español recreativo**

Biblioteca

Horario:

Ciclo Escolar (septiembre - julio)
Martes a viernes de 9:00 a 19:00 Hrs.
Sábado 9:00 a 14:00 Hrs.

Horario de verano (julio - agosto)
Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Hrs.

Colecciones:

- 9,180 Acervo General
- 22 Publicaciones Periódicas
- 1,281 Audiovisuales

Servicios:

- Consulta en sala
- Préstamo a domicilio
- Préstamo intercentro
- Reserva de material
- Talleres de actualización
- Trámite de credencial

Equipo:

- 1 decodificador de la RED-EDUSAR
- 1 DVD
- 1 grabadora
- 1 impresora
- 1 máquina de escribir
- 1 PC
- 1 televisión
- 2 videocaseteras

Mobiliario:

- 2 escritorios
- 21 estantes
- mesa
- 11 sillas

2.6.5 Centro de Maestros “Carlos A. Carrillo”

Plaza del Estudiante # 6

Col. Centro

Del. Cuauhtémoc

C.P 06020

Tel. 57-04-54-14

e-mail cmcar@sep.gob.mx

Perfil: Desarrollo humano

Biblioteca

Horario:

Ciclo escolar (septiembre - julio)

Martes a viernes 9:00 a 19:00 Hrs.

Sábados de 9:00 a 14:00 Hrs.

Horario de Verano (julio - agosto)

Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Hrs.

Colecciones:

- 7,800 Acervo General
- 17 Publicaciones Periódicas
- 600 Audiovisuales

Servicios:

- Préstamo de acervo en aulas académicas
- Préstamo a domicilio
- Préstamo en sala
- Trámite de credencial

Equipo:

- 1 impresora de matriz de punto
- 1 PC

Mobiliario:

- 1 escritorio
- 23 estantes
- mesas
- 17 sillas

2.6.6 Centro de Maestros “Carmen G. Basurto”

Comercio #114

Col. Escandón

C.P 11800

Del. Miguel Hidalgo

Tel. Fax 55-15-3192 (centro)

26-14-44-11(biblioteca)

e-mail: cmbasurto@sep.gob.mx

Perfil: Historia

Biblioteca

Horario:

Ciclo escolar (septiembre – julio).

Martes a viernes 9:00 a 19:00 Hrs.

Sábados: 9:00 a 14:00 Hrs.

Horario de verano (julio - agosto).
Lunes a viernes 9:00 a 18:00 Hrs.

Colecciones:

- 7,700 Acervo General
- 30 Publicaciones Periódicas
- 910 Audiovisuales

Servicios:

- Expedición de constancias de no adeudo de material
- Orientación a usuarios
- Préstamo a domicilio
- Préstamo Intercentro
- Préstamo en sala
- Trámite de credencial de biblioteca

Equipo:

- 1 PC para uso interno
- 1 televisión
- 1 videograbadora

Mobiliario:

- 1 escritorio
- 29 estantes
- mesas
- 1 mostrador
- 1 mueble de computadora
- 20 sillas

2.6.7 Centro de Maestros “Celerino Cano Palacios”

**Calzada del Hueso # 51
U.H. Hueso Infonavit
Col. Ex Hacienda Coapa
C.P 14310
Del. Tlalpan. D.F.
Tel. Fax 56-77-39-87
e-mail: cmcano@sep.gob.mx
Perfil: Educación ambiental**

Biblioteca

Horario:

Ciclo escolar (septiembre - julio).
Martes a viernes 9:00 a 19:00 Hrs.
Sábados: 9:00 a 14:00 Hrs.

Horario de verano (julio - agosto).
Lunes a viernes 9:00 a 18:00 Hrs.

Colecciones:

- 6,779 Acervo General
- 8 Publicaciones Periódicas
- 1,328 Audiovisuales

Servicios:

- Consulta en sala
- Préstamo a domicilio
- Reproducción de videograbaciones
- Trámite de credencial

Equipo:

- 1 decodificador de la RED-EDUSAR
- 1 PC para uso interno
- 1 PC (para la consulta de la base de datos) (usuarios)
- 1 televisión
- 2 videocaseteras (1 graba y 1 reproduce)

Mobiliario:

- 1 escritorio
- mesas
- 10 sillas

2.6.8 Centro de Maestros “Ermilo Abreu Gómez”

Calle Lázaro Pavía # 294
Col. Jardín Balbuena
Del. Venustiano Carranza. D.F.

Tel. 57-64-28-49

e-mail cmabreu@sep.gob.mx

Perfil: Educación artística

Biblioteca

Horario:

Ciclo escolar (septiembre - julio)

Martes a viernes 15:00 a 18:00 Hrs.

Sábado 9:00 a 14:00 Hrs.

Horario de verano (julio - agosto)

Lunes a viernes 10:00 a 15:00 Hrs.

Colecciones:

- 12,000 Acervo General
- 11 Publicaciones Periódicas
- 1,200 Audiovisual
- 15 Juegos de mesa

Servicios:

- Asesorías de apoyo a maestros
- Estantería abierta
- Información vía telefónica
- Orientación e información
- Préstamo a domicilio
- Préstamo interbibliotecario.
- Préstamo en sala.

Equipo:

- 1 grabadora
- 1 Impresora
- 1 máquina de escribir
- 1 PC
- 1 televisión
- 2 videograbadoras

Mobiliario:

- archiveros
- escritorios
- 29 estantes
- 10 mesas
- pizarrón
- 31 sillas
- 1 sofá

2.6.9 Centro de Maestros “Gregorio Torres Quintero “

Calle: Sur 65 A. # 3228.

Col. Viaducto Piedad

Del. Iztacalco. C.P. 08500

Tel. 55-30-91-21

e-mail: cmtorres@sep.gob.mx

Perfil: Derechos humanos

Biblioteca

Horario:

Horario ciclo escolar (septiembre - julio)

Martes a viernes de 14:00 a 19:00 Hrs.

Sábados de 9:00 a 14:00 Hrs.

Horario de verano (julio - agosto)

Lunes a viernes 9:00 a 18:00 Hrs.

Colecciones:

- 9,248 Acervo General
- 16 Publicaciones Periódicas
- 1,654 Audiovisuales

Servicios:

- Atención personalizada
- Consulta en sala
- Préstamo en sala
- Préstamo a domicilio
- Reproducción de video grabaciones
- Tramite de credencial

Equipo:

- 1 cañón
- 1 impresora
- 1 máquina de escribir
- 1 PC para uso interno
- 1 pizarrón de enciclomedia
- 1 videocasetera

Mobiliario:

- 2 escritorios
- 12 estantes
- 12 sillas
- 2 mesas

2.6.10 Centro de Maestros “Guadalupe Ceniceros de Zavaleta”

Calle México Tacuba #75
Col. Un hogar para nosotros (BENM)
Del. Miguel Hidalgo
C.P 11330
Tel. 53-96-21-62
Fax 5396-2162
e-mail: cmgua@sep.gob.mx
Perfil: Fomento a la lectura

Biblioteca

Horario:

Ciclo Escolar (septiembre - junio)
Martes a viernes 9:00 a 19:00 Hrs.
Sábados 9:00 a 14:00 Hrs.

Horario de verano (julio - agosto)
Lunes a viernes 9:00 a 18:00 Hrs.

Colecciones:

- 8, 340 Acervo General
- 24 Publicaciones Periódicas
- 789 Audiovisuales

Servicios:

- Orientación a usuarios
- Préstamo a domicilio
- Préstamo en sala
- Préstamo interbibliotecario
- Reproducción y grabación de video grabaciones
- Trámite de credencial de biblioteca

Equipo:

- 1 DVD
- 2 grabadoras
- 1 Impresora
- 1 televisión
- 2 videocaseteras

Mobiliario:

- 2 computadoras
- 28 estantes
- 1 impresora
- mesas
- 32 sillas

2.6.11 Centro de Maestros “Jesús Mastache Román”

**Zaragoza s/n Barrio de San Juan
San Pablo Oztotepec (junto a CONALEP)
Del. Milpa Alta
C.P 12400
Tel. Fax: 58-62-17-64
e-mail: cmjes@sep.gob.mx
Perfil: Integración educativa**

Biblioteca

Horario:

Ciclo Escolar (septiembre - junio)
Martes a viernes de 9:00 a 19:00 Hrs.
Sábados de 9:00 a 14:00 Hrs.
Horario de verano (julio - agosto)
Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Hrs.

Colecciones:

- 7,294 Acervo General
- 17 Publicaciones Periódicas
- 944 Audiovisuales

Servicios:

- Consulta en sala
- Préstamo a domicilio
- Reproducción de videograbaciones
- Trámite de credencial

Equipo:

- 1 impresora de matriz de punto
- 1 máquina de escribir
- 2 PC
- 1 televisión
- 1 videocasetera

Mobiliario:

- 2 escritorios
- 1 catálogo de madera con 21 cajones
- mesas
- 8 sillas
- 1 pizarrón

2.6.12 Centro de Maestros “Luis Álvarez Barret”

Jalapa #100

Col. Roma

Del. Cuauhtémoc

C.P 06700

Tel. 55-11-10-05

55-11-11-98

e-mail cmbarret@sep.gob.mx

Perfil: Inglés

Biblioteca

Horario:

Ciclo escolar (septiembre - julio)
Martes a viernes de 14:00 a 18:00 Hrs.
Sábados de 9:00 a 14:00 Hrs.
Horario de verano (julio - agosto)
Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 Hrs.

Colecciones:

- 3,493 Acervo General
- 19 Publicaciones Periódicas
- 1,139 Audiovisuales

Servicios:

- Curso de capacitación.
- Préstamo externo.
- Préstamo interbibliotecario.
- Préstamo interno.
- Préstamo de equipos (TV, radiograbadora, DVD, etc.)
- Reserva de material.
- Talleres de actualización.
- Trámites de credencial.

Equipo:

- 1 impresora
- 1 PC

Mobiliario:

- 27 Estantes
- 2 mesas
- 16 sillas

2.6.13 Centro de Maestros “Luis Herrera y Montes”

Av. Juárez No. 75
Col. Cuajimalpa
Del. Cuajimalpa de Morelos, D.F.
C.P 05000
Tel.: 58-12-53-46
e-mail: cmlui@sep.gob.mx
Perfil: Valores

Biblioteca

Horario:

Ciclo escolar (septiembre - julio)

Martes a viernes de 14:00 a 18:00 Hrs.

Sábados de 9:00 a 14:00 Hrs.

Horario de verano (julio - agosto)

Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 Hrs.

Colecciones:

- 9,870 Acervo General
- 28 Publicaciones Periódicas
- 600 Audiovisuales
- 11 Juegos didácticos en ludoteca

Servicios:

- Consulta en sala
- Materiales en CD-ROM, Audio y Video
- Préstamo a domicilio
- Préstamo intercentro
- Trámite de credencial

Equipo:

- 1 grabadora
- 1 impresora de matriz de punto
- 2 máquinas de escribir
- 1 PC
- 1 regresadora
- 1 televisión
- 2 videocaseteras

Mobiliario:

- 1 escritorio
- 25 estantes
- 1 fichero
- 11 mesas
- 1 mostrador
- 1 mueble para paquetería
- 17 sillas

2.6.14 Centro de Maestros “María Lavalle Urbina”

Ferrocarril Hidalgo #1119
Col. Constitución de la República.
Del. Gustavo A. Madero.
C.P 07469
Tel. 57-53-59-61
e-mail: cmarc@sep.gob.mx
Perfil: Gestión

Biblioteca

Horario:

Horario Ciclo escolar (septiembre - julio)
Martes a viernes de 14:00 a 19:00 Hrs.
Sábados de 9:00 a 14:00 Hrs.

Horario de verano (julio -agosto)
Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 Hrs.

Colecciones:

- 8,400 volúmenes Acervo General
- 26 Publicaciones Periódicas
- 432 audiovisuales

Servicios:

- Préstamo a domicilio
- Préstamo en sala
- Orientación

Equipo:

- 1 impresora matriz de punto
- 1 PC para uso del bibliotecario
- 1 televisión (en proceso de habilitación)
- 1 videocasetera (en proceso de habilitación)

Mobiliario

- 29 estantes
- 9 mesas

- 1 pizarrón
- 18 sillas

2.6.15 Centro de Maestros “Ramiro Reyes Esparza”

Prolongación Atrio de San Francisco #78

Col. Cuadrante de San Francisco.

Del. Coyoacán. D.F.

C.P 04320

Tel. 55-54-11-47

Tel. Inter. 58-69-08-25

e-mail: cmaestr0964@sep.gob.mx

Perfil: Materiales didácticos

Biblioteca

Horario:

Ciclo escolar (septiembre - julio)

Martes a viernes de 9:00 a 20:00 Hrs.

Sábado de 9:00 a 14:00 Hrs.

Horario de Verano (julio - agosto)

Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Hrs.

Colecciones

- 7,785 Acervo General
- 19 Publicaciones Periódicas
- 1,083 Audiovisuales

Servicios

- Préstamo a domicilio
- Préstamo intercentro
- Préstamo en sala
- Reserva de material
- Trámite de credencial
- Talleres de actualización

Equipo

- 1 grabadora
- 1 impresora
- 1 PC
- 1 televisión
- 1 videocasetera

Mobiliario:

- 24 estantes
- 1 archivero
- 2 escritorios
- mesas
- 12 sillas

2.6.16 Centro de Maestros “Rosario Gutiérrez Eskildsen”

Calz. México Xochimilco No. 4832

Col. San Lorenzo Huipulco

Del. Tlalpan

C.P 14370

Tel. 56-03-33-37

56-03-37-86

e-mail: cmeskil@sep.gob.mx

Perfil: Educación ambiental

Biblioteca

Horario:

Ciclo escolar (septiembre - julio)

Martes a viernes de 9:00 a 19:00 Hrs.

Sábado de 9:00 a 14.00 Hrs.

Horario de verano (julio - agosto)

Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 Hrs.

Colecciones:

- 8,002 Acervo General
- 11 Publicaciones Periódicas
- 1,296 Audiovisuales

Servicios:

- Consulta de material audiovisual
- Orientación e información a usuarios
- Préstamo a domicilio
- Préstamo en sala
- Préstamo Intercentro
- Reproducción de video grabaciones (VHS)
- Reproducción de material de audio (cintas)
- Reprografía
- Trámite de credencial

Equipo:

- 2 grabadoras
- 1 impresora
- 1 PC
- 1 televisión
- videocaseteras

Mobiliario:

- 32 Estantes
- 1 escritorio
- 1 fichero
- 5 mesas
- 1 mostrador
- 1 pizarrón
- 30 sillas
- 1 vitrina

2.6.17 Centro de Maestros “Soledad Anaya Solórzano”

Av. Guelatao Esquina Batallón Zacapoaxtla

U.H. Ejército de Oriente

Del. Iztapalapa

C.P 09230

Tel. Fax 57450686

e-mail cmsol@sep.gob.mx

Perfil: Matemáticas

Biblioteca

Horario:

Ciclo escolar (septiembre - julio)
Martes a viernes 10:00 a 18:00 Hrs.
Sábados 9:00 a 14:00 Hrs.

Horario de verano (julio - agosto)
Lunes a viernes 9:00 a 14:00 Hrs.

Colecciones:

- 10,443 Acervo General
- 13 Publicaciones Periódicas
- 2,909 Audiovisuales

Servicios:

- Bibliografía Básica
- Consulta Especializada en CD-ROM
- Consulta en sala de material audiovisual
- DSI
- Fomento al hábito a la lectura
- Orientación e información a usuarios
- Préstamo a domicilio
- Préstamo en sala
- Préstamo intercentro
- Reserva de material

Equipo:

- 1 escáner
- 1 guillotina
- 1 impresora
- 1 máquina de escribir mecánica
- 2 PC
- 2 televisiones
- 2 videocaseteras

Mobiliario:

- 1 archivero
- 28 estantes
- 12 lámparas
- 7 mesas
- 17 sillas

2.6.18 Centro de Maestros “Valentín Zamora Orozco”

Fresno # 15 Edif. A-1 2° piso
Col. Santa María la Ribera
Del. Cuauhtémoc
C.P 06400
Tel. Fax 55-66-23-93
e-mail: cmval@sep.gob.mx
Perfil: Expresión artística

Biblioteca

Horario:

Ciclo escolar (septiembre - julio)
Martes a viernes de 9:00 a 19:00 Hrs.
Sábados de 9:00 a 14:00 Hrs.

Horario de verano (julio - agosto)
Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 Hrs.

Colecciones:

- 8,464 Acervo General
- 41 Publicaciones Periódicas
- 590 Audiovisuales

Servicios:

- Consulta en sala
- Préstamo a domicilio
- Reproducción de videograbaciones
- Trámite de credencial

Equipo:

- 1 máquina de escribir
- 2 PC
- 1 televisión
- 1 videocasetera

Mobiliario:

- 1 escritorio
- 1 mesa
- 1 pizarrón
- 6 sillas

Nuestro país ha construido en la última década bases fundamentales para el desarrollo y consolidación de una cultura de la formación continua entre los profesores del país. La inmensa mayoría de maestros de educación básica en servicio se actualizan año con año y cerca de la tercera parte del total ha certificado sus conocimientos a través de un examen nacional.

Se han instalado Centros de Maestros en todo el país y se han formado especialistas en actualización. Sin embargo, aún hacen falta un conjunto de acciones sistemáticas y coordinadas para alcanzar la meta de un desarrollo profesional para los docentes, con repercusiones claras en la mejora de los resultados educativos de las escuelas.

La formación continua de los profesores no sólo se efectúa a través de cursos, se hace fundamentalmente en el desarrollo cotidiano de la tarea de enseñar, en la reflexión compartida con los colegas y otros actores educativos sobre el aprendizaje.⁹³

Es por ello, que una parte fundamental de lo que está pendiente en materia de formación continua de los maestros de educación básica, es la organización de los servicios bibliotecarios de calidad para los docentes, y que estos repercutan en la reflexión y la mejora sistemática de las prácticas educativas.

La importancia de las bibliotecas dentro de los Centros de Maestros, es fundamental; ya que sirven como apoyo durante su formación docente, por ende, la evaluación de los servicios bibliotecarios que se realiza en ellas es importante, ya que ayuda a detectar fortalezas y debilidades de la misma.

⁹³ DOCUMENTOS NORMATIVOS SEP, DGFC. *Reglas de Operación 2004 del Programa Nacional para la Actualización Permanente de los Maestros de Educación Básica en Servicio (PRONAP)*. [en línea]. México: SEP, 2004. p.2. [Consulta: 10 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://pronap.ilce.edu.mx/materiales/publicacion/doc_normativos.htm

A continuación se presenta la parte metodológica conjuntamente con los resultados de la evaluación realizada en las bibliotecas de los 18 Centros de Maestros del Distrito Federal.

Capítulo 3. Evaluación de servicios en las Bibliotecas de los Centros de Maestros

El interés y los esfuerzos invertidos en materia de la evaluación de los servicios bibliotecarios son crecientes. La gestión de calidad y dentro de ella la evaluación de las bibliotecas y de sus servicios, han pasado a ser temas verdaderamente relevantes en el quehacer diario de buena parte de las unidades de información.

Desde hace décadas, las bibliotecas universitarias, principalmente las de Estados Unidos y Europa, han formado parte de programas de evaluación y mejora continua, e incluso de acreditación y certificación a través de los procesos de gestión de calidad.

La evaluación bibliotecaria es influencia del entorno empresarial, en el que la medición de la calidad, entendida como adecuación a estándares, y la medición del rendimiento, a través de indicadores, ha terminado derivando hacia la mejora y adaptación a las necesidades y expectativas de los usuarios.⁹⁴

Por este motivo, las Bibliotecas de los Centros de Maestros y otras unidades de información que quieran posicionarse en un primer nivel y ser competitivas, deberán cuidar los atributos cualitativos del servicio que ofrecen como rasgo continuo de identificación y valoración por parte de los usuarios, es decir, las bibliotecas deben tener muy en cuenta la percepción que sus usuarios tienen sobre los servicios que éstas ofrecen.

⁹⁴ JATIVA MILLARES, Ma. Victoria, GALLO LEÓN, José Pablo. *Libqual+ : evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario*. [en línea]. España: Universidad de Alicante, Biblioteca Regional de Murcia, 2006. pp. 57-58. [Consulta: 11 octubre 2007]. Disponible en Internet: <http://www.anabad.org/organizacion/murcia/ATT00026.pdf>

3.1 Procedimiento

En nuestro país en cuestiones de evaluación falta mucho por hacer. Para las bibliotecas mexicanas, hasta este momento no existe una entidad oficial evaluadora que las certifique de una manera integral.

La evaluación de la calidad en las actividades que ofrece una biblioteca, permite asegurar a la sociedad, que la entidad sujeta al análisis, cumple con un conjunto de estándares mínimos de calidad, con reconocimiento nacional y hasta internacional, y además rinde cuentas con transparencia de los recursos que recibe⁹⁵. Es por ello que, para realizar la evaluación de los servicios es necesario elegir el instrumento que mejor identifique y brinde los resultados confiables sobre la calidad de los mismos. Por esta razón, se consideró a LibQUAL como la herramienta más adecuada, pues ofrece validez y confiabilidad en sus indicadores, además de ser fácilmente adaptable a las necesidades de cada unidad de información y contar con el respaldo profesional de la Universidad de Texas y la ARL.

3.1.1 El método LIBQUAL

La satisfacción del usuario se convierte en el objetivo máximo en los sistemas de Gestión de Calidad y la medición de la misma, y es también, la finalidad de algunos de los más recientes sistemas de evaluación de servicios bibliotecarios, como es el caso de LibQUAL.

LibQUAL, como se mencionó en el capítulo 1, es un sistema de obtención de datos sobre la calidad del servicio percibida por los usuarios, utilizando para ello un sistema automatizado y recolección de datos por medio de una aplicación Web.

⁹⁵ SÁNCHEZ AMBRIZ, Gerardo. *La evaluación de las bibliotecas universitarias: una estrategia metodológica en América Latina*. [en línea]. México: UNAM, Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, 2006. p.30. [Consulta: 15 octubre 2007]. Disponible en Internet: <http://www.anabad.org/organizacion/murcia/ATT00032.pdf>

Proporciona los resultados de la medición de los servicios bibliotecarios desde la perspectiva del usuario en razón de la calidad del servicio recibido.

Una vez realizado el proceso de distribución y aplicación de la encuesta, la ARL realiza el estudio de los resultados obtenidos. Si se desea aplicar esta encuesta de evaluación, el servicio se contrata con la ARL, permitiéndose una personalización del cuestionario y la recolección de comentarios por parte de los usuarios.

Entre las ventajas del modelo, la página Web del mismo menciona:⁹⁶

- Los datos institucionales e informes obtenidos permiten evaluar si los servicios de la biblioteca satisfacen las expectativas de los usuarios.
- El sistema se ha empleado en más de quinientos centros, lo que nos facilita la comparación o benchmarking con instituciones semejantes.
- La sencillez técnica: La encuesta aplicada a los usuarios es distribuida y recogida vía Web y correo electrónico, siendo tratados los datos estadísticos por la aplicación.

Además, es posible la pertenencia a grupos de trabajo específicos, el acceso a una amplia bibliografía sobre experiencias concretas y el intercambio de las mismas.

Desde sus inicios fue aplicado como proyecto piloto en los Estados Unidos y Canadá, donde participaron las Universidades que pertenecen a la ARL; Universidad de Arizona, Universidad de California, Santa Bárbara, Universidad de

⁹⁶ COOK, Collen. COLEMAN, V., HEATH, Fred. "Nueva cultura de la evaluación: informe preliminar de la encuesta ARL SERVQUAL". En: *66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel 13-18 August*. [en línea]. [Consulta: 10 octubre 2007]. Disponible en Internet: <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/028-129s.htm>

Connecticut, Universidad de Houston, Universidad de Kansas, Universidad de Minnesota, Universidad Estatal de Michigan, Universidad de Pennsylvania, Universidad de Pittsburg, Universidad de Washington, Tecnológico de Virginia, y la Universidad de Nueva York. Y posteriormente utilizado como modelo validado de evaluación de servicios bibliotecarios en el Colegio de Boston, Universidad de Miami, en las Bibliotecas militares de los Colegios de la Armada de Guerra, Colegio Naval, la Escuela de Posgrado Naval, la Universidad del Aire y la Universidad de la Defensa Nacional, entre otras. Sin embargo, la primera experiencia de uso de LibQual a gran escala fuera de Norte América ocurrió en el Reino Unido. Stephen Town de la Universidad de Cranfield y recientemente director de la Universidad de York, considera que la calidad de los servicios es primordial para el buen funcionamiento de la biblioteca. Esta filosofía ha sido de especial ayuda para facilitar la difusión y uso de este modelo en Europa.⁹⁷

En base a dichas experiencias y a las ventajas que LibQUAL ofrece, diversos países han utilizado este modelo. En España, un ejemplo claro es la evaluación que se realizó en la Biblioteca del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía (Granada) en el 2006. Dicha evaluación se estructuró en dos grandes apartados: una evaluación objetiva basada en indicadores de rendimiento o productividad y una segunda parte que desarrolla un estudio de satisfacción de usuarios. En sus resultados se hace mención que es un modelo confiable y con grandes ventajas pero pocas instituciones españolas han hecho uso de este.⁹⁸

En América Latina, también son pocas las referencias que se tienen sobre el uso de este modelo. En Perú, Rosa Flor Tello Santos realizó una propuesta de evaluación del servicio de referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen, con el modelo LibQUAL, en la que menciona, que es pertinente realizar la evaluación del

⁹⁷ LIBQUAL+. *The origins: birth of LibQUAL*. [en línea]. Estados Unidos: Association of Research Libraries. [Consulta: 15 octubre 2007]. Disponible en Internet:

<http://www.libqual.org/About/Birth/index.cfm>

⁹⁸ TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANDALUCÍA. *Evaluación de la biblioteca*. [en línea]. Granada: Biblioteca del TSJA, 2006. p. 30. [Consulta: 12 octubre 2007]. Disponible en Internet: http://www.juntadeandalucia.es/vgn/images/portal/cit_12354507/25/22/44144736obj.pdf

servicio de referencia debido a los constantes cambios que ha sufrido éste. Asimismo, menciona también que: *“Con el desarrollo de la experiencia piloto en el servicio de la sala de referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con el instrumento de evaluación LibQUAL+, se pudieron observar los cambios necesarios que se deben realizar al servicio de referencia, de igual manera se lograron conocer puntos débiles y fuertes con mucha rapidez y confiabilidad, pues a pesar de ser una experiencia piloto con el modelo LibQUAL+ se logró conocer la confiabilidad del mismo y la situación de uno de los servicios de la biblioteca”*⁹⁹, por lo tanto se hace la recomendación de evaluación de todos los servicios con el uso de este instrumento.

En México, sobresale el trabajo de Jorge Octavio Ruíz Vaca, en el que propone, el establecimiento e implementación de un proyecto para evaluar la calidad de los servicios en bibliotecas académicas y de investigación mexicanas, utilizando el método LibQUAL, y que dicho proyecto pudiese ser coordinado por el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB), ya que se considera como institución líder dentro de la investigación bibliotecológica a nivel nacional y Latinoamérica. Finalmente concluye que *“al adecuar y aplicar esta herramienta en nuestro país, cabe la posibilidad de incitar a otras bibliotecas de los países de habla hispana a realizar evaluaciones de calidad, y al mismo tiempo ir generando una cultura relacionada a la evaluación”*¹⁰⁰. Sin embargo, aún no existen indicios de seguimiento de esta propuesta.

⁹⁹ TELLO SANTOS, Rosa Flor. *Propuesta de la evaluación del servicio de la sala de referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQUAL+ de la Association of Research Libraries*. [en línea]. Tesis de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Perú: la autora, 2004. pp. 29-35, 51-66. [Consulta: 9 octubre 2007]. Disponible en Internet: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/tello_sr/T_completo.pdf

¹⁰⁰ RUÍZ VACA, Jorge. *Op. Cit.* pp. 59-66

3.1.2 Elaboración del instrumento

Para la elaboración del instrumento se tomaron en cuenta las cuatro dimensiones que plantea LIBQUAL para el instrumento base derivado de SERVQUAL (cfr. Cap. 1). Las preguntas se ajustaron considerando los objetivos que las bibliotecas de los Centros de Maestros persiguen, por consiguiente la primera sección del instrumento se refiere a las preguntas del segundo apartado de LIBQUAL agregando una pregunta más lo que da un total de 23 preguntas cerradas en la que se califican diversos aspectos de los servicios de las bibliotecas en una escala de 4 posibles respuestas: Muy alto, alto, bajo y muy bajo. La segunda sección retoma preguntas del tercer apartado referente a la satisfacción de los servicios en general. En una tercera sección se incluyeron preguntas relacionadas con el cuarto apartado del LIBQUAL.

Dada la magnitud y complejidad del proyecto se decidió no incluir datos generales de identificación.

3.1.3 Determinación de la muestra

Para la obtención de la muestra se tomaron como base las estadísticas de asistencia a las Bibliotecas de los Centros de Maestros obtenidas por la Coordinación de Bibliotecas de los Centros de Maestros durante 2006. En dichas estadísticas fue posible observar que durante los meses del verano posteriores al fin de clases, la asistencia se incrementa de manera considerable ya que los maestros aprovechan este periodo para asistir a los cursos de actualización que los Centros ofrecen.

Se considero trabajar con el 25% (550) del total de la población que asistió a las bibliotecas en el mes de julio de 2006 (2003 usuarios)¹⁰¹. Dado que existían

¹⁰¹ Datos proporcionados por el Coordinador de Bibliotecas de los Centros de Maestros del Distrito Federal.

diferencias considerables en el número de asistentes a cada Centro, el número de cuestionarios que se aplicó en cada Centro se obtuvo con base al total de asistencia a cada biblioteca, el cuadro siguiente muestra como quedo conformada la muestra para su aplicación.

Muestra

ACC	121	30
AEB	32	8
BJL	66	17
BSL	212	53
CAC	85	21
CCP	72	18
CGB	92	23
EAG	188	47
GCZ	181	45
GTQ	92	23
JMR	88	22
LAB	60	15
LHM	133	33
MLU	298	75
RGE	87	22
RRE	49	12
SAS	311	78
VZO	36	9
Total	2203	551

3.2 Aplicación

Una vez obtenida la muestra, se asignó a cada participante un centro. Un gran número de Centros de Maestros se encuentra en la parte centro y sur de la ciudad, mientras que la mayoría de los participantes del proyecto viven en la parte norte o incluso en zonas del área metropolitana. Por lo tanto, para la asignación de los centros se tomaron en cuenta varios factores: el domicilio de los participantes, la ubicación de sus centros de trabajo cuando era el caso y la facilidad para el traslado. Los profesores que coordinaron el proyecto fueron asignados a dos de los centros ubicados en el extremo sur de la ciudad.

Previo a la aplicación del instrumento, se hizo un piloteo a los usuarios de la Biblioteca del Centro de Estudios Educativos, lo que permitió precisar la redacción en dos preguntas.

La aplicación dio inicio el 9 de julio, previo a ésta cada participante acudió al Centro asignado con un oficio de presentación. Para la recolección de la información se contempló un período de 3 semanas.

A principios del mes de septiembre se contaba con aproximadamente 420 cuestionarios. Sin embargo, la aplicación en dos de las bibliotecas se complicó por la baja asistencia de usuarios. El período se extendió por una semana más y al no poder cubrir el porcentaje pretendido, la aplicación cerró con un total de 500 cuestionarios aplicados.

3.3 Análisis e interpretación de resultados

Para el análisis e interpretación de la información se utilizó el programa Statistical Product and Service Solutions (SPSS) en su versión 8.0. Con ayuda de la hoja de codificación cada participante codificó y capturó la información de sus cuestionarios, posteriormente se inició el trabajo de análisis elaborando las

gráficas y cuadros de resultados y la comparación de dichos resultados con las Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación del CONPAB-IES.

A continuación se presenta el cuadro y la gráfica de los cuestionarios aplicados por Centro, y enseguida las preguntas con su respectivo análisis, interpretación y comparación con la normatividad vigente.

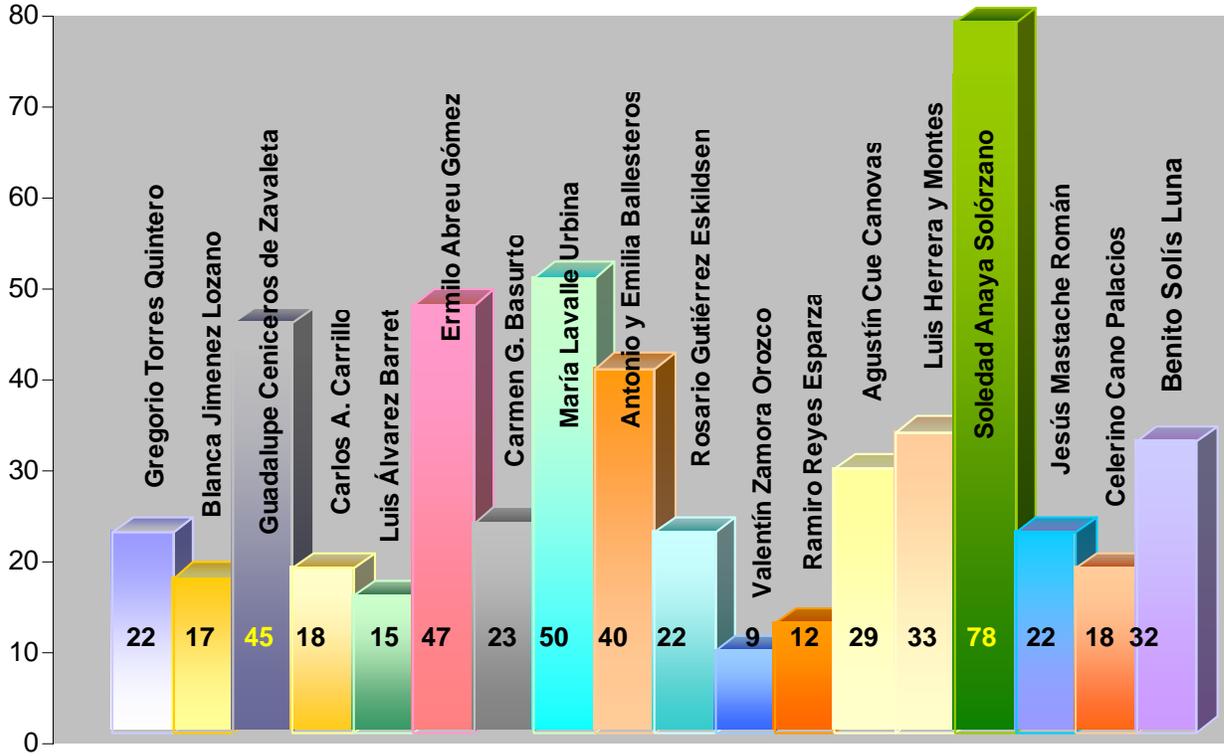
Cuestionarios aplicados por centro

Cuadro 1

Centros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Gregorio Torres Quintero	22	4.4	4.4	4.4
Blanca Jiménez Lozano	17	3.4	3.4	7.8
Benito Solís Luna	32	6.4	6.4	39.2
Guadalupe Cenicerros de Zavaleta	45	9	9	16.8
Carlos A. Carrillo	18	3.6	3.6	20.4
Luis Álvarez Barret	15	3	3	23.4
Ermilo Abreu Gómez	47	9.4	9.4	32.8
Carmen G. Basurto	23	4.6	4.6	37.4
María Lavalle Urbina	50	10	10	47.4
Antonio y Emilia Ballesteros	40	8	8	55.4
Rosario Gutiérrez Eskildsen	22	4.4	4.4	59.8
Valentín Zamora Orozco	9	1.8	1.8	61.6
Ramiro Reyes Esparza	12	2.4	2.4	64
Agustín Cue Canovas	29	5.8	5.8	69.8
Luis Herrera y Montes	33	6.6	6.6	76.4
Soledad Anaya Solórzano	78	15.6	15.6	92
Jesús Mastache Román	22	4.4	4.4	96.4
Celerino Cano Palacios	18	3.6	3.6	100
Total	500	100	100	

Gráfica 1

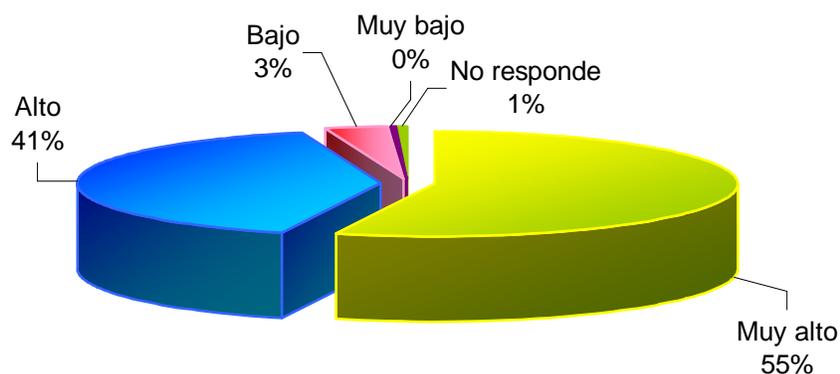
Cuestionarios aplicados por centro



¿Los empleados de la biblioteca le inspiran confianza?

Cuadro 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	276	55.2	55.2	55.2
Alto	203	40.6	40.6	95.8
Bajo	17	3.4	3.4	99.2
Muy bajo	1	0.2	0.2	99.4
No responde	3	0.6	0.6	100
Total	500	100	100	



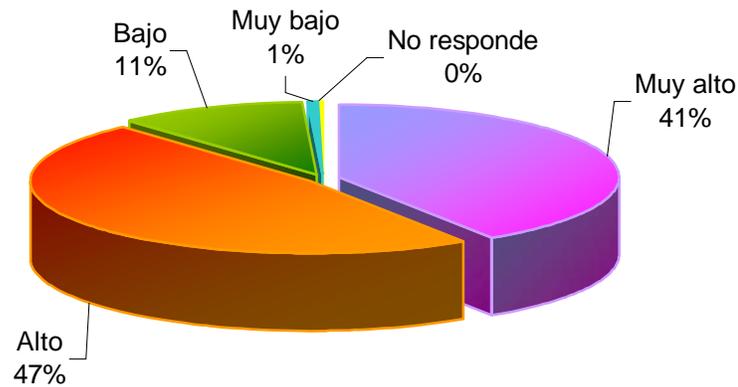
Esta gráfica representa en un alto porcentaje, que la mayor parte de los usuarios confía en el personal bibliotecario. La relación bibliotecario–usuario es de suma importancia, ya que, de acuerdo a la norma; el personal bibliotecario es el intermediario entre el usuario, los recursos documentales, y los servicios de información, por lo que, es imprescindible que las bibliotecas de los Centros de Maestros dispongan de una política de gestión del personal, además deben contar con instrumentos que definan los perfiles y funciones de los diferentes puestos de trabajo y de esta manera, favorecer las actividades conjuntas entre el docente y el

bibliotecario, en virtud de que los Maestros constituyan un factor clave en los procesos de enseñanza-aprendizaje¹⁰².

¿El ambiente físico de la biblioteca le invita al estudio y al aprendizaje?

Cuadro 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	204	40.8	40.8	40.8
Alto	238	47.6	47.6	88.4
Bajo	54	10.8	10.8	99.2
Muy bajo	3	0.6	0.6	99.8
No responde	1	0.2	0.2	100
Total	500	100	100	



Gráfica 3

¹⁰²Cfr. CONSEJO NACIONAL PARA ASUNTOS BIBLIOTECARIOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, COMISIÓN PERMANENTE DE NORMATIVIDAD 2004-2006. *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*. México: CONPAB-IES, 2005. pp.14, 16

Los usuarios afirman que el espacio que se les brinda es el propicio para realizar sus actividades académicas. Sin embargo, la mayoría de las bibliotecas de los Centros de Maestros no cuentan con los espacios ni el ambiente físico adecuados, y además de acuerdo con lo observado, pocos usuarios hacen uso de las instalaciones para el estudio y la investigación. De acuerdo con la normatividad vigente, se deben disponer de instalaciones bibliotecarias que cuenten con espacios seguros y confortables, que contribuyan al estudio y a la investigación en condiciones adecuadas, tomando en cuenta las diferentes necesidades de los usuarios y el personal¹⁰³. Por lo que, consideramos que se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

Para determinar el número de lugares necesarios para el servicio a usuarios, se debe calcular el 15% de la suma total del personal y los docentes que asisten a las bibliotecas de los Centros de Maestros, distribuidos de la siguiente manera:

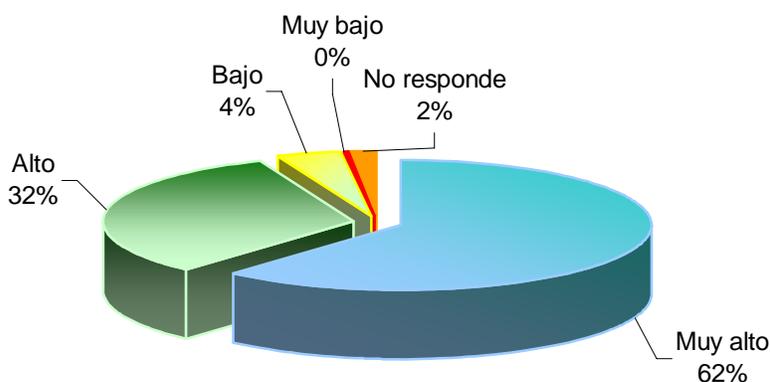
- 50% de los lugares para lectura colectiva
- 30% de los lugares para lectura individual
- 10% de los lugares para estudio en cubículo
- 5% de los lugares para equipos de cómputo
- 5% de los lugares para lectura informal o áreas de descanso

¹⁰³ Cfr. *Ibíd.* pp. 19-21

¿Los empleados son corteses?

Cuadro 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	309	61.8	61.8	61.8
Alto	161	32.2	32.2	94
Bajo	20	4	4	98
Muy bajo	2	0.4	0.4	98.4
No responde	8	1.6	1.6	100
Total	500	100	100	



Grafica 4

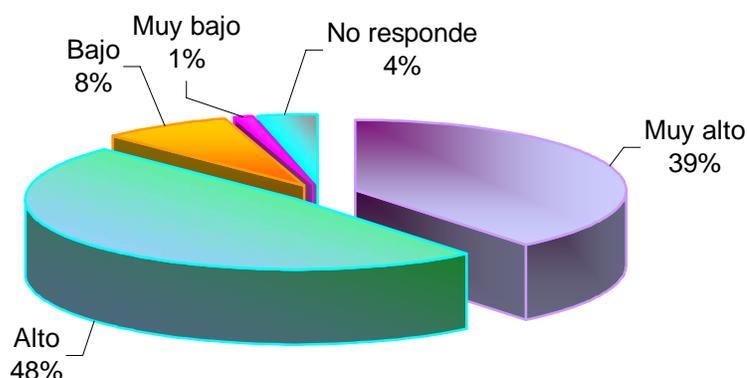
Los resultados nos muestran que los usuarios que asisten a las bibliotecas, expresan sentirse a gusto con el trato brindado por el bibliotecario, ya que, la mayoría de los bibliotecarios cuentan con carrera en el área de biblioteconomía o bibliotecología y el resto con carreras afines, lo cual facilita que la relación sea cordial.

Por lo que, al observar el desempeño de los bibliotecarios, consideramos que estos proporcionan el servicio con cortesía a los usuarios.

¿La biblioteca le proporciona oportunamente los materiales impresos que le requiere?

Cuadro 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	196	39.2	39.2	39.2
Alto	242	48.4	48.4	87.6
Bajo	39	7.8	7.8	95.4
Muy bajo	5	1	1	96.4
No responde	18	3.6	3.6	100
Total	500	100	100	



Gráfica 5

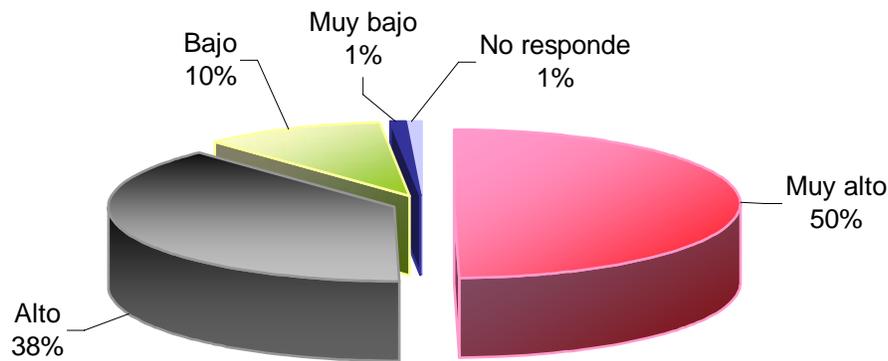
Esta gráfica nos muestra, que el usuario considera que el material que solicita le es proporcionado de manera oportuna. Sin embargo, la biblioteca no cuenta con la tecnología que permita el acceso a servicios especializados y facilite el intercambio de información para lograr una eficiente, eficaz y pronta recuperación de documentos, sin importar su ubicación física o su estructura, por lo que se deben mejorar las colecciones, el equipo y el acceso a la información mediante el catálogo y considerar la posibilidad de incorporar materiales electrónicos. Por otro lado, la norma menciona, que para incrementar las posibilidades de acceso a recursos informativos que la biblioteca no posee, es importante gestionar acuerdos

de cooperación con organismos e instituciones nacionales e internacionales que le permitan cubrir las demandas de información de sus usuarios; para esto, la biblioteca se regirá por el marco normativo institucional, procurando además el beneficio de los convenios generales de colaboración que los propios Centros de Maestros asignen¹⁰⁴.

¿El ambiente es suficientemente tranquilo como para concentrarse en actividades individuales?

Cuadro 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	248	49.6	49.6	49.6
Alto	192	38.4	38.4	88
Bajo	52	10.4	10.4	98.4
Muy bajo	4	0.8	0.8	99.2
No responde	4	0.8	0.8	100
Total	500	100	100	



Grafica 6

¹⁰⁴ Cfr. *Ibíd.* p. 24

La mayor parte de los usuarios indica, que el ambiente de la biblioteca es el adecuado para realizar sus actividades tranquilamente. Sin embargo, los usuarios no permanecen por largos períodos en la biblioteca. Por otro lado se observó que los espacios no cumplen con las indicaciones que marcan las normas, por lo que se recomienda mantener el ambiente dentro de los parámetros que marca las mismas:¹⁰⁵

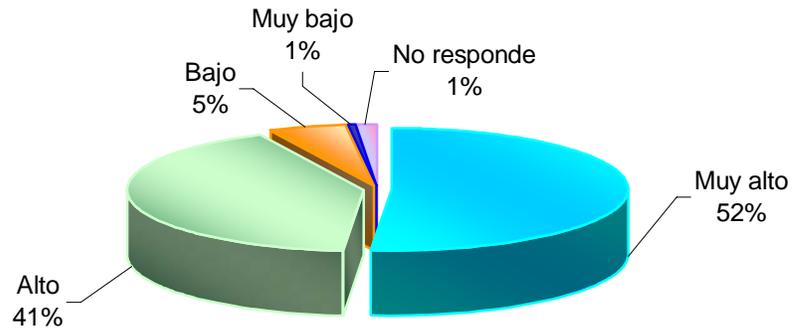
- A. Iluminación de 500 a 600 lux en áreas de lectura y de trabajo; de 300 a 500 lux en áreas de acervo.
- B. Temperatura de 20 a 24° para zonas de trabajo, lectura y estantería abierta, de 16 a 18° para estantería cerrada.
- C. Humedad relativa de 45 a 50%.
- D. Distribución de aire de 6 a 8 cambios por hora.
- E. Ruido ambiental máximo de 50 db.

¹⁰⁵ Cfr. *Ibíd.* p. 22

¿El personal atiende rápidamente sus dudas y peticiones?

Cuadro 7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	257	51.4	51.4	51.4
Alto	207	41.4	41.4	92.8
Bajo	26	5.2	5.2	98
Muy bajo	3	0.6	0.6	98.6
No responde	7	1.4	1.4	100
Total	500	100	100	



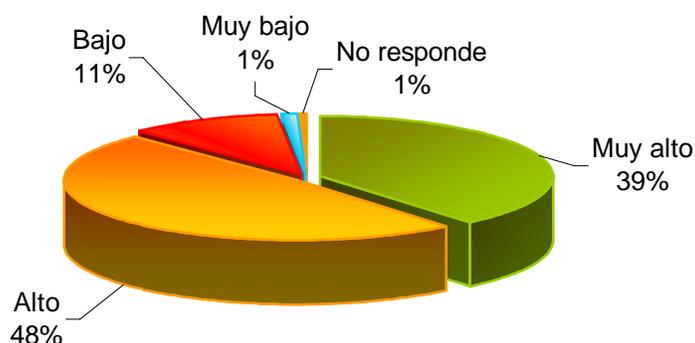
Grafica 7

Los resultados obtenidos nos muestran que las respuestas de los usuarios son satisfactorias, sin embargo, el nivel de profundidad de las respuestas deberá de ser con el apoyo de diferentes fuentes de información.

¿La biblioteca es suficientemente confortable para la realización de sus actividades?

Cuadro 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	194	38.8	38.8	38.8
Alto	245	49	49	87.8
Bajo	53	10.6	10.6	98.4
Muy bajo	5	1	1	99.4
No responde	3	0.6	0.6	100
Total	500	100	100	



Gráfica 8

Según los resultados, los usuarios están conformes con el lugar brindado por la biblioteca para realizar sus actividades académicas. Sin embargo, los espacios ofrecidos por la misma, no cubren en su totalidad con lo requerido por la norma, donde se menciona; que toda biblioteca académica debe estar equipada con mobiliario especializado, con el propósito de garantizar la comodidad y seguridad de los usuarios y del personal, así como la protección de la colección.¹⁰⁶

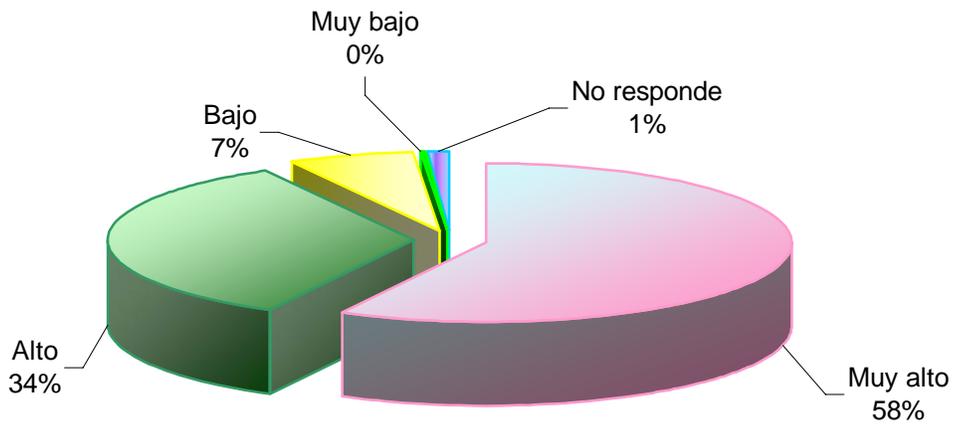
¹⁰⁶ Cfr. *Ibíd.* p.19

De acuerdo a la observación y a la experiencia de algunos bibliotecarios que laboran en dichas bibliotecas, se observa que los usuarios que asisten por información específica permanecen en un promedio de ½ hora, y cuando no tienen clara la información que requieren tardan alrededor de 1 ½ en promedio además realizan actividades como lectura, trabajo en equipo, cursos, talleres, entre otros. Por lo que es necesario que se tomen en cuenta, las recomendaciones antes mencionadas en la pregunta 3.

¿Los empleados le atienden siempre con buena disposición?

Cuadro 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	289	57.8	57.8	57.8
Alto	171	34.2	34.2	92
Bajo	33	6.6	6.6	98.6
Muy bajo	2	0.4	0.4	99
No responde	5	1	1	100
Total	500	100	100	



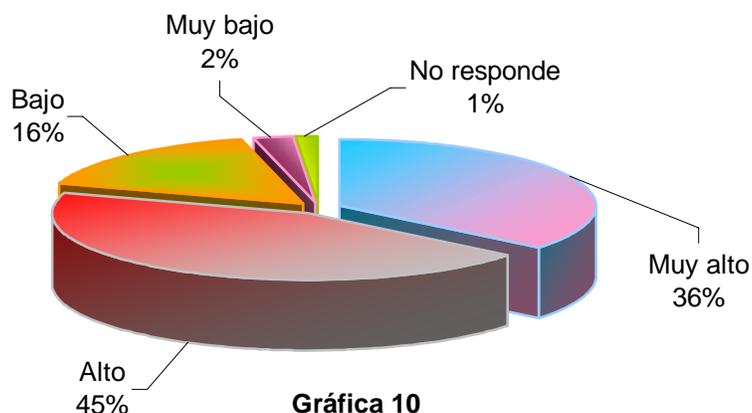
Podemos observar que la mayor parte de los usuarios expresa de manera satisfactoria que el personal bibliotecario se muestra accesible al momento de proporcionar los diferentes servicios con los que cuenta la biblioteca. De la misma forma la norma establece que los usuarios tienen derecho a un servicio competente y profesional¹⁰⁷; basado en el código de ética profesional que rige a las bibliotecas.

¿La biblioteca cuenta con equipo adecuado que le permita tener fácil acceso a la información?

Cuadro 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	179	35.8	35.8	35.8
Alto	221	44.2	44.2	80
Bajo	81	16.2	16.2	96.2
Muy bajo	12	2.4	2.4	98.6
No responde	7	1.4	1.4	100
Total	500	100	100	

¹⁰⁷ Cfr. *Ibíd.* p. 25



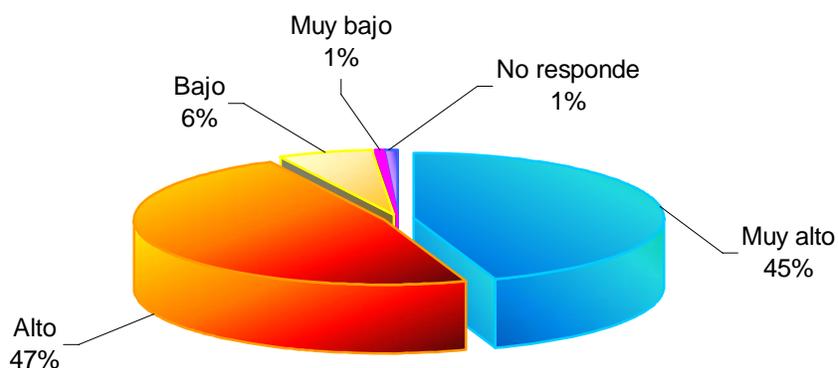
Los usuarios opinan que les es fácil acceder a la información que requieren. No obstante, el equipo con el que cuentan las bibliotecas de los Centros de Maestros no es el adecuado y suficiente para esta función. Es por ello, que para garantizar el acceso y la recuperación de la información en sus diversos formatos y soportes, así como el desarrollo de los servicios digitales y servicios remotos, las bibliotecas académicas deben disponer de equipo de cómputo, periféricos e infraestructura de redes, de acuerdo con los avances de las nuevas tecnologías de la comunicación e información, previendo su mantenimiento y actualización, para así facilitar el acceso y recuperación de la información a los usuarios.¹⁰⁸

¹⁰⁸ Cfr. *Ibíd.* p.19

¿El personal de la biblioteca comprende bien sus necesidades de información?

Cuadro 11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	223	44.6	44.6	44.6
Alto	239	47.8	47.8	92.4
Bajo	31	6.2	6.2	98.6
Muy bajo	3	0.6	0.6	99.2
No responde	4	0.8	0.8	100
Total	500	100	100	



Gráfica 11

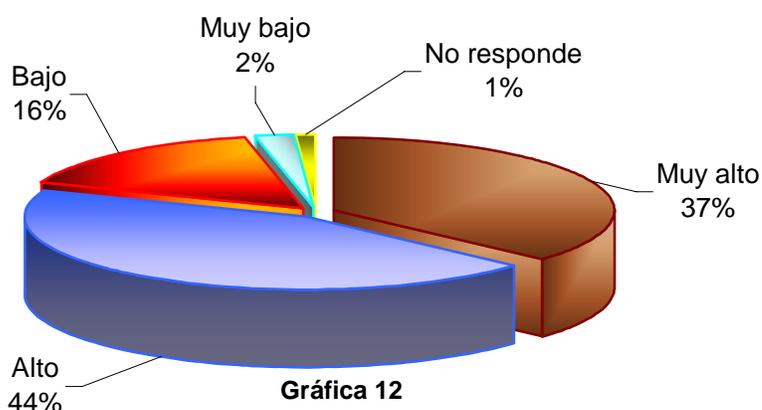
Los usuarios expresan que el personal bibliotecario comprende bien sus necesidades informativas. Aunque, cabría mencionar que los usuarios en su mayoría, no tienen claras dichas necesidades, por lo que las bibliotecas de los Centros de Maestros deben contar con recursos humanos multidisciplinarios para apoyar el desarrollo de todas las áreas¹⁰⁹ y de esta manera ayudar a los usuarios a definir sus necesidades de información.

¹⁰⁹ Cfr. *Ibíd.* p. 17

¿La biblioteca cuenta con herramientas de uso fácil que le permite localizar y tener acceso a la información por si mismo?

Cuadro 12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	183	36.6	36.6	36.6
Alto	221	44.2	44.2	80.8
Bajo	79	15.8	15.8	96.6
Muy bajo	11	2.2	2.2	98.8
No responde	6	1.2	1.2	100
Total	500	100	100	



Basados en los resultados, la mayoría de los usuarios afirman que la biblioteca cuenta con herramientas para la búsqueda y recuperación de información. A pesar de facilitar el libre acceso a las colecciones, basando su organización en estándares internacionales¹¹⁰, la biblioteca no proporciona la consulta del catálogo impreso ni catálogo automatizado, y no dispone de equipos de cómputo en cantidad suficiente dentro de las áreas de servicio y de igual manera no brinda la

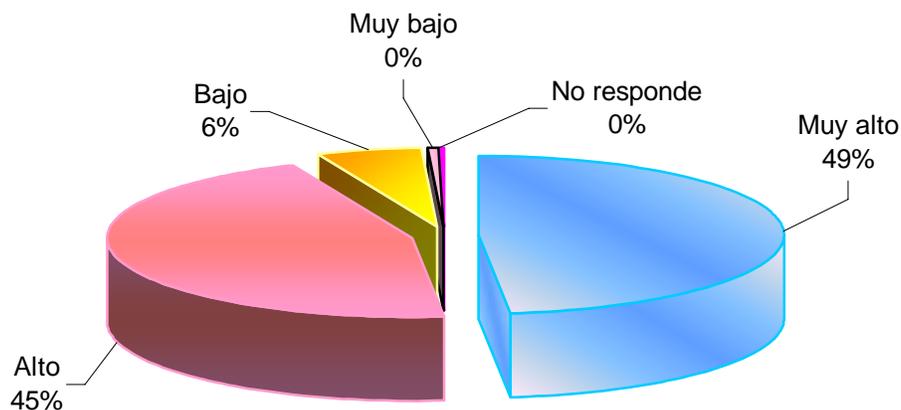
¹¹⁰ Cfr. *Ibíd.* p. 25

posibilidad de acceso remoto a través de Internet¹¹¹. Es necesario que se tome en consideración lo antes mencionado, ya que la norma señala al catálogo automatizado como parte de los servicios mínimos que debe proporcionar una biblioteca académica.

¿La biblioteca es un espacio para su actualización?

Cuadro 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	242	48.4	48.4	48.4
Alto	226	45.2	45.2	93.6
Bajo	28	5.6	5.6	99.2
Muy bajo	2	0.4	0.4	99.6
No responde	2	0.4	0.4	100
Total	500	100	100	



Gráfica 13

De acuerdo a la mayor parte de las opiniones, podemos observar que los usuarios perciben a la biblioteca como un lugar apropiado para actualizarse. Sin embargo,

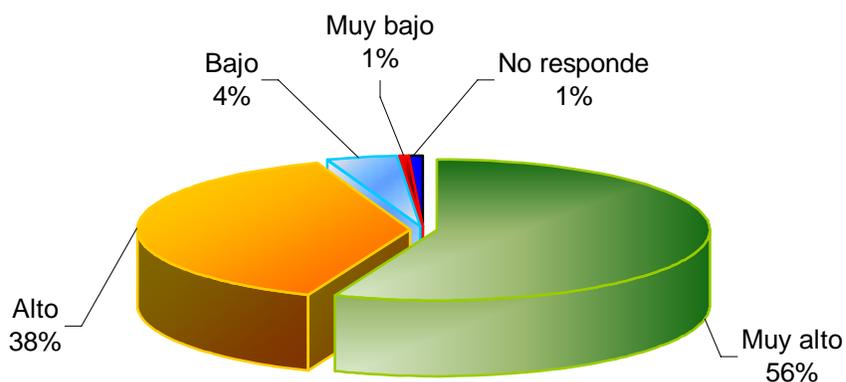
¹¹¹ Cfr. *Ibíd.* p. 26

la norma estipula que los usuarios deben desarrollar una conciencia clara de la información como un recurso estratégico en su formación; asimismo, la biblioteca como espacio académico debe ser el eje central donde se promueve el aprendizaje y la generación del conocimiento, a través de la prestación de diversos servicios ¹¹²

¿El personal de la biblioteca muestra voluntad para ayudar a los usuarios?

Cuadro 14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	281	56.2	56.2	56.2
Alto	191	38.2	38.2	94.4
Bajo	21	4.2	4.2	98.6
Muy bajo	3	0.6	0.6	99.2
No responde	4	0.8	0.8	100
Total	500	100	100	



Gráfica 14

¹¹² Cfr. *Ibíd.* p.13

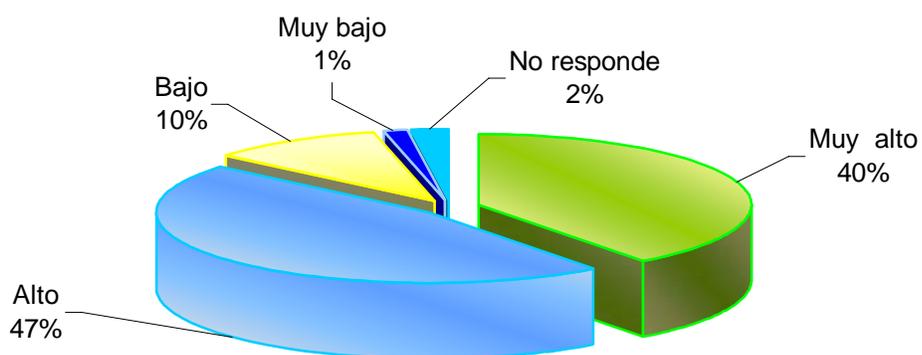
En esta gráfica observamos que la mayoría de los encuestados opinan que la labor del personal de las bibliotecas muestra buena voluntad y disposición para poder satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Sin embargo, cuando el usuario acude a algún centro y no encuentra el material que solicita el bibliotecario debería dar alternativas de búsqueda en algún otro centro.

¿La organización de la biblioteca le permite su uso independiente?

Cuadro 15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	199	39.8	39.8	39.8
Alto	231	46.2	46.2	86
Bajo	52	10.4	10.4	96.4
Muy bajo	7	1.4	1.4	97.8
No responde	11	2.2	2.2	100
Total	500	100	100	



Gráfica 15

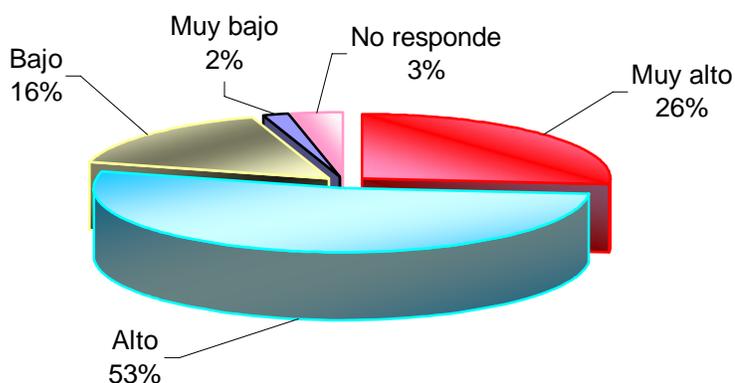
Basados en las respuestas de los usuarios se muestra en la gráfica anterior que el usuario no necesita de la orientación del bibliotecario para hacer uso de los materiales que se encuentran en la biblioteca.

Las normas mencionan que se conjuntan los elementos que se necesitan para tener organizado y en funcionamiento las bibliotecas académicas, proponen que sirvan como un grupo de reglas o principios que se relacionan entre si contribuyendo a un fin determinado. Que contemple un enfoque de acción en donde los servicios y los materiales documentales se establezca la calidad, la creación o modificación y la evaluación; introduciendo normas e indicadores, y a partir de la transmisión de información y el cambio sean importantes para que se de un desarrollo intelectual en la organización.

¿La biblioteca cuenta con las colecciones de revistas que necesita para su actualización y/o trabajo?

Cuadro 16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	132	26.4	26.4	26.4
Alto	264	52.8	52.8	79.2
Bajo	79	15.8	15.8	95
Muy bajo	9	1.8	1.8	96.8
No responde	16	3.2	3.2	100
Total	500	100	100	



Gráfica 16

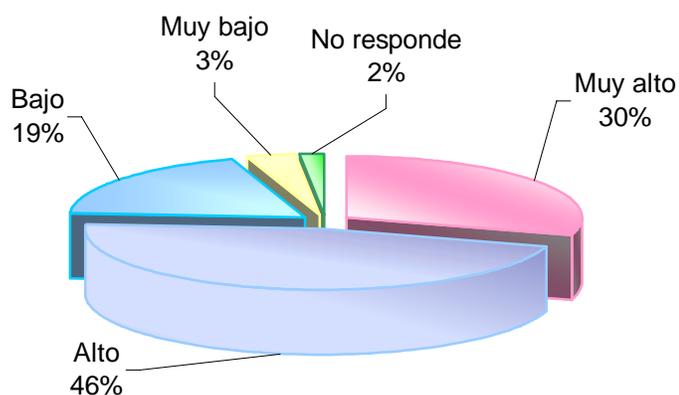
Observando los resultados se puede apreciar que la mayoría de los usuarios consideran que la biblioteca cuenta con las colecciones de revistas que ellos requieren para su preparación ya que la gran mayoría abarcan aspectos educativos. En relación a esto, la norma menciona que todas las bibliotecas académicas deben de proporcionar una cantidad de volúmenes y títulos acorde a la institución y programas que ofrece, por lo que recomienda que por cada programa educativo, tenga de 5 a 10 títulos de revistas académicas. La inconsistencia sería en este caso, que aunque los encuestados consideren que es

suficiente el abasto de revistas, éste no cubre las especificaciones que se establecen en las normas debido a que su material, en su gran mayoría no es de tipo académico y solo cubre un nivel básico, lo que no consideramos suficiente para que ellos puedan realizar una investigación a fondo.

¿La biblioteca dispone de espacios adecuados para el trabajo académico?

Cuadro 17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	148	29.6	29.6	29.6
Alto	233	46.6	46.6	76.2
Bajo	94	18.8	18.8	95
Muy bajo	16	3.2	3.2	98.2
No responde	9	1.8	1.8	100
Total	500	100	100	



Gráfica 17

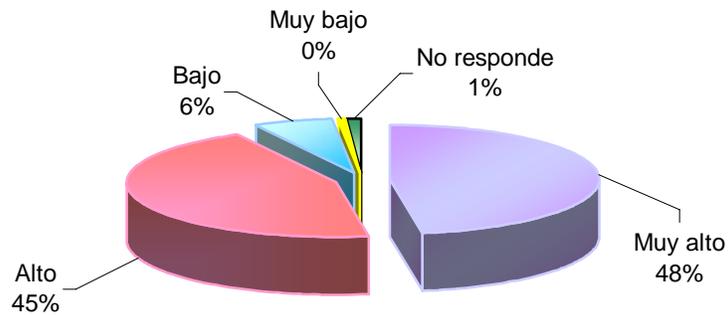
En esta grafica, los usuarios expresan estar conformes con los espacios destinados para sus actividades académicas.

Como lo menciona la norma las instalaciones de la biblioteca deben de ser adaptadas para el estudio y la lectura, tomando en cuenta las diferentes necesidades; estudio individual, estudio en grupo, estudio en voz baja, estudio en silencio e incluso áreas de lectura informal o de descanso. Sin embargo con base a lo mencionado anteriormente, las áreas y la biblioteca en general son muy pequeñas y por lo tanto no cuentan con los espacios suficientes para realizar sus actividades académicas.

¿El personal de la biblioteca es fiable para resolver los problemas de los usuarios?

Cuadro 18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	237	47.4	47.5	47.5
Alto	223	44.6	44.7	92.2
Bajo	31	6.2	6.2	98.4
Muy bajo	2	0.4	0.4	98.8
No responde	6	1.2	1.2	100
Total	499	99.8	100	



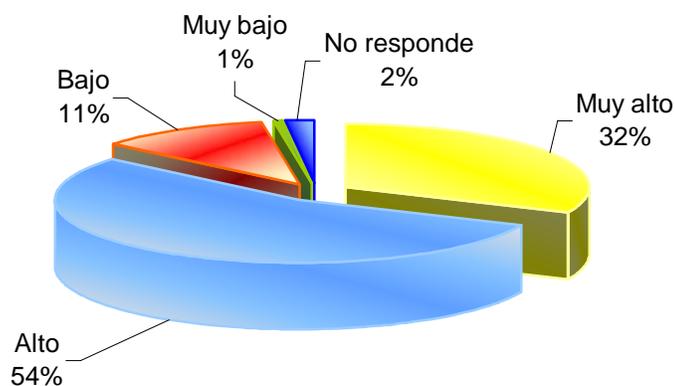
En esta gráfica la mayoría de los usuarios confía en el personal para resolver sus dudas y problemas dentro de la biblioteca. De ahí la importancia, que el

bibliotecario continúe la labor de establecer mecanismos de comunicación estrecha y permanente con los usuarios, a través de un contacto individual¹¹³

¿La biblioteca le permite mantenerse al día en los desarrollos de su especialidad?

Cuadro 19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	159	31.8	31.8	31.8
Alto	272	54.4	54.4	86.2
Bajo	56	11.2	11.2	97.4
Muy bajo	3	0.6	0.6	98
No responde	10	2	2	100
Total	500	100	100	



Gráfica 19

La gráfica nos muestra que la mayoría de los usuarios ven a la biblioteca como el lugar que les brinda herramientas para mantenerse actualizados en su especialidad. En base a esto se puede apreciar que el material y herramientas que brindan las bibliotecas cumple con lo que estipula la norma, la cual nos menciona

¹¹³Cfr. *Ibíd.* p. 14

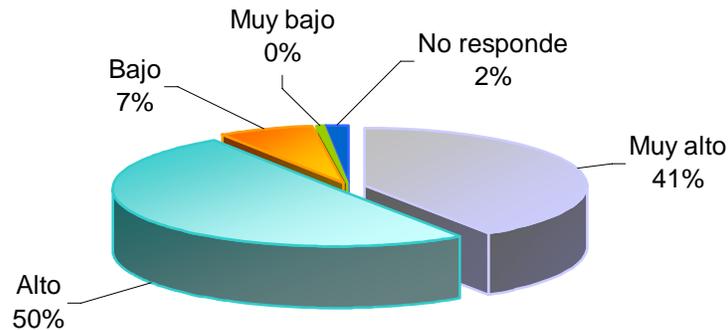
que: “la biblioteca debe constituirse como un apoyo indispensable para la actualización, incorporando las herramientas necesarias para la administración del conocimiento”.

De esta forma para mantener actualizado el acervo de estas bibliotecas, se realiza estadísticas mensuales sobre los materiales que se utilizaron con más frecuencia, teniendo como finalidad conocer los intereses de los usuarios y satisfacerlos de la mejor manera posible.

¿La biblioteca le ayuda a avanzar en sus labores?

Cuadro 20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	203	40.6	40.6	40.6
Alto	251	50.2	50.2	90.8
Bajo	35	7	7	97.8
Muy bajo	2	0.4	0.4	98.2
No responde	9	1.8	1.8	100
Total	500	100	100	



Gráfica 20

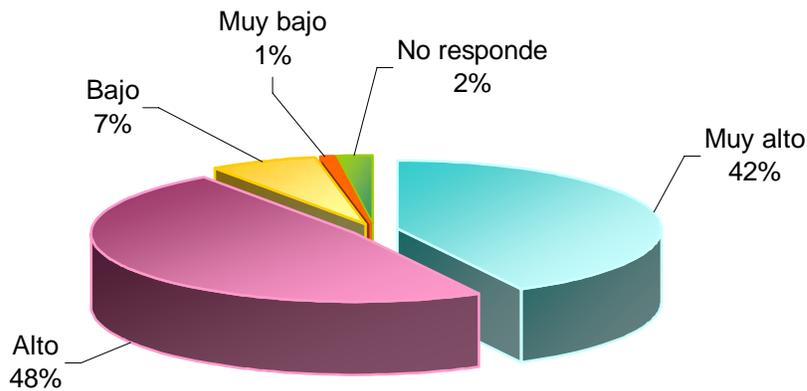
En base a estos datos podemos observar que la mayoría de los usuarios consideran que la biblioteca los ayuda a que puedan mejorar en la realización de sus labores académicas.

Permitiendo así que la biblioteca brinde a los usuarios la utilización de recursos suficientes para poder desarrollar sus capacidades informativas, efectuando estrategias de búsqueda efectivas y recuperando información que les permita respaldar sus proyectos personales.

¿La biblioteca le permite ser más eficiente para el logro de sus metas académicas?

Cuadro 21

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	211	42.2	42.2	42.2
Alto	240	48	48	90.2
Bajo	34	6.8	6.8	97
Muy bajo	4	0.8	0.8	97.8
No responde	11	2.2	2.2	100
Total	500	100	100	



Gráfica 21

La grafica nos da por entendido que las bibliotecas de los Centros de Maestros son realmente eficientes en el cumplimiento de lograr metas académicas de los usuarios.

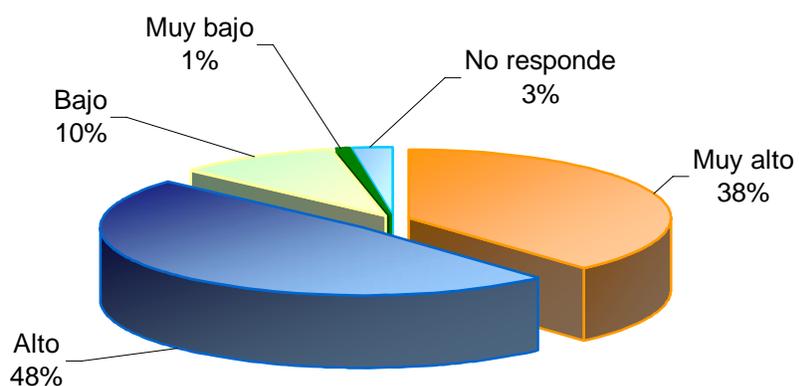
Confiando en las respuestas de los usuarios entrevistados, estos tienen un grado de confiabilidad alto en cuanto a la eficiencia de la biblioteca y del personal que labora en dichas instituciones.

La eficiencia del personal hacia con los usuarios se da a través de una interacción entre los recursos de información y los servicios bibliotecarios, dando capacitaciones a los usuarios para que puedan desarrollar estrategias de búsqueda y recuperación de información.

¿La biblioteca le ayuda a distinguir entre la información confiable y la que no lo es?

Cuadro 22

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	191	38.2	38.2	38.2
Alto	242	48.4	48.4	86.6
Bajo	51	10.2	10.2	96.8
Muy bajo	3	0.6	0.6	97.4
No responde	13	2.6	2.6	100
Total	500	100	100	



Gráfica 22

Se puede observar en la gráfica anterior que los usuarios tienen la capacidad de poder diferenciar entre una información confiable y la que no lo es.

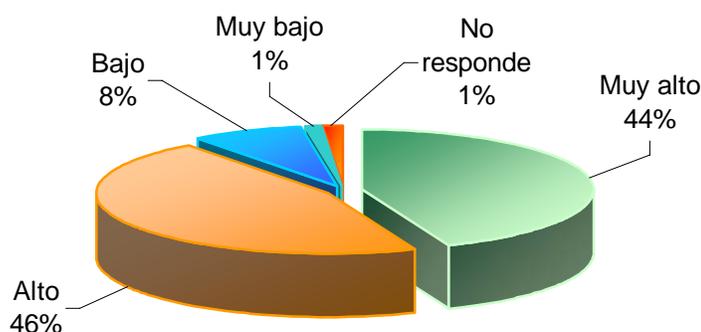
Basándonos y confiando en las respuestas de los usuarios, ellos creen tener un nivel alto para poder distinguir una información que ayude a aclarar sus necesidades de información y la que no les ayude en nada.

Por otro lado, se necesitaría hacer un estudio más a fondo, en el cual se les pregunte a los usuarios si en realidad saben con que documentos cuenta su biblioteca y si en realidad saben utilizarla.

¿La biblioteca procura que sus usuarios tengan oportunidades para desarrollar sus habilidades de obtención de información?

Cuadro 23

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Muy alto	220	44	44	44
Alto	229	45.8	45.8	89.8
Bajo	39	7.8	7.8	97.6
Muy bajo	5	1	1	98.6
No responde	7	1.4	1.4	100
Total	500	100	100	



Gráfica 23

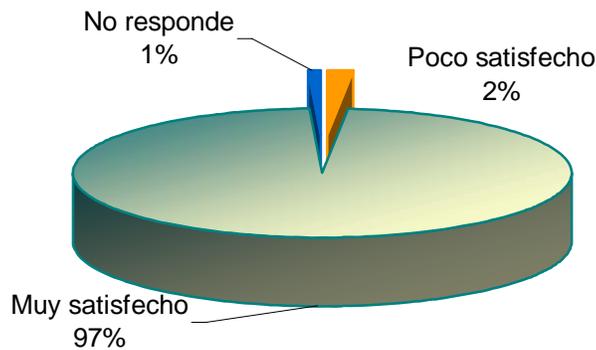
Según los resultados de la gráfica, todo indica que los usuarios sí han desarrollado algunas habilidades para obtener información, sin embargo, se logró percibir que en realidad la biblioteca carece de un programa que desarrolle las estrategias de búsqueda de información en los usuarios, limitándose a informar sobre los nuevos títulos de la colección, ya que los cursos que allí se ofrecen no tienen ningún vínculo con la biblioteca en sí; desconociendo las normas donde se indica que deben de promover y desarrollar estrategias para sensibilizar y educar a los usuarios por medio de programas formales con valor crediticio y curricular, y

que deberían de ser permanente y con las herramientas necesarias para evaluar los resultados obtenidos de dichos programas.

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con la manera en que lo atienden en la biblioteca?

Cuadro 24

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	9	1.8	1.8	1.8
Muy satisfecho	487	97.4	97.4	99.2
No responde	4	0.8	0.8	100
Total	500	100	100	



Gráfica 24

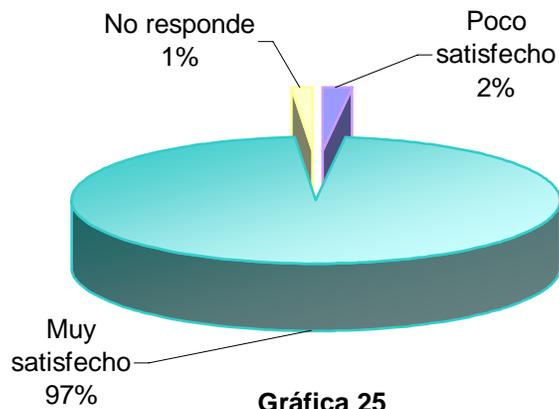
Encontramos en esta gráfica, que es muy alto el nivel de satisfacción en cuanto a la atención que reciben por parte del personal de la biblioteca, pues se percibe disposición y apoyo en cuanto se refiere a las necesidades de información y académicas.

En base a lo mencionado anteriormente podemos expresar que la atención brindada por el personal bibliotecario es adecuada para atender las demandas de los usuarios, esto nos confirma que la incorporación del personal bibliotecario es una fortaleza dentro de las bibliotecas.

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho esta con el apoyo que la biblioteca le da para resolver sus necesidades académicas?

Cuadro 25

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	10	2	2	2
Muy satisfecho	483	96.6	96.6	98.6
No responde	7	1.4	1.4	100
Total	500	100	100	

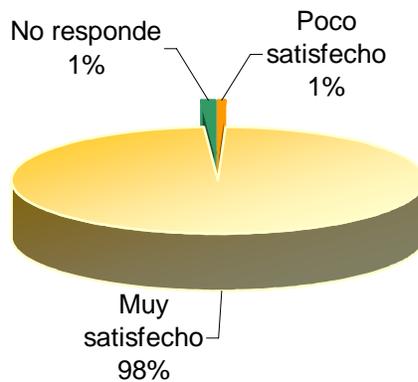


Con base a esta gráfica, la mayoría de los usuarios coinciden que los servicios que se les ofrecen y la forma en que reciben el apoyo por parte de los bibliotecarios, son satisfactorios puesto que al solicitar asistencia para resuelven sus necesidades académicas, consideran que reciben a cambio ayuda y atención de calidad por parte de la biblioteca.

¿Qué calificación asignaría a la calidad del servicio que proporciona la biblioteca?

Cuadro 26

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	3	0.6	0.6	0.6
Muy satisfecho	492	98.4	98.4	99
No responde	5	1	1	100
Total	500	100	100	



Gráfica 26

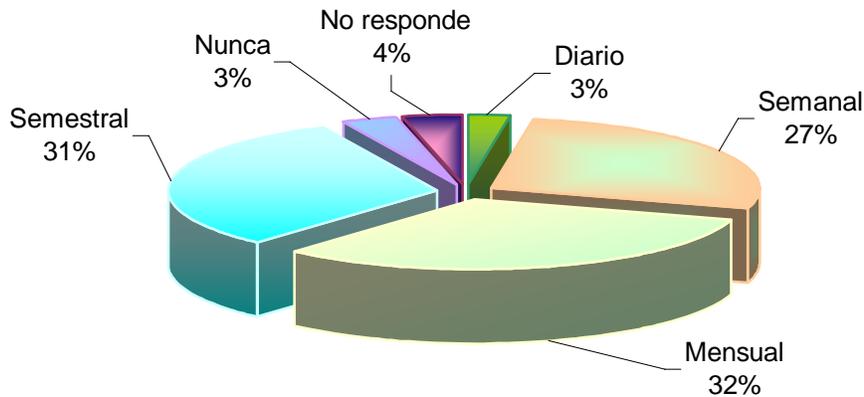
La percepción de los usuarios en relación a esta pregunta fue positiva, de acuerdo a la calidad de los servicios que brindan las bibliotecas de los Centros de Maestros.

Por otro lado, la norma específica que la biblioteca académica debe encargarse de que los servicios que proporciona respondan en tiempo, pertinencia y eficiencia a las necesidades de información de los usuarios; con lo cual, es necesario el trabajo acordado entre biblioteca y academia, así como la colaboración del comité de biblioteca en la organización de las actividades que conlleven a este fin.¹¹⁴

¿Con qué frecuencia utiliza las fuentes de información de la biblioteca?

Cuadro 27

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Diario	13	2.6	2.6	2.6
Semanal	136	27.2	27.2	29.8
Mensual	160	32	32	61.8
Semestral	156	31.2	31.2	93
Nunca	17	3.4	3.4	96.4
No responde	18	3.6	3.6	100
Total	500	100	100	



Gráfica 27

¹¹⁴ Cfr. *Ibíd.* p. 25

Al analizar los resultados de la pregunta sobre la frecuencia del uso de las fuentes de información, nos muestra que son poco utilizados por la falta de promoción de los servicios y materiales que se ofrecen en la biblioteca de cada Centro de Maestros, por otro lado, también tiene que ver con la formación del personal bibliotecario ya que este es el intermediario entre usuario y las fuentes de información.

Las normas estipulan que:

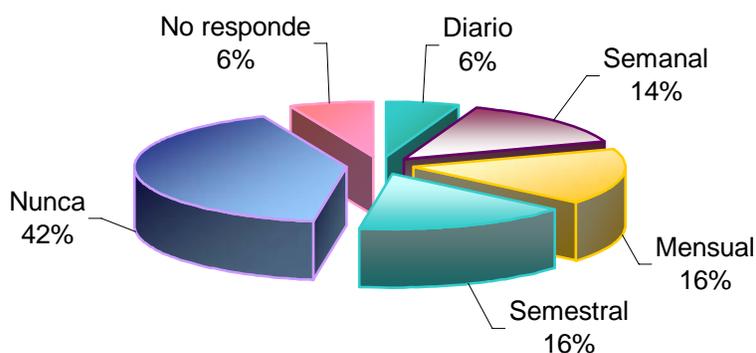
“Los usuarios tienen derecho a un servicio competente y profesional, por lo que debe disponerse de personal suficiente y de calidad para atender las demandas de información en las diferentes áreas. Los servicios que ofrece la biblioteca académica deben difundirse de forma amplia y permanente, a través de materiales y publicaciones informativas y promocionales como: carteles, guías de las colecciones impresas y electrónicas, tutoriales en línea, folletos sobre los servicios y los reglamentos que los regulan”¹¹⁵.

¿Con qué frecuencia utiliza fuentes de información a través de la página electrónica de una biblioteca?

Cuadro 28

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Diario	28	5.6	5.6	5.6
Semanal	71	14.2	14.2	19.8
Mensual	81	16.2	16.2	36
Semestral	82	16.4	16.4	52.4
Nunca	206	41.2	41.2	93.6
No responde	32	6.4	6.4	100
Total	500	100	100	

¹¹⁵ Cfr. *Ibid.* p. 25-26



Gráfica 28

La biblioteca no cuenta con una página electrónica propia de los Centros de Maestros, por lo tanto de acuerdo a los resultados de la grafica podemos asegurar que los pocos usuarios que consultan paginas electrónicas son de otras instituciones.

Según la norma que hace énfasis en investigación, difusión y extensión de la cultura, es preciso que:

“Para garantizar la búsqueda, el acceso y la recuperación de la información en sus diversos formatos y soportes, así como el desarrollo de los servicios de bibliotecas digitales y servicios remotos, las IES deben disponer de equipo de cómputo, periféricos e infraestructura de redes, de acuerdo con los avances de las nuevas tecnologías de la comunicación e información, previendo su mantenimiento y actualización”¹¹⁶.

Así como el de ofrecer el servicio de consulta a base de datos en línea, por lo tanto:

“La biblioteca académica debe ofrecer servicios de consulta a bases de datos en línea, como una forma de allegar a sus usuarios información actualizada,

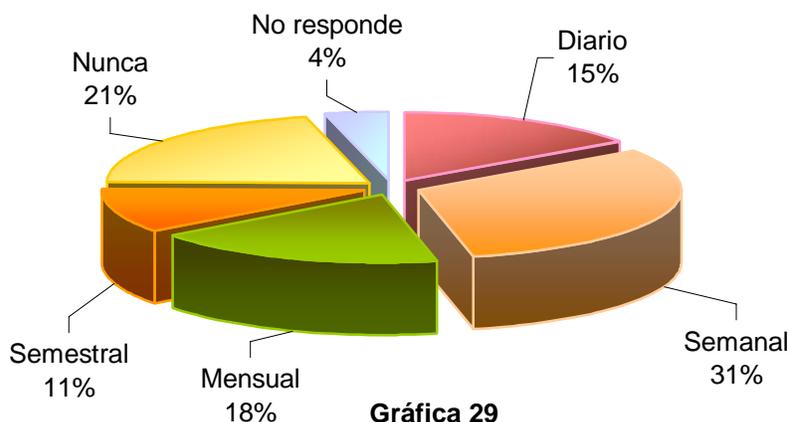
¹¹⁶ Cfr. *Ibid.* p. 19

previamente validada, organizada y de fácil acceso, optimizando los tiempos de búsqueda y recuperación de documentos”¹¹⁷.

¿Con qué frecuencia utiliza buscadores como Yahoo o Google u otros buscadores o portales que no pertenecen a una biblioteca?

Cuadro 29

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Diario	77	15.4	15.4	15.4
Semanal	157	31.4	31.4	46.8
Mensual	90	18	18	64.8
Semestral	53	10.6	10.6	75.4
Nunca	104	20.8	20.8	96.2
No responde	19	3.8	3.8	100
Total	500	100	100	



En esta gráfica podemos observar que los usuarios hacen uso de los buscadores electrónicos de manera irregular; aquí podríamos preguntarnos si los usuarios en este caso los profesores. ¿Qué tipos de búsqueda realizan?, ¿Si saben distinguir

¹¹⁷ Cfr. *Ibid.* p. 27

la información confiable de los diversos portales o paginas electrónicas? o la intención con que hacen uso de estos recursos, si los utilizan como herramientas auxiliares a la biblioteca para su formación académica o simplemente por esparcimiento, es por esto que la biblioteca académica debe formar usuarios que sepan aprovechar recursos tanto dentro como fuera de la biblioteca y debe proporcionar servicios de consulta a bases de datos en línea, como una forma de allegar a sus usuarios información actualizada, previamente validada, organizada y de fácil acceso, optimizando los tiempos de búsqueda y recuperación de documentos.¹¹⁸

En este apartado relacionado con el análisis de las 29 preguntas de nuestro instrumento de evaluación, el balance es positivo ya que se han detectado tanto fortalezas como algunas debilidades de los servicios ofrecidos en las bibliotecas de los Centros de Maestros, en general los usuarios consideran que los servicios de las bibliotecas, son completos, eficientes, oportunos a pesar de que estos distan mucho de lo que las normas bibliotecarias planean para el buen funcionamiento de estas.

Cruce de variables

Con el objetivo de realizar un análisis más profundo de los resultados obtenidos mediante la aplicación de nuestro instrumento y con la finalidad de hacer un mejor uso de la información recabada; se ha incorporado en este apartado el cruce de preguntas. El cruce de preguntas sobre una misma temática permite encontrar las coincidencias en las respuestas respecto a las variables de análisis. Las variables que se consideraron fueron:

- Espacio físico
- Atención personalizada
- Personal (trato)
- Herramientas

¹¹⁸ Cfr. *Ibíd.* p.27

- Actualización
- Formación de usuarios
- Satisfacción en el servicio
- Herramientas electrónicas de información

Los resultados de este análisis se presentan agrupando las tablas de cruces de cada variable seleccionada con una breve explicación de lo encontrado.

Un primer aspecto a resaltar de éstos resultados es la alta coincidencia respecto a los servicios que las bibliotecas ofrecen, se manifiesta que independientemente de lo distante que las bibliotecas de los Centros de Maestros cuenten con el equipamiento, colecciones, etc, adecuados, sus usuarios tienen una imagen positiva de las mismas y por ende, de los servicios ofrecidos. Lo que se traduce en una fortaleza institucional.

Para conocer la coincidencia respecto al espacio físico, se consideraron las siguientes preguntas:

Preguntas 2 y 6

		Tranquilidad					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Ambiente físico	Muy alto	162 32.4%	35 7.0%	5 1.0%		2 .4%	204 40.8%
	Alto	81 16.2%	140 28.0%	15 3.0%	1 .2%	1 .2%	238 47.6%
	Bajo	5 1.0%	16 3.2%	31 6.2%	1 .2%	1 .2%	54 10.8%
	Muy bajo			1 .2%	2 .4%		3 .6%
	No responde		1 .2%				1 .2%
Total		248 49.6%	192 38.4%	52 10.4%	4 .8%	4 .8%	500 100.0%

Preguntas 2 y 17

		Espacios adecuados					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Ambiente físico	Muy alto	103 20.6%	67 13.4%	22 4.4%	4 .8%	8 1.6%	204 40.8%
	Alto	41 8.2%	149 29.8%	44 8.8%	3 .6%	1 .2%	238 47.6%
	Bajo	3 .6%	16 3.2%	27 5.4%	8 1.6%		54 10.8%
	Muy bajo	1 .2%		1 .2%	1 .2%		3 .6%
	No responde		1 .2%				1 .2%
Total		148 29.6%	233 46.6%	94 18.8%	16 3.2%	9 1.8%	500 100.0%

Preguntas 6 y 17

		Espacios adecuados					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Tranquilidad	Muy alto	119 23.8%	97 19.4%	25 5.0%	2 .4%	5 1.0%	248 49.6%
	Alto	24 4.8%	120 24.0%	38 7.6%	8 1.6%	2 .4%	192 38.4%
	Bajo	2 .4%	14 2.8%	30 6.0%	4 .8%	2 .4%	52 10.4%
	Muy bajo	1 .2%		1 .2%	2 .4%		4 .8%
	No responde	2 .4%	2 .4%				4 .8%
Total		148 29.6%	233 46.6%	94 18.8%	16 3.2%	9 1.8%	500 100.0%

Preguntas 8 y 17

		Espacios adecuados					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Confortable	Muy alto	113 22.6%	60 12.0%	14 2.8%	3 .6%	4 .8%	194 38.8%
	Alto	33 6.6%	158 31.6%	46 9.2%	5 1.0%	3 .6%	245 49.0%
	Bajo	1 .2%	11 2.2%	34 6.8%	6 1.2%	1 .2%	53 10.6%
	Muy bajo	1 .2%	2 .4%		2 .4%		5 1.0%
	No responde		2 .4%			1 .2%	3 .6%
Total		148 29.6%	233 46.6%	94 18.8%	16 3.2%	9 1.8%	500 100.0%

Con base al cruce de las preguntas 2, 6, 8 y 17 que se refieren al espacio físico brindado por la biblioteca para la realización de las actividades académicas de los usuarios, podemos notar que tomando en cuenta la tranquilidad, ambiente y confortabilidad, los usuarios manifiestan que la biblioteca es un espacio adecuado para la realización de sus actividades académicas.

Sin embargo, se pudo apreciar que este espacio brindado por la biblioteca no es apropiado para que el usuario realice de manera adecuada sus actividades, ya que la estructura es reducida y el mobiliario brindado por la biblioteca es obsoleto y difícil de manejar por el usuario.

Es necesario mencionar que se deben tomar medidas para mejorar estos espacios, con el fin de que la biblioteca sea un espacio atractivo para tener mayor asistencia y permanencia de los usuarios dentro de la misma para la realización de sus actividades académicas.

Para conocer la coincidencia respecto a la atención personalizada, se consideraron las siguientes preguntas:

Preguntas 1 y 18

		Personal fiable					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Confianza	Muy alto	195 39.1%	71 14.2%	6 1.2%	1 .2%	2 .4%	275 55.1%
	Alto	41 8.2%	143 28.7%	15 3.0%	1 .2%	3 .6%	203 40.7%
	Bajo		8 1.6%	8 1.6%		1 .2%	17 3.4%
	Muy bajo			1 .2%			1 .2%
	No responde	1 .2%	1 .2%	1 .2%			3 .6%
Total		237 47.5%	223 44.7%	31 6.2%	2 .4%	6 1.2%	499 100.0%

Pregunta 3 y 7

		Atención rápida					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Atención personalizada	Muy alto	205 41.0%	61 12.2%			4 .8%	270 54.0%
	Alto	45 9.0%	120 24.0%	10 2.0%	1 .2%	2 .4%	178 35.6%
	Bajo	2 .4%	21 4.2%	15 3.0%	1 .2%	1 .2%	40 8.0%
	Muy bajo	2 .4%	1 .2%	1 .2%	1 .2%		5 1.0%
	No responde	3 .6%	4 .8%				7 1.4%
Total		257 51.4%	207 41.4%	26 5.2%	3 .6%	7 1.4%	500 100.0%

Pregunta 3 y 11

		Comprension					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Atención personalizada	Muy alto	192 38.4%	73 14.6%	3 .6%	1 .2%	1 .2%	270 54.0%
	Alto	25 5.0%	137 27.4%	12 2.4%	1 .2%	3 .6%	178 35.6%
	Bajo		24 4.8%	16 3.2%			40 8.0%
	Muy bajo	3 .6%	2 .4%				5 1.0%
	No responde	3 .6%	3 .6%		1 .2%		7 1.4%
Total		223 44.6%	239 47.8%	31 6.2%	3 .6%	4 .8%	500 100.0%

El cruce de las preguntas 1, 3, 7, 11 y 18 nos permite ver de manera positiva el discernimiento que tienen los usuarios en lo que respecta al grado de fiabilidad con la de confianza, la atención que les brinda el personal de la biblioteca con la rapidez en la que se les atiende y la atención personalizada con la comprensión; por medio de esta percepción y basándonos en nuestras observaciones podemos concluir que esta percepción está relacionada directamente con la formación académica, la capacitación, la ética profesional, la práctica y el conocimiento que la gran mayoría del personal que labora en las bibliotecas de los Centros de Maestros tiene, lo que va a permitir brindar esa confianza en la biblioteca, lo cual es favorable para que los usuarios tengan un mejor desenvolvimiento dentro de la misma.

Para conocer la coincidencia respecto al personal (trato), se consideraron las siguientes preguntas:

Preguntas 7 y 11

		Comprensión					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Atención rápida	Muy alto	195 39.0%	54 10.8%	6 1.2%	1 .2%	1 .2%	257 51.4%
	Alto	24 4.8%	172 34.4%	6 1.2%	2 .4%	3 .6%	207 41.4%
	Bajo		8 1.6%	18 3.6%			26 5.2%
	Muy bajo	1 .2%	1 .2%	1 .2%			3 .6%
	No responde	3 .6%	4 .8%				7 1.4%
Total		223 44.6%	239 47.8%	31 6.2%	3 .6%	4 .8%	500 100.0%

Preguntas 4 y 14

		Voluntad					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Cortesía	Muy alto	243 48.6%	62 12.4%	1 .2%		3 .6%	309 61.8%
	Alto	34 6.8%	115 23.0%	10 2.0%	2 .4%		161 32.2%
	Bajo		11 2.2%	8 1.6%	1 .2%		20 4.0%
	Muy bajo			2 .4%			2 .4%
	No responde	4 .8%	3 .6%			1 .2%	8 1.6%
Total		281 56.2%	191 38.2%	21 4.2%	3 .6%	4 .8%	500 100.0%

Preguntas 4 y 9

		Buena disposición					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Cortesía	Muy alto	258 51.6%	44 8.8%	4 .8%		3 .6%	309 61.8%
	Alto	28 5.6%	116 23.2%	13 2.6%	2 .4%	2 .4%	161 32.2%
	Bajo		8 1.6%	12 2.4%			20 4.0%
	Muy bajo			2 .4%			2 .4%
	No responde	3 .6%	3 .6%	2 .4%			8 1.6%
Total		289 57.8%	171 34.2%	33 6.6%	2 .4%	5 1.0%	500 100.0%

Preguntas 14 y 9

		Buena disposición					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Voluntad	Muy alto	242 48.4%	31 6.2%	4 .8%		4 .8%	281 56.2%
	Alto	44 8.8%	134 26.8%	10 2.0%	2 .4%	1 .2%	191 38.2%
	Bajo	1 .2%	5 1.0%	15 3.0%			21 4.2%
	Muy bajo			3 .6%			3 .6%
	No responde	2 .4%	1 .2%	1 .2%			4 .8%
Total		289 57.8%	171 34.2%	33 6.6%	2 .4%	5 1.0%	500 100.0%

El cruce entre las preguntas 4, 9 y 14 reafirma el trato que ofrece el personal bibliotecario de los Centros de Maestros a los usuarios, demostrando con esto que la buena voluntad y cortesía es importante, ya que disponer de estas cualidades ayuda para que el usuario satisfaga sus necesidades de información.

El análisis de los resultados muestra un balance positivo, de manera general los usuarios se encuentran conformes en cuanto a la atención personalizada ya que

los bibliotecarios comprenden sus demandas de información, mediante este trato cordial se crea en el usuario una sensación de confianza y por ende puede cumplir con sus requerimientos informativos, siendo estas cualidades una fortaleza de las bibliotecas de los Centros de Maestros.

Herramientas

Para conocer la coincidencia respecto herramientas, se consideraron las siguientes preguntas:

Preguntas 5 y 10

		Entrega oportuna					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Equipo adecuado	Muy alto	121 24.2%	43 8.6%	7 1.4%		8 1.6%	179 35.8%
	Alto	61 12.2%	142 28.4%	13 2.6%	3 .6%	2 .4%	221 44.2%
	Bajo	12 2.4%	52 10.4%	13 2.6%	1 .2%	3 .6%	81 16.2%
	Muy bajo	1 .2%	4 .8%	5 1.0%	1 .2%	1 .2%	12 2.4%
	No responde	1 .2%	1 .2%	1 .2%		4 .8%	7 1.4%
Total		196 39.2%	242 48.4%	39 7.8%	5 1.0%	18 3.6%	500 100.0%

Preguntas 5 y 12

		Herramientas fácil uso					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Entrega oportuna	Muy alto	126 25.2%	59 11.8%	9 1.8%	1 .2%	1 .2%	196 39.2%
	Alto	49 9.8%	142 28.4%	45 9.0%	3 .6%	3 .6%	242 48.4%
	Bajo	2 .4%	16 3.2%	17 3.4%	4 .8%		39 7.8%
	Muy bajo		2 .4%	2 .4%	1 .2%		5 1.0%
	No responde	6 1.2%	2 .4%	6 1.2%	2 .4%	2 .4%	18 3.6%
Total		183 36.6%	221 44.2%	79 15.8%	11 2.2%	6 1.2%	500 100.0%

Preguntas 5 y 15

		Organización adecuada					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Entrega oportuna	Muy alto	132 26.4%	52 10.4%	9 1.8%	1 .2%	2 .4%	196 39.2%
	Alto	54 10.8%	157 31.4%	27 5.4%	1 .2%	3 .6%	242 48.4%
	Bajo	5 1.0%	17 3.4%	13 2.6%	3 .6%	1 .2%	39 7.8%
	Muy bajo	1 .2%	1 .2%	1 .2%	2 .4%		5 1.0%
	No responde	7 1.4%	4 .8%	2 .4%		5 1.0%	18 3.6%
Total		199 39.8%	231 46.2%	52 10.4%	7 1.4%	11 2.2%	500 100.0%

Preguntas 10 y 12

		Herramientas fácil uso					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Equipo adecuado	Muy alto	142 28.4%	28 5.6%	6 1.2%		3 .6%	179 35.8%
	Alto	38 7.6%	162 32.4%	18 3.6%	1 .2%	2 .4%	221 44.2%
	Bajo	1 .2%	27 5.4%	51 10.2%	2 .4%		81 16.2%
	Muy bajo		1 .2%	3 .6%	8 1.6%		12 2.4%
	No responde	2 .4%	3 .6%	1 .2%		1 .2%	7 1.4%
Total		183 36.6%	221 44.2%	79 15.8%	11 2.2%	6 1.2%	500 100.0%

Preguntas 12 y 15

		Organización adecuada					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Herramientas fácil uso	Muy alto	141 28.2%	36 7.2%	4 .8%		2 .4%	183 36.6%
	Alto	45 9.0%	155 31.0%	14 2.8%	3 .6%	4 .8%	221 44.2%
	Bajo	9 1.8%	35 7.0%	34 6.8%		1 .2%	79 15.8%
	Muy bajo	2 .4%	4 .8%		4 .8%	1 .2%	11 2.2%
	No responde	2 .4%	1 .2%			3 .6%	6 1.2%
Total		199 39.8%	231 46.2%	52 10.4%	7 1.4%	11 2.2%	500 100.0%

En base a los cruces de las preguntas 5, 10, 12, y 15, es posible observar que la opinión de los usuarios resulta ser favorable en relación al equipamiento y a las herramientas que se encuentran disponibles en la biblioteca, así como en la forma en que se encuentra organizada la colección y la manera en que son entregados los materiales con los que se cuenta. Sin embargo, en base a nuestras observaciones es posible percibir, que el equipo con que cuentan las bibliotecas, llámese tecnológico, material o humano, es insuficiente y en la mayoría de los casos no existe, ejemplo de esto es la carencia de un catálogo que se encuentre disponible al público, el cual funcione precisamente como una herramienta que le permita al usuario localizar de manera fácil la información que él requiere. Así mismo, pese a que el usuario expresa de manera general que los materiales que solicita le son entregados de manera oportuna, pudimos notar que los que se encuentran disponibles en el acervo son escasos o insuficientes, y que en ocasiones estos no cubren las necesidades de información que el usuario demanda.

Por otro lado, aunque ya se ha mencionado que las bibliotecas de los Centros de Maestros carecen de herramientas de búsqueda y recuperación de información, tales como catálogos, bases de datos o algún tipo de guía que permita al usuario localizar el material que necesita, es importante mencionar que muchos de estos han implementado otro tipo de métodos que les ha permitido realizar sus búsquedas de manera independiente, ya sea accediendo al acervo a buscar directamente el material, recordando su ubicación física en la estantería, o recurriendo al bibliotecario indicándole algún dato importante acerca del material en cuestión. Probablemente debido a que en muchas de las bibliotecas el acceso a la colección no está restringido y que generalmente los acervos no son de gran volumen, los usuarios han desarrollado mecanismos que les han permitido llegar a la información deseada, solucionando en alguna medida las carencias con las que cuentan sus bibliotecas.

En relación a lo anterior, consideramos que el personal bibliotecario es pieza fundamental para la implementación de mecanismos que permitan corregir estas debilidades, pero es preciso que se cuente con el equipo y las herramientas adecuadas que optimicen la labor del bibliotecario y facilite el uso de la biblioteca al usuario.

Para conocer la coincidencia respecto a la formación de usuarios, se consideraron las siguientes preguntas:

Preguntas 22 y 23

		Habilidades					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Información confiable	Muy alto	169 33.8%	18 3.6%	3 .6%		1 .2%	191 38.2%
	Alto	44 8.8%	182 36.4%	14 2.8%	1 .2%	1 .2%	242 48.4%
	Bajo	4 .8%	25 5.0%	20 4.0%	2 .4%		51 10.2%
	Muy bajo			1 .2%	2 .4%		3 .6%
	No responde	3 .6%	4 .8%	1 .2%		5 1.0%	13 2.6%
Total		220 44.0%	229 45.8%	39 7.8%	5 1.0%	7 1.4%	500 100.0%

En base al cruce de las preguntas 22 y 23 es posible observar que en un alto porcentaje, los usuarios expresan estar satisfechos con la fiabilidad de la información proporcionada y la manera en que la biblioteca les permite desarrollar sus habilidades informativas.

Sin embargo, basándonos en nuestras observaciones, consideramos que es preciso trabajar más con lo que respecta a la formación de usuarios, ya que logramos percibir que muchos de estos carecen de una formación previa para la búsqueda y recuperación de información, además convendría que en las bibliotecas se implementaran mecanismos tales como catálogos al público o algún tipo de guía que les permita localizar la información deseada de manera independiente, permitiendo con esto el desarrollo de sus propias estrategias.

Para conocer la coincidencia respecto a la satisfacción en el servicio se consideraron las siguientes preguntas:

Preguntas 24 y 25

		Apoyo en necesidades académicas			Total
		Poco satisfecho	Muy satisfecho	no responde	
Atención en biblioteca	Poco satisfecho	4 .8%	5 1.0%		9 1.8%
	Muy satisfecho	6 1.2%	478 95.6%	3 .6%	487 97.4%
	No responde			4 .8%	4 .8%
Total		10 2.0%	483 96.6%	7 1.4%	500 100.0%

Preguntas 24 y 26

		Calidad del servicio			Total
		Poco satisfecho	Muy satisfecho	No responde	
Atención en biblioteca	Poco satisfecho	3. 6%	6 1.2%		9 1.8%
	Muy satisfecho		486 97.2%	1 .2%	487 97.4%
	No responde			4 .8%	4 .8%
Total		3 .6%	492 98.4%	5 1.0%	500 100.0%

Preguntas 25 y 26

		Calidad del servicio			Total
		Poco satisfecho	Muy satisfecho	No responde	
Apoyo en necesidades académicas	Poco satisfecho	3 .6%	7 1.4%		10 2.0%
	Muy satisfecho		482 96.4%	1 .2%	483 96.6%
	No responde		3 .6%	4 .8%	7 1.4%
Total		3 .6%	492 98.4%	5 1.0%	500 100.0%

El cruce de las preguntas 24, 25 y 26 en relación a la atención brindada por la biblioteca, el apoyo en la resolución de necesidades académicas y la calidad de los servicios proporcionados por la biblioteca, muestran un balance positivo.

En base a esto, podemos mencionar que mediante las observaciones realizadas, se percibe que muchos de los usuarios no tienen un pleno conocimiento de los servicios que se proporcionan en las bibliotecas, con lo cual podemos asumir que aunque el balance es positivo en este sentido, el resultado de esta variable puede verse afectado por este factor.

Por lo demás, consideramos que el hecho de que la gran mayoría de los usuarios se encuentren satisfechos con la calidad del servicio, está directamente relacionado con el desempeño, preparación y labor de servicio del mismo, ya que la mayoría de las bibliotecas cuenta con personal profesional, lo cual puede traducirse como una fortaleza institucional, que incide de manera positiva en la percepción de los usuarios.

Para conocer la coincidencia respecto a las Herramientas electrónicas de información, se consideraron las siguientes preguntas:

Preguntas 27 y 28

		Fuentes en página electrónica						Total
		Diario	Semanal	Mensual	Semestral	Nunca	No responde	
Frecuencia fuentes	Diario	4 .8%	2 .4%	1 .2%		6 1.2%		13 2.6%
	Semanal	15 3.0%	36 7.2%	24 4.8%	12 2.4%	46 9.2%	3 .6%	136 27.2%
	Mensual	5 1.0%	21 4.2%	39 7.8%	27 5.4%	65 13.0%	3 .6%	160 32.0%
	Semestral	4 .8%	11 2.2%	15 3.0%	42 8.4%	75 15.0%	9 1.8%	156 31.2%
	Nunca			2 .4%	1 .2%	14 2.8%		17 3.4%
	No responde		1 .2%				17 3.4%	18 3.6%
Total		28 5.6%	71 14.2%	81 16.2%	82 16.4%	206 41.2%	32 6.4%	500 100.0%

Preguntas 27 y 29

		Buscadores						Total
		Diario	Semanal	Mensual	Semestral	nunca	No responde	
Frecuencia fuentes	Diario	4 .8%	5 1.0%	2 .4%	2 .4%			13 2.6%
	Semanal	37 7.4%	48 9.6%	19 3.8%	7 1.4%	23 4.6%	2 .4%	136 27.2%
	Mensual	16 3.2%	63 12.6%	35 7.0%	12 2.4%	34 6.8%		160 32.0%
	Semestral	19 3.8%	37 7.4%	32 6.4%	30 6.0%	38 7.6%		156 31.2%
	Nunca	1 .2%	4 .8%	1 .2%	2 .4%	9 1.8%		17 3.4%
	No responde			1 .2%			17 3.4%	18 3.6%
Total		77 15.4%	157 31.4%	90 18.0%	53 10.6%	104 20.8%	19 3.8%	500 100.0%

Pregunta 28 y 29

		Buscadores						Total
		Diario	Semanal	Mensual	Semestral	Nunca	No responde	
Fuentes en página electrónica	Diario	18 3.6%	7 1.4%	2 .4%	1 .2%			28 5.6%
	Semanal	26 5.2%	36 7.2%	7 1.4%		1 .2%	1 .2%	71 14.2%
	Mensual	11 2.2%	42 8.4%	16 3.2%	6 1.2%	6 1.2%		81 16.2%
	Semestral	10 2.0%	20 4.0%	20 4.0%	21 4.2%	11 2.2%		82 16.4%
	Nunca	12 2.4%	48 9.6%	44 8.8%	16 3.2%	86 17.2%		206 41.2%
	No responde		4 .8%	1 .2%	9 1.8%		18 3.6%	32 6.4%
Total		77 15.4%	157 31.4%	90 18.0%	53 10.6%	104 20.8%	19 3.8%	500 100.0%

Con lo que respecta al cruce de las preguntas 27 y 28, el patrón que se presenta nos indica que la mayoría de los usuarios prefieren consultar frecuentemente las fuentes bibliográficas de las bibliotecas de los Centros y en menor frecuencia las páginas electrónicas de otras unidades de información, las Bibliotecas de los Centros de Maestros no cuentan con páginas electrónicas.

Este hecho podría interpretarse como una fortaleza para la biblioteca, ya que la mayor parte de su población, considera que las colecciones cumplen con las necesidades de información que ellos requieren.

En las preguntas 27-29, se nota la misma constante, el usuario prefiere hacer uso de las fuentes impresas, como se mencionó en el cruce anterior y solo una parte de la muestra considera como una herramienta auxiliar a los buscadores de Internet, ya que hace falta una cultura de alfabetización tecnológica entre varias generaciones de docentes de educación básica. Esto se podría considerar como una debilidad por parte de los profesores en sus estrategias de búsqueda de la información.

En el último cruce se logra ver que los usuarios casi no utilizan las fuentes de información que se pueden consultar a través de páginas electrónicas de otras bibliotecas, además del uso irregular que le dan a los buscadores electrónicos; en base a esto, es recomendable que el personal difunda el uso de los recursos electrónicos e implemente estos sistemas dentro de sus servicios, para esto sería importante que el sitio de los Centros de Maestros incluya una página que enlace a las bibliotecas de dichos Centros a fin de que esta le proporcione a sus usuarios el acceso a este tipo de herramientas.

Actualización

Para conocer la coincidencia respecto actualización, se consideraron las siguientes preguntas:

Preguntas 13 y 19

		Mantenerse al día					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Espacio de actualización	Muy alto	129 25.8%	102 20.4%	7 1.4%		4 .8%	242 48.4%
	Alto	30 6.0%	161 32.2%	31 6.2%	1 .2%	3 .6%	226 45.2%
	Bajo		8 1.6%	17 3.4%	1 .2%	2 .4%	28 5.6%
	Muy bajo			1 .2%	1 .2%		2 .4%
	No responde		1 .2%			1 .2%	2 .4%
Total		159 31.8%	272 54.4%	56 11.2%	3 .6%	10 2.0%	500 100.0%

Preguntas 13 y 16

		Revistas					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Espacio de actualización	Muy alto	109 21.8%	108 21.6%	19 3.8%		6 1.2%	242 48.4%
	Alto	22 4.4%	150 30.0%	41 8.2%	5 1.0%	8 1.6%	226 45.2%
	Bajo	1 .2%	5 1.0%	19 3.8%	2 .4%	1 .2%	28 5.6%
	Muy bajo				2 .4%		2 .4%
	No responde		1 .2%			1 .2%	2 .4%
Total		132 26.4%	264 52.8%	79 15.8%	9 1.8%	16 3.2%	500 100.0%

Preguntas 16 y 19

		Mantenerse al día					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Revistas	Muy alto	108 21.6%	21 4.2%	3 .6%			132 26.4%
	Alto	43 8.6%	199 39.8%	18 3.6%		4 .8%	264 52.8%
	Bajo	3 .6%	43 8.6%	31 6.2%		2 .4%	79 15.8%
	Muy bajo		3 .6%	3 .6%	3 .6%		9 1.8%
	No responde	5 1.0%	6 1.2%	1 .2%		4 .8%	16 3.2%
Total		159 31.8%	272 54.4%	56 11.2%	3 .6%	10 2.0%	500 100.0%

Preguntas 20 y 21

		Más eficiente					Total
		Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo	No responde	
Avanzar	Muy alto	173 34.6%	27 5.4%		1 .2%	2 .4%	203 40.6%
	Alto	34 6.8%	205 41.0%	9 1.8%	1 .2%	2 .4%	251 50.2%
	Bajo	2 .4%	7 1.4%	24 4.8%	1 .2%	1 .2%	35 7.0%
	Muy bajo		1 .2%		1 .2%		2 .4%
Total		211 42.2%	240 48.0%	34 6.8%	4 .8%	11 2.2%	500 100.0%

Al realizar el cruce de las preguntas 13 y 19, en base a la percepción que los usuarios tienen respecto a lo que representa para ellos las bibliotecas, la gran mayoría la consideran que es un lugar que les permite tener una actualización constante y permanente, por lo anterior y pese a lo mencionado por los usuarios creemos y consideramos que se deberían de buscar mecanismos para mejorar y mantener los servicios que se les brindan a los asistentes a las bibliotecas.

En el caso de las preguntas 13 y 16, con respecto a los espacios y las colecciones de revistas se pudo percibir que la mayoría de los usuarios considera que la biblioteca cuenta con las colecciones de revistas necesarias para su actualización. Sin embargo, es preciso mencionar que durante la aplicación de los cuestionarios, se pudo observar que la mayoría de los usuarios solicitaban muy poco las revistas, en comparación con los libros; los cuales consideramos que son su apoyo principal durante sus investigaciones.

La coincidencia de las preguntas 16 y 19 con relación a las colecciones y mantenerse al día para su desarrollo cabe resaltar y como ya se a mencionado los usuarios consideran que las bibliotecas son el lugar en donde encuentran una mejor actualización y desempeño sin embargo con lo observado en lo respecta a las colecciones de revistas, durante la aplicación de los cuestionarios, que estas no son utilizadas puesto que deberían de recurrir a ellas ya que siendo publicaciones continuas los mantendría mas actualizados.

Por otro lado, es preciso mencionar que debido al poco tiempo que permanecemos en el interior de las bibliotecas, y considerando que no evaluamos índice de préstamo de material, si no percepción de los servicios; es posible que carezcamos de los elementos para asegurar completamente este hecho.

Según los datos que se dieron a través de este cruce revelan un resultado satisfactorio, ya que los usuarios externan que las bibliotecas les permiten mantenerse al día en su especialidad y así mismo avanzar en sus labores académicas.

Sin embargo, podemos precisar mediante nuestras observaciones, que en algunas ocasiones los materiales solicitados no se encontraban dentro del acervo, y se carecía de los medios para localizar el material en alguna unidad de información externa a los Centros de Maestros, lo cual consideramos es un obstáculo que impide al docente cumplir con las cuestiones antes mencionadas.

CONCLUSIONES

Con la elaboración de este proyecto de investigación, pudimos alcanzar varios de nuestros objetivos; por una parte, constatamos que las bibliotecas de los Centros de Maestros, como toda institución, tiene fortalezas y debilidades, siendo las primeras, un punto a favor que desde luego debe conservarse y las segundas no una crítica o algo desfavorable sino una oportunidad para mejorar y poner más empeño en la eliminación de esas fallas.

Con el desarrollo del presente trabajo y con base en los resultados obtenidos pudimos constatar que la hipótesis formulada no se cumple, en relación con lo antes mencionado el equipo de trabajo pudo comprobar que aunque los usuarios están satisfechos con los servicios que brindan las bibliotecas de los Centros de Maestros, muchos de ellos desconocen la mayoría de estos, los cuales mediante una mejor difusión podrían efficientar la calidad en la atención, la mejora de los servicios y la plena satisfacción del usuario.

Se propone un análisis reflexivo de la Evaluación de los Servicios Bibliotecarios, se presentan razones tecnológicas, económicas y laborales por las cuales al menos dentro de los Centros de Maestros en el D.F. es necesario reestructurarlos, ya que con el paso del tiempo los Centros de Maestros se han convertido en un instrumento sumamente importante para la actualización de los profesores de Educación Básica y necesitan unidades de información que ayuden a realizar de manera más eficiente esta labor en beneficio de la educación del país.

De igual manera, al hacer un repaso por la historia de la educación en México, consideramos que la evaluación de las bibliotecas es una actividad no solo útil, sino necesaria, que al incluirla como algo obligatorio permite a quien la ejerce

conocer a fondo el estado en el que se encuentra su biblioteca y la percepción que sus usuarios tienen de ella. Lo anterior podemos asegurarlo ya que aunque nuestra evaluación no fue muy profunda, (debido a tiempo) si encontramos que en algunos casos, la percepción de los usuarios comparada con la de los bibliotecarios era muy distinta y es en ese tipo de opiniones que basamos las conclusiones más detalladas.

Con lo mencionado anteriormente nos podemos dar cuenta que en México se han desarrollado proyectos que tuvieron importancia y significado para el desarrollo nacional, pero por razones políticas y económicas no alcanzan el resultado deseado como puede suceder en Escuelas, Museos, Instituciones Científicas, Archivos, Bibliotecas, etc. (en el caso de los Centros de Maestros), así dentro del proyecto no se alcanzaron algunos objetivos planeados por falta de tiempo el cual es la causa mayor, el económico, tecnológico, lo que puede ser favorable para la realización de nuevos temas de estudio o líneas de investigación, las cuales podrían ser las siguientes:

Líneas de investigación:

- Evaluación integral donde incluya no solamente servicios y satisfacción de usuarios sino también colecciones y el desempeño institucional y administrativo, evaluación de un software.
- El grado de especialización de las colecciones de las bibliotecas de los Centros de Maestros y su actualización.
- Evaluación del software que actualmente se utiliza en el catálogo de las bibliotecas (las que cuentan con él), consistente en verificar si realmente se utiliza, quien lo usa y si es el más adecuado para este tipo de biblioteca.

A continuación se hacen algunas sugerencias que suponemos pueden contribuir a la mejora de los servicios que prestan las Bibliotecas de los Centros de Maestros:

- Tener los mismos servicios en las 18 bibliotecas.
- Tener un equipo adecuado que ayude a facilitar y ahorrar tiempo a los bibliotecarios en la automatización.
- Contar con Internet.
- Contar con un catálogo al cual pueda acceder también el usuario.
- Capacitar a los usuarios en el uso del catálogo.
- Contar con al menos dos equipos de cómputo para cada biblioteca (uno para el bibliotecario y otro para la consulta de los usuarios).
- Elaboración de una página Web exclusiva de las bibliotecas de los Centros de Maestros.
- Establecer convenios con bibliotecas ajenas a las de los Centros de Maestros, que les permita tener intercambios.
- La reubicación de algunas de las bibliotecas con el fin de que se establezcan en espacios adecuados y destinados para este fin específico.
- Hacer una revisión integral de la organización y clasificación de los acervos con el fin de detectar fallas y normalizar su estructura.
- Ampliar los horarios laborales de los bibliotecarios con el fin de que siempre se encuentre un responsable que pueda brindar servicio a los usuarios.

Con la elaboración de este trabajo aprendimos:

- A trabajar en equipo y compartir los diferentes puntos de vista, que nos permitieron enriquecer nuestros conocimientos, llevándolas a la práctica durante el desarrollo del proyecto de investigación.
- Los diferentes tipos de evaluación (integral y de servicio), así como algunos autores que han manejado estos temas.

- A poner en práctica los conocimientos adquiridos durante nuestra formación académica.
- A planificar una evaluación de servicios desde el principio hasta el fin, lo que nos faculta para proponer un plan de acción que tal vez pueda ser llevado a cabo en otras bibliotecas.

Obtuvimos:

- La satisfacción de haber contribuido con una evaluación a las bibliotecas de los Centros de Maestros que les será útil para mejorar y replantear algunas de sus actividades.
- La convivencia con bibliotecarios que ya ejercen la profesión, nos permitió darnos una idea de cómo es nuestro ámbito profesional.

Con este trabajo se deja una aportación a la literatura bibliotecaria, que puede ayudar a otros bibliotecarios, profesionistas o personas con estudios afines a esta disciplina, ya que se abunda en temas como evaluación y algunos modelos existentes acerca del tema en un solo documento, asimismo de cómo ha sido importante la creación de la Secretaría de Educación Pública para el crecimiento, desarrollo y estabilización de la educación en México y se da una visión general de que tan eficientes son los servicios prestados por las Bibliotecas de los Centros de Maestros.

BIBLIOGRAFÍA

ALONSO ARÉVALO, Julio. "La gestión de bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación". En: *Seminario: Indicadores en la universidad: información y decisiones*. [en línea]. León: Universidad de León, Programa Institucional de Calidad, 9-11 de junio de 1999. España: Universidad de Salamanca. [Consulta: 18 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/archive/00000492/01/Indicadores.pdf>

ALVAREZ AGUILAR, Guillermo. *La Biblioteca del Centro de Maestros Soledad Anaya Solórzano como espacio de innovación para la actualización de los profesores de Educación Básica*. Tesis de Licenciatura en Biblioteconomía. México: El autor, 2005.

ANUIES. *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la región Centro Occidente de ANUIES*. México: ANUIES, Universidad de Aguascalientes, Universidad de Guanajuato, 2000.

ARELLANO RODRIGUEZ, Jorge Alberto. *Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior*. México: ENBA, 2002.

ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. *Evaluación de Bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

CARRIÓN GUTIÉRREZ, Manuel. *Manual de bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide, 1993.

CASTREJON, Jaime. *La educación superior en México*. México: Edicol, 1979.

CENTROS DE MAESTROS DEL DISTRITO FEDERAL. *Manual de procedimientos de las Bibliotecas de los Centros de Maestros del Distrito Federal*. México: Dirección y Actualización de Centros de Maestros, Subdirección de Centros de Maestros, Departamento de Bibliotecas, 2006.

COOK, Collen. COLEMAN, V., HEATH, Fred. "Nueva cultura de la evaluación: informe preliminar de la encuesta ARL SERVQUAL". En: *66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel 13-18 August*. [en línea]. [Consulta: 10 octubre 2007]. Disponible en Internet: <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/028-129s.htm>

CONSEJO NACIONAL PARA ASUNTOS BIBLIOTECARIOS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, COMISIÓN PERMANENTE DE NORMATIVIDAD 2004-2006. *Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación*. México: CONPAB-IES, 2005.

COTA ROMERO, J. L. *La biblioteca del Colegio Humboldt Puebla: informe sobre los primeros pasos hacia la certificación ISO 9000*. Informe académico de licenciatura en biblioteconomía. México: El autor, 2004.

CRAWFORD, J., LEAHY, J, HOLDEN, J. y GRAHAM, S. *The culture of evaluation in library and information services*. Oxford: Chandos, 2006.

Creación de la Secretaría de Educación Pública. [en línea]. [Consulta: 8 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://www.sep.gob.mx/wb2/sep1/sep1_Historia_de_la_SEP

DESMOCTT JIMÉNEZ, Sergio. R., PLATA SILVA, Dolores. L. *Planeación y aplicación de la evaluación diagnóstica para bibliotecas universitarias, el caso de la biblioteca "Adrián Mora Duhart" de la universidad ISEC*. Tesis de licenciatura en Biblioteconomía. México: Los autores, 2005.

Diccionario de la lengua española. [en línea]. [Consulta: 10 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://www.buscon.rae.es/diccionario/drae.htm>

DOCUMENTOS NORMATIVOS SEP, DGFC. *Reglas de Operación 2004 del Programa Nacional para la Actualización Permanente de los Maestros de Educación Básica en Servicio (PRONAP)*. [en línea]. México: SEP, 2004. p.2. [Consulta: 10 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://pronap.ilce.edu.mx/materiales/publicacion/doc_normativos.htm

DUARTE BARRIONUEVO, Miguel. *La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias*. Cádiz: Universidad, 1999.

Educación media superior. [en línea]. [Consulta: 9 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://es.wikipedia.org/wiki/Educac%C3%B3n_en_M%C3%A9xico

ENCICLOPEDIA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. *Gran diccionario de las ciencias de la educación*. México: Euro México, 2000.

Enciclopedia técnica de la educación. México: Santillana, 1995.

FERNÁNDEZ IGLESIAS, Francisco Javier. *Un proyecto de evaluación para la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid*. [en línea]. Madrid: Universidad Complutense. [Consulta: 12 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://www.ucm.es/BUCM/descargas/documento4438.pdf>

FUENTES, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación*. Asturias: TREA, 1999.

GONZÁLEZ LÓPEZ, I. *Propuestas de evaluación institucional universitaria en el ámbito internacional*. Córdoba: Universidad de Córdoba, 2002.

GRANADOS ROLDÁN, Otto. *Educación en México: ¿Gastar más o invertir mejor?*. [en línea]. [Consulta: 8 septiembre 2007]. Disponible en Internet: <http://www.EducacionMexico.pdf>

HERNON, Peter.; McCLURE, C.R. *Evaluation and library decision making*. Norwood, NJ: Ablex, 1994.

HERRERA VIEDMA, Alonso. *et. al. Un modelo de evaluación de calidad de las bibliotecas universitarias digitales basadas en técnicas difusas*. [en línea]. España: Universidad de Granada. [Consulta: 18 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://sci2s.ugr.es/publications/ficheros/encontrosBibli2006.pdf>

Historia de la educación pública en México. México: FCE: SEP, 1981.

INSTITUTO NACIONAL DE ECOLOGÍA. *Programa para mejorar la calidad*. [en línea]. México: UEAJEI. [Consulta: 12 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://www.ine.gob.mx/ueajei/publicaciones/libros/394/cap9.pdf>

ITURRIAGA, José. “La creación de la Secretaría de Educación Pública”, En: SOLANA, Fernando. *et. al., Historia de la educación pública en México*. México: SEP, 1981.

JARAMILLO, Orlanda, VILLEGAS, L.E. “La biblioteca universitaria: autoevaluación y acreditación”, En: *Revista interamericana de bibliotecología* (Medellín, Colombia: Escuela Interamericana de Bibliotecología, vol. 21, no. 2, julio-diciembre, 1998).

JATIVA MILLARES, Ma. Victoria, GALLO LEÓN, José Pablo. *Libqual+: evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario*. [en línea]. España: Universidad de Alicante, Biblioteca Regional de Murcia, 2006. [Consulta: 11 octubre 2007]. Disponible en Internet: <http://www.anabad.org/organizacion/murcia/ATT00026.pdf>

La creación de la SEP y el Proyecto de José Vasconcelos. [en línea]. [Consulta: 10 septiembre 2007]. Disponible en Internet: www.inehrm.gob.mx/pdf/exc_sep_vasconcelos.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. “The evaluation of library services: a concise review of the existing literature”. En: *Investigación bibliotecológica*, v.9, no.18 (1995).

LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: Anabad, 1996.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983.

LIBQUAL. *LibQUAL+ Charting Library service quality*. [en línea]. Estados Unidos: Association of Research Libraries. [Consulta: 19 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://www.LibQUAL.org>

LIBQUAL+. *The origins: birth of LibQUAL*. [en línea]. Estados Unidos: Association of Research Libraries. [Consulta: 15 octubre 2007]. Disponible en Internet: <http://www.libqual.org/About/Birth/index.cfm>

MARTÍNEZ CASTRO, M.E. *Indicadores para la evaluación integral. La productividad académica en educación superior*. España: Relieve. Vol. 9, No.1

MENDOZA GUILLÉN, Gabriela. *El proceso de trabajo de participativo en la planeación de la evaluación de bibliotecas universitarias: estudio del caso SUBA-UACH*. Tesis de maestría en Bibliotecología. México: La autora, 2007.

OLIVERA CAMPIRÁN, Maricela. *Evolución histórica de la educación básica a través de los proyectos nacionales: 1921-1999*. [en línea]. México: Diccionario de Historia de la Educación en México. [Consulta: 10 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://biblioweb.dgsca.unam.mx/diccionario/htm/articulos/sec_6.htm

PAGAZA GARCÍA, Rafael. *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 1989.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A., y BERRY, L.L. "A conceptual model of service quality and its implications for future research". En: *Journal of Marketing*. 1985, Fall, vol. 70, no. 3, pp. 201-230.

PRONAP. *Centros de Maestros: presentación*. México. [en línea]. [Consulta: 12 agosto 2007]. Disponible en Internet: <http://pronap.ilce.edu.mx/cmaestros/presentacion.htm>

PRONAP. *Centro de Maestros: Recopilación de conceptos, ideas y acciones descritas por las SEP en diversos documentos oficiales, durante varios años*. [en línea]. México: PRONAP. [Consulta: 20 julio 2007]. Disponible en Internet: http://eae.ilce.edu.mx/pdfs/centro_maestros.pdf

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Cultural, 1996.

REBIUN. *Informe estadístico anual de las bibliotecas universitarias y científicas españolas*. [en línea]. España: Castellón: Biblioteca de la Universitat Jaume I, 1998. [Consulta: 10 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://www2.uji.es/rebiun/informeestadistico97.xl.html>

REBIUN. *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. 2ª ed., aum. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, 1999.

RED DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS. *II Plan estratégico 2007-2010: Línea estratégica 3. REBIUN y Calidad*. [en línea]. España: CRUE. [Consulta: 29 mayo 2007]. Disponible en Internet: <http://www.crue.org/rebiun/PlanEstrategico.pdf>

RED ESCOLAR. *Carrera magisterial*. [en línea]. [Consulta: 7 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/servicios/serv_edu/carrera_magis/pprincipial.htm.

RUIZ VACA, Jorge. *LibQUAL: Una propuesta para evaluar la calidad de los servicios en las bibliotecas académicas mexicanas*. Tesis de licenciatura en Biblioteconomía. México: El autor, 2004.

SÁNCHEZ AMBRIZ, Gerardo. *La evaluación de las bibliotecas universitarias: una estrategia metodológica en América Latina*. [en línea]. México: UNAM, Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán. p.30. [Consulta: 15 octubre 2007]. Disponible en Internet: <http://www.anabad.org/organizacion/murcia/ATT00032.pdf>

SCHMELKES. S. *La educación básica*. México: IPN, 1996.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. [en línea]. [Consulta: 8 septiembre 2007]. Disponible en Internet: www.sep.gob.mx/wb2/sep1/sep1_Historia_de_la_SEP

SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. *Carrera Magisterial: objetivos*. [en línea]. [Consulta: 7 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://www.sep.gob.mx/wb2/sep1/sep1_1_Objetivos

TELLO SANTOS, Rosa Flor. *Propuesta de la evaluación del servicio de la sala de referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQUAL+ de la Association of Research Libraries*. [en línea]. Tesis de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Perú: la autora, 2004. [Consulta: 9 octubre 2007]. Disponible en Internet: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/tello_sr/T_completo.pdf

TORRE GAMBOA, Miguel de la. *Educación superior en el siglo XX*. [en línea]. México: UNAM. [Consulta: 10 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://biblioweb.dgsc.unam.mx/diccionario/htm/articulos/sec_8.htm

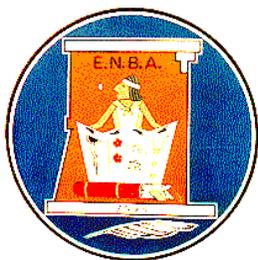
TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE ANDALUCÍA. *Evaluación de la biblioteca*. [en línea]. Granada: Biblioteca del TSJA, 2006. p. 30. [Consulta: 12 octubre 2007]. Disponible en Internet:

http://www.juntadeandalucia.es/vgn/images/portal/cit_12354507/25/22/44144736obj.pdf

URQUHART, C. *Solving management problems in information services*. Oxford, Inglaterra: Chandos, 2005.

WILLIAMS, D.; O'CONNOR, P. "Accreditation and the academic library", En: *Encyclopedia of library and information science* (editora: Miriam A. Drake; 2 ed.; Nueva York: Marcel Dekker, vol. 1, c2003).

ANEXO



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
 SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA
 ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA
 SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA

Julio de 2007.

PERCEPCIONES SOBRE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS BIBLIOTECAS DE LOS CENTROS DE MAESTROS

Cuestionario para el personal académico de los Centros de Maestros

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la satisfacción de los servicios que ofrecen las bibliotecas de los Centros de Maestros del Distrito Federal. El manejo de la información recabada con este cuestionario será de carácter confidencial y se utilizará únicamente para fines de investigación. Por lo que agradeceremos conteste con la mayor veracidad posible.

PRIMERA SECCIÓN

Marque con una cruz el punto de la escala que mejor califique, según lo que usted ha experimentado o ha percibido, el rasgo o aspecto de los servicios de la biblioteca que describe cada enunciado.

	Muy alto	Alto	Bajo	Muy bajo
1.- Los empleados de la biblioteca le inspiran confianza	()	()	()	()
2.- El ambiente físico de la biblioteca le invita al estudio y al aprendizaje	()	()	()	()
3.- La biblioteca le proporciona atención personalizada	()	()	()	()
4.- Los empleados son corteses	()	()	()	()
5.- La biblioteca le proporciona oportunamente los materiales impresos que le requiere	()	()	()	()
6.- El ambiente es suficientemente tranquilo como para concentrarse en actividades individuales	()	()	()	()
7.- El personal atiende rápidamente sus dudas y peticiones	()	()	()	()
8.- La biblioteca es suficientemente confortable para la realización de sus actividades	()	()	()	()
9.- Los empleados le atienden siempre con buena disposición	()	()	()	()
10.- La Biblioteca cuenta con equipo adecuado que le permite tener fácil acceso a la información que requiere	()	()	()	()
11.- El personal de la Biblioteca comprende bien sus necesidades de información	()	()	()	()

- | | | | | |
|---|----------|------|------|----------|
| 12.- La biblioteca cuenta con herramientas de uso fácil que le permiten localizar y tener acceso a la información por si mismo | () | () | () | () |
| | Muy alto | Alto | Bajo | Muy bajo |
| 13.- La Biblioteca es un espacio para su actualización | () | () | () | () |
| 14.- El personal de la Biblioteca muestra voluntad para ayudar a los usuarios | () | () | () | () |
| 15.- La organización de la Biblioteca le permite su uso independiente | () | () | () | () |
| 16.- La Biblioteca cuenta con las colecciones de revistas que necesita para su actualización y/o trabajo | () | () | () | () |
| 17.- La Biblioteca dispone de espacios adecuados para el trabajo académico en grupo | () | () | () | () |
| 18.- El personal de la Biblioteca es fiable para resolver los problemas de los usuarios | () | () | () | () |
| 19.- La Biblioteca le permite mantenerse al día en los desarrollos de su especialidad | () | () | () | () |
| 20.- La Biblioteca le ayuda a avanzar en sus labores | () | () | () | () |
| 21.- La Biblioteca le permite ser más eficiente para el logro de sus metas académicas | () | () | () | () |
| 22.- La Biblioteca le ayuda a distinguir entre la información confiable y la que no lo es | () | () | () | () |
| 23.- La Biblioteca procura que sus usuarios tengan oportunidades para desarrollar sus habilidades de obtención de información.. | () | () | () | () |

SEGUNDA SECCIÓN

Marque en la escala que se proporciona, la calificación que mejor corresponda a su respuesta.

0 (muy insatisfecho) 10 (muy satisfecho)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 24.- En términos generales ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con la manera en que lo atienden en la Biblioteca? | <input type="checkbox"/> |
| 25.- En términos generales ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el apoyo que la Biblioteca le da para resolver sus necesidades académicas? | <input type="checkbox"/> |
| 26.- ¿Qué calificación asignaría a la calidad del servicio que proporciona la biblioteca? | <input type="checkbox"/> |

TERCERA SECCIÓN

Elija la opción que mejor responda a cada pregunta:

	Diario	Semanal	Mensual	Semestral	Nunca
27.- ¿Con qué frecuencia utiliza las fuentes de información de la biblioteca?	()	()	()	()	()
28.- ¿Con qué frecuencia utiliza fuentes de información a través de la página electrónica de una biblioteca?	()	()	()	()	()
29.- ¿Con qué frecuencia utiliza buscadores como Yahoo o Google u otros buscadores o portales que no pertenecen a una biblioteca?	()	()	()	()	()

Agradecemos su colaboración.