

01023
31



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
BIBLIOTECA DEL COLEGIO DE BACHILLERES PLANTEL No. 18
"TLILHUACA-AZCAPOTZALCO"**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA

P R E S E N T A :

LINDA BRIZA ROCHA MONROY
TESISTA

HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA
ASESOR



MÉXICO, D.F.

2003

1

COLEGIO BIBLIOTECOLOGIA

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
UNAM





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Lo que desearé tu alma haré por ti.
1 Salmo 20:4

Gracias por darme la valentía de seguir adelante y darme cuenta de lo que soy capaz de hacer, por lo que hoy tengo y de ser fuerte para lo que viene. En ti encontré el camino, la luz y la fuerza, gracias por tus bendiciones, por tu paciencia y por mostrarme que en la vida siempre encontraré tropiezos de los cuales tendré que levantarme, pero sobre todo sé que estarás ahí, y nunca me abandonarás.

Te amo D...

El éxito debe ser una jornada, no un destino; una de las muchas etapas de la vida, no la final.
Octavio Colmenares.

Dedico esta Tesis a:

La Universidad Nacional Autónoma de México por los cuatro años de enseñanza y a mis profesores quienes me formaron en esta profesión.

Al Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara, quien es mi asesor y tuvo la paciencia para la realización de esta tesis.

A mis Sinodales: César Augusto Ramírez Velázquez, Brenda Cabral Vargas, María Teresa Vázquez Mejía y Blanca Estela Sánchez Luna.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A mis Padres:

Tomás Rocha García.

La mentira más común es aquella con la que un hombre se engaña a sí mismo.
Nietzsche.

Gracias por los consejos que hoy ves realizados y por alentarme a seguir en la vida con una profesión para valerme por mí misma. Gracias por enseñarme a trabajar y conseguir con esfuerzo lo que quiero.

Emma Monroy Sedano.

Hay mucha, demasiada gente que no se da cuenta de lo mucho que vale.
Juan Antonio Razo.

Gracias por darme la vida y además de que en estos últimos años fuiste la razón de seguir adelante.

A los dos les agradezco el haberme dado la libertad de escoger lo que ahora soy.
Los amo.

A mis Hermanas:

El amor es sufrido, es benigno; el amor no tiene envidia, el amor no es jactancioso, no se envanece; no hace nada indebido, no busca lo suyo, no se irrita, no guarda rencor; no se goza de la injusticia, mas se goza de la verdad. Todo lo sufre, todo lo cree, todo lo espera, todo lo soporta. El amor nunca deja de ser...
1 Corintios 13:4-8.

Gabriela Marisol Rocha Monroy y María del Rayo Itzel Rocha Monroy por ayudarme en muchas ocasiones y ser mi apoyo durante estos últimos años, las quiero.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A mis abuelos:

**Los árboles más viejos dan los frutos más dulces.
Proverbio alemán.**

José Sabás Rocha Álvarez y María de Jesús García Pacheco.
Porque durante este tiempo me han brindado todo su apoyo y amor en momentos difíciles, y han compartido con entusiasmo mis éxitos.
Gracias.
Los quiero mucho.

A mis Tíos y Primos:

**Todo triunfo es compartido. El éxito se forma con los éxitos de todos.
Konosuke Matsushita.**

Familias Monroy Sedano, Rocha Miranda, Rocha Rodríguez, Rojas Rocha, Parra Rocha y Pérez Rocha.

Por la ayuda que me brindaron en aquellos momentos difíciles, los buenos consejos y deseos de que me siguiera superando, y los muchos favores hacia mi persona.
Gracias.

A mis amigos:

**En todo tiempo ama el amigo, y es como un hermano en tiempo de angustia.
Proverbios 17:17.**

Aline, Irene, Elizabeth, Claudia, Carmen, Leticia, Miriam, Marco, Samuel y Román.
Gracias por ser mis mejores amigos, por sus consejos, su apoyo dentro de la carrera y ahora como profesionista.
Los quiero mucho.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A Enrique Gutiérrez:

**La motivación determina lo que hace. La actitud determina cuán bien se hace.
Lou Holtz.**

Quien es el culpable de que ahora me encuentre ejerciendo esta profesión, gracias a tu entusiasmo me di cuenta de que debía seguir esta carrera. Gracias también por facilitarme tú ayuda en la elaboración de este estudio. Te estimo mucho.

A mis amigos y compañeros del Departamento de Publicaciones Periódicas de La Biblioteca Central de la UNAM.

**La sabiduría no se traspasa se aprende.
Proverbio árabe.**

Leticia H., Verónica, Pilar, Sra. Carmen, Sra. Yola, Alfonso, y muy en especial a la Lic. Leticia López Anguiano y Lic. Juan Soria Vázquez, por todo el apoyo que me brindaron en mi estancia del servicio social, me hicieron sentir como en casa y sobre todo a valorar más esta carrera. Gracias, siempre los recordaré.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

8

CAPÍTULO 1

BIBLIOTECA Y EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: LA TEORÍA BIBLIOTECOLÓGICA

1.1	BIBLIOTECA.	10
1.1.1	Tipología	11
1.1.2	La biblioteca como medio de enseñanza-aprendizaje	12
1.1.3	Biblioteca escolar	13
	1.1.3.1 Definición	13
1.1.4	Biblioteca universitaria	14
	1.1.4.1 Definición.	14
1.1.5	El Colegio de Bachilleres como biblioteca escolar-universitaria	15
1.2	EVALUACIÓN	16
1.2.1	Definición	16
1.2.2	Antecedentes	17
1.2.3	Objetivos	19
1.2.4	Niveles de evaluación	19
1.2.5	Planificación de la evaluación	20
1.2.6	Criterios para evaluación	22
1.2.7	Indicadores de evaluación	23
1.3	USUARIOS DE BIBLIOTECAS	24
1.3.1	Definición	24
1.3.2	Tipos de usuarios	25
1.3.3	Necesidades de información de usuarios	25
1.3.4	Estudios de usuarios	27
	1.3.4.1 Objetivos	27
	1.3.4.2 Tipología	28
1.4	SATISFACCIÓN DE USUARIOS	28
1.4.1	Definición	29
1.4.2	Objetivos	29
1.4.3	Niveles de satisfacción	30

CAPÍTULO 2

COLEGIO DE BACHILLERES

2.1	ANTECEDENTES	33
2.2	COLEGIO DE BACHILLERES	35
	2.2.1 Misión y objetivos	36
	2.2.2 Modalidad de estudio	37

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

6

2.2.3	Plan de estudios	37
2.2.4	Plan de estudios complementario	40
2.2.5	Servicios de apoyo al estudiante	40
2.3	SUBDIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS	40
2.4	COLEGIO DE BACHILLERES n° 18 "TLILHUACA-AZCAPOTZALCO"	42
2.5	BIBLIOTECA	43
2.5.1	Objetivo	43
	2.5.1.2 Normas de servicios bibliotecarios	43
2.5.2	Equipo	43
2.5.3	Seguridad	43
2.5.4	Colección	44
2.5.5	Servicios	44
2.5.6	Horario	45
2.5.7	Personal	45
2.5.8	Reglamento	45

**CAPÍTULO 3
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE
LA BIBLIOTECA DEL COLEGIO DE BACHILLERES PLANTEL
NO. 18 "TLILHUACA-ATZCAPOTZALCO"**

3.1	Introducción	46
3.1.1	Justificación	46
3.1.2	Objetivos	47
3.1.3	Supuestos fundamentales	47
3.1.4	Planteamiento del problema	47
3.2	Materiales y métodos	48
3.3	Resultados	50
3.4	Discusión	67
	Conclusiones	70
	Obras consultadas	73
	Anexos	
	Anexo 1 Formación de área básica. Tronco común	78
	Anexo 2 Formación de área específica. Materias optativas	79
	Anexo 3 Formación para el trabajo. Opciones técnicas	80
	Anexo 4 Ubicación del Colegio de Bachilleres no. 18 "Tlilhuaca-Azcapotzalco"	82
	Anexo 5 Organigrama del Colegio de Bachilleres	83
	Anexo 6 Cuestionario aplicado al coordinador de la biblioteca	84
	Anexo 7 Cuestionario aplicado a usuarios	89
	Anexo 8 Tabla de Powell para determinar la muestra de población	93

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INTRODUCCIÓN

Una de las instituciones más importantes de Educación Media Superior del país es el Colegio de Bachilleres, creado por decreto presidencial el 19 de septiembre de 1973 por el entonces presidente Luis Echeverría Álvarez. Este tiene como misión proporcionar un bachillerato general bivalente (propedéutico – terminal) permitiendo que el alumno adquiera conocimientos, habilidades y estrategias de aprendizaje para que en un futuro pueda aplicarlas.

La biblioteca, uno de los servicios académicos que ofrece el Colegio, es una de las herramientas necesarias para poder desarrollar lo anterior dicho. Por ende, debe contar con una colección que satisfaga sus necesidades de información.

Toda biblioteca existente debe servir a las necesidades de su propia comunidad de usuarios, ya que estos son foros abiertos para la información y las ideas.

La conciencia de los administradores de las bibliotecas es ofrecer los servicios con calidad, esto, debido a la demanda de los mismos usuarios quienes exigen información y servicios eficientes para satisfacer sus necesidades de información, ya sea impresa o se encuentren en cualquier otro soporte de información. Estos factores nos conducen a que se realice la evaluación bibliotecaria.

La evaluación bibliotecaria es una de las tareas que debe realizar una biblioteca. Este es un trabajo administrativo el cual tiene como objetivo valorar y analizar información obtenida a través de herramientas de medición fáciles de aplicar, con el propósito de identificar las fallas y así poder mejorar lo que esta evaluando, así también poder comparar si se está cumpliendo los objetivos de la biblioteca.

La opinión de los usuarios es una de las formas por las cuales se puede obtener información y así poder realizar los cambios necesarios. El usuario es el elemento importante para la biblioteca, ya que para él se hace lo necesario para su funcionamiento. Así que él es el único que puede juzgar los servicios bibliotecarios.

Esta investigación se enfoca a la tarea de evaluar una de las bibliotecas del Colegio de Bachilleres, en este caso la que se encuentra ubicada en el plantel 18.

La inquietud por realizar el estudio es que al haber cursado los estudios del nivel medio superior en este plantel, se encontraron problemas como: la falta de información en cuanto a los planes y programas de estudio sobre las capacitaciones, número de ejemplares de los títulos monográficos, títulos de revistas que cubrieran los objetivos de los planes y programas de estudio e insatisfacción de algunos servicios.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

La investigación comprende tres capítulos:

- El primer capítulo engloba las definiciones, teorías e información relacionada con la evaluación, satisfacción, usuarios y herramientas de medición que se encuentran en la literatura bibliotecológica.
- El segundo capítulo trata sobre el Colegio de Bachilleres en general, y el plantel que se va a estudiar. Así como los servicios que se ofrecen en dicha biblioteca.
- El tercer capítulo comprende el proceso en el cuál se realizará la evaluación, la ejecución, el análisis de los resultados obtenidos de los cuestionarios y las recomendaciones que se puedan hacer.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPITULO 1 BIBLIOTECA Y EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: LA TEORÍA BIBLIOTECOLÓGICA

1.1 Biblioteca

Desde tiempos históricos la biblioteca ha sido una herramienta indispensable, utilizada para satisfacer una necesidad personal, ya sea de información, recreativa o cultural. Así mismo han surgido organismos importantes y autores de gran reconocimiento dentro de la literatura bibliotecológica, que han tratado de elaborar definiciones adecuadas, las cuales describan el significado de la biblioteca.

La UNESCO la define como aquella institución que consiste en una colección organizada de libros, impresos y revistas o de cualquier clase de materiales gráficos y audiovisuales y sus correspondientes servicios del personal para proveer y facilitar el uso de tales materiales según lo requieran las necesidades de información, investigación, educación y esparcimiento de los usuarios.¹

La ALA la define como una colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores.²

Según normas UNE-ISO 2789 define a la biblioteca como organización o parte de ella cuya principal función es mantener una colección y facilitar mediante los servicios del personal, el uso de los documentos necesarios para satisfacer las necesidades de información, educación, de investigación y de ocio de sus usuarios³.

Se podría citar más definiciones, sin embargo con las tres anteriores se percibe algo en común y de lo cuál se llega a la conclusión de que la función de una biblioteca es la:

- Adquisición de material bibliográfico (colección), los cuales están enfocados al tipo de comunidad que van a servir.
- Organización en donde el personal se encargará de procesar físicamente el material, haciendo uso de herramientas y normas establecidas.
- Disponibilidad, en donde los usuarios tendrán a su alcance los materiales ya procesados.

¹ Orera Orera, Luisa. La Biblioteca. En : Orera Orera Luisa, tr., Allo Manero María Adelaida ... [et al]. Manual de biblioteconomía. Madrid : Síntesis, 1996. p. 67.

² Ibidem. p. 67.

³ Normas. En : Revista Española de documentación científica. Vol. 18, no. 2, 1995. p. 205.

Así mismo, la biblioteca tiene diferentes tipos de usuarios o sirve a diferentes tipos de comunidades, organismos internacionales encargados de hacer investigaciones en el ámbito bibliotecológico han realizado tipologías de bibliotecas, con la finalidad de cubrir las necesidades de información de los usuarios y para hacer más fácil su estudio.

1.1.1 Tipología

Según la clasificación de la UNESCO en su 16ª Asamblea General, adoptó una serie de recomendaciones y estableció una clasificación de 6 categorías de bibliotecas.⁴

1. Bibliotecas Nacionales.
2. Bibliotecas de instituciones de enseñanza superior. Se distinguen tres tipos:
 - *Bibliotecas universitarias centrales.
 - *Bibliotecas de institutos y departamentos universitarios.
 - *Bibliotecas de centros de enseñanza superior que no forman parte de la universidad.
3. Otras bibliotecas importantes no especializadas. Son bibliotecas enciclopédicas de carácter científico o erudito, que no son ni universitarias; ni nacionales aunque pueden ejercer funciones de biblioteca nacional en un área geográfica determinada (bibliotecas centrales de comunidades autónomas, etc.)
4. Bibliotecas escolares.
5. Bibliotecas públicas o populares.
6. Bibliotecas especializadas.

1.1.2 La biblioteca como medio de enseñanza-aprendizaje

Actualmente la información que encontramos es infinita, tanto que es imposible escoger cuál de ellas satisficaría nuestras necesidades de información, a ello sumamos la tecnología que está en constante cambio. Es por esta razón que la escuela tiene la obligación de ofrecer instrumentos adecuados para que el alumno sea capaz de comprenderlo.

Benito Morales menciona que los escolares deben tener una adecuada preparación para aprovechar los instrumentos que la sociedad actual les ofrece para obtener información, desarrollando además su capacidad para seleccionarla y organizarla...⁵

⁴ Orera Orera, Luisa. op. cit. p. 69.

⁵ Benito Morales, Félix. Nuevas necesidades, nuevas habilidades. Fundamentos de la alfabetización en información. En : Gómez Hernández, José, coordinador; Morales Benito, Félix. Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: guía para docentes, bibliotecarios y archiveros. Murcia, España : KR, 2000. p. 22

En el continente europeo se emplea la palabra "alfabetización de información", la cual es un sinónimo de saber cómo aprender. Es la capacidad de procesar y usar información, efectivamente es más que una herramienta básica para el enriquecimiento de los estudiantes en la escuela. Es de hecho la herramienta de supervivencia básica para aquellos que desean tener éxito en las próximas décadas.⁶

Los estudiantes deben tener frecuentes oportunidades para usar toda clase de información. Localizar, interpretar, analizar, sintetizar, evaluar y comunicar información, debería llegar a ser una parte de cada materia a través de currículo.⁷

Benito Morales cita los nueve estándares de alfabetización en información para el aprendizaje de los estudiantes de la Asociación Americana de Bibliotecarios Escolares. (SAL, AECT, 1998). Estas se encuentran divididas en tres categorías y se subdividen en tres indicadores.⁸

Categoría 1°

Alfabetización en información. El estudiante con alfabetización en información:

Estándar 1: Accede a la información con eficiencia y efectividad.

Estándar 2: Evalúa la información de forma crítica y competente.

Estándar 3: Usa la información de forma correcta y creativa.

Categoría 2°

Aprendizaje Independiente. El estudiante que es capaz de realizar aprendizajes independientes y está alfabetizado en información:

Estándar 4: Busca información referente a intereses personales.

Estándar 5: Aprecia y disfruta la literatura y otras expresiones creativas de información.

Estándar 6: Se esfuerza al máximo por la excelencia en la búsqueda de información y generación de conocimiento.

Categoría 3°

Responsabilidad social: El estudiante contribuye positivamente a la comunidad de aprendizaje y está alfabetizado en la información:

Estándar 7: Reconoce la importancia de la información en una sociedad democrática.

Estándar 8: Practica un comportamiento ético respecto a la información y a la tecnología de la información.

Estándar 9: Participa efectivamente en grupos para perseguir y generar información.

⁶ Ibidem. p. 32.

⁷ Ibidem. p. 39.

⁸ Ibidem. p. 62-63.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En concreto la biblioteca escolar es mas que una herramienta en donde el alumno aprende a desarrollar habilidades y formar estrategias de aprendizaje, preparándose para que en el futuro pueda adaptarse con facilidad a los cambios tecnológicos; así mismo al subir de nivel escolar va reforzando sus conocimientos. Otra ventaja sería la capacidad de aplicarlos a otros campos. También debe permitir el estudio individual y en equipo.

La biblioteca escolar debe enseñar a explorar las fuentes de información, interpretarlas y el resultado debe ser que el alumno sea capaz de generar nuevos conocimientos.

1.1.3 Biblioteca Escolar

En nuestro país el desarrollo de las bibliotecas escolares ha sido mínimo, pues aunque existen en algunas escuelas primarias y secundarias que no cuentan con una, sin embargo en muchas ocasiones son salones con libros arrumbados. Aparentemente las escuelas de educación media superior son las que tienen una mejor organización de sus bibliotecas y sin embargo no se les ha dado gran importancia.

Para una mejor comprensión se citarán algunos conceptos de la biblioteca escolar.

1.1.3.1 Definición

Gómez Hernández dice que la biblioteca escolar puede entenderse como un servicio de los centros educativos en el que se reúnen, organizan y usan los recursos documentales necesarios para el aprendizaje de los escolares⁹

Según las normas UNE-ISO 2789 define a la biblioteca escolar como una biblioteca unida a cualquier tipo docente por debajo del tercer nivel de enseñanza y que primordialmente sirven a los alumnos y profesores del centro, incluso aunque también hagan funciones de biblioteca pública.¹⁰

El Harrod's librarian's glossary define a la biblioteca escolar como una colección organizada de libros empleados en una escuela para el uso de maestros o estudiantes, pero usualmente por estudiantes. Comprende libros de referencia y/o libros para leer en casa y estará a cargo de un bibliotecario profesional, maestro o maestro bibliotecario. Diversamente llamado un centro de material de instrucción.¹¹

⁹ Gómez Hernández, José Antonio. Bibliotecas escolares. En : Orea Orea, Luisa; Allo Manero, María Adelaida... [et al.] Manual de biblioteconomía. Madrid : Síntesis, 1996. p. 407.

¹⁰ Normas. op. cit. p. 215.

¹¹ Harrod, Leonard Montague. Harrod's librarians' glossary of terms used in librarianship, documentation and the book crafts and reference book. England : Gower, 1990. p. 547.

De las anteriores definiciones podemos deducir que una biblioteca escolar es un servicio académico que debe brindar un centro educativo a su comunidad. Debe cumplir con las funciones principales de una biblioteca: adquisición, colección, organización y disponibilidad.

La ubicación debe ser en un lugar accesible y céntrico dentro de la escuela, además debe contar con un mobiliario adecuado y que el edificio pueda ampliarse en el futuro.

La colección de una biblioteca escolar debe estar formada con ayuda de los programas de enseñanza y el nivel educativo al que va a estar enfocado.

1.1.4 Biblioteca Universitaria

La biblioteca universitaria es una de las partes fundamentales dentro de una universidad, ya que una de las funciones es ayudar a cumplir los objetivos de la misma.

1.1.4.1 Definición

García Ejarque ¹² define a la biblioteca universitaria como la biblioteca que está formada por una o varias unidades para atender las necesidades de información de los alumnos y profesores de un centro de enseñanza universitaria.

Según las normas UNE-ISO 2789 ¹³ define a la biblioteca universitaria como la biblioteca que primordialmente sirve a los estudiantes y profesores de las universidades y de otros centros de enseñanza del tercer nivel y que también en ocasiones, pueden funcionar como biblioteca pública.

Roswitha, et al. ¹⁴ consideran a la biblioteca universitaria como la biblioteca que es parte integrante de una universidad u otra institución académica de educación post secundaria, organizada y administrada para satisfacer las necesidades de información de los estudiantes, profesores y personal de la institución.

Vann III ¹⁵ dice que la biblioteca universitaria tiene como funciones principales:

a) Educativa. La colección debe atender a las necesidades de información de los maestros y principalmente de los estudiantes. Debe responder a los programas y

¹² García Ejarque, Luis. Diccionario del archivero bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales . España : Trea, 2000. p. 52.

¹³ Normas. op. cit. p. 206.

¹⁴ Roswitha Poll y Peter te Boekhorst con la colaboración de Ramón Abad Hiraldo ...[et al.]; versión española de Ramón Abad Hiraldo y Belén Altuna Estelbar. Medición de la calidad : directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias [España] : ANABAD, 1998. p. 151.

¹⁵ Vann III, Daniel J. Students in the library. En : McCabe G.B. edit. The smaller academic library: a management handbook. New York : Greenwood Press, 1988. 257-260.

planes de las carreras que allí se impartan, por lo que debe haber una estrecha relación entre la universidad y la biblioteca.

b) Instructiva. De ser posible la biblioteca debe tener comunicación con la comunidad a la que sirve (estudiantes y maestros principalmente) tomando su opinión sobre la selección de la colección. Además de enseñar a utilizar los servicios que ofrece la biblioteca.

c) Recreativa. En este punto la biblioteca debe hacer eventos, como por ejemplo, exhibiciones de alguna obra de arte, exposiciones, tertulias, periódicos murales, etc.

d) Centro social. Porque proporciona un espacio donde los estudiantes expresan sus opiniones. Además de que deben dar la oportunidad a los estudiantes de socializarse con otras personas. La colección debe contar con todos los temas sin restricción.

Otra función importante es la de la investigación. La biblioteca debe responder con los materiales que posee las necesidades de información de sus usuarios, sin olvidar que la ciencia, técnica, humanidades y artes es algo que está en constante cambio. Es importante aclarar que la investigación se apoya cuando se desarrolla dentro de la institución, de otro modo no es prioritario.

1.1.5 El Colegio de Bachilleres como biblioteca escolar-universitaria

El Colegio de Bachilleres es un organismo que brinda educación de nivel medio superior, por lo tanto la biblioteca debe ser una herramienta básica que auxilie los programas educativos.

La biblioteca del Colegio de Bachilleres se puede considerar como una biblioteca escolar ya que según nuestras anteriores definiciones es un servicio académico dirigido principalmente a los estudiantes, en el cual se reúnen, organiza y usan los recursos documentales necesarios para el aprendizaje de los mismos. Sin embargo tiene elementos de biblioteca universitaria porque de acuerdo a nuestras anteriores definiciones, sirve a una comunidad y su colección está enfocada a las carreras que se imparten en las universidades. En este caso el Colegio de Bachilleres imparte tres capacitaciones técnicas, por lo tanto, el alumno debe encontrar esos temas en su colección, además de los complementarios, como son el área de ciencias sociales, matemáticas, humanidades, etc.

La biblioteca debe empezar a instruir al usuario en saber utilizar los servicios, seleccionar y organizar la información, así como interpretarla ya que esto permitirá que los usuarios sean capaces de crear su propio conocimiento utilizando los múltiples recursos de información que ofrece la biblioteca.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Otro aspecto muy importante es que la biblioteca debe proporcionar a los estudiantes los elementos fundamentales para iniciar en el terreno de la investigación formativo, esto es, que con apoyo de la colección puede empezar a escribir artículos, ensayos académicos, etc.

1.2 EVALUACIÓN

Orera Orera menciona que todo lo que hace una biblioteca es en función del usuario.¹⁶

Es por esta razón que los administradores deben tener en cuenta el estudio de las bibliotecas en las cuáles laboran, y por ello deben recurrir a la evaluación bibliotecaria.

1.2.1 Definición

La evaluación según Van House, et al., consiste en comparar "qué es" con "qué debe ser", además de que es un ejercicio de juicio.¹⁷

Para la IFLA la evaluación es la comparación entre las condiciones reales y los objetivos, efectuada en un momento dado.

En la traducción de Duarte Barrionuevo la evaluación es un proceso sistemático para determinar el grado de eficiencia, economía y eficacia de ciertas actividades que obliga a emitir un juicio de valor sobre aquello que se evalúa. Permite expresar de forma cuantitativa el grado de cumplimiento de los objetivos marcados por la biblioteca, especialmente definidos en términos de necesidades de los usuarios e indica su adecuación a las acciones y programas planificados por bibliotecas.¹⁸

Para Rey Martín la evaluación es un proceso que permite comprobar la trayectoria de la biblioteca, el cumplimiento de los objetivos establecidos, un acercamiento a las metas y, en definitiva, la consecución de la misión establecida por la institución en la que se enmarca.¹⁹

McClure define la evaluación como un proceso sistemático el cuál valora la eficiencia y efectividad de ciertas actividades y ofrece un valor de juicio de sus valores al término de unos criterios tales como metas y objetivos.²⁰

¹⁶ Orera Orera, Luisa. op. cit. p. 65.

¹⁷ Van House, Nancy A, et al. Measuring academic library performance : A practical approach. Chicago : ALA, 1990. p. 3.

¹⁸ Duarte Barrionuevo, Miguel, tr. La biblioteca Universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias. Cádiz : Universidad, 1999. p. 4.

¹⁹ Rey Martín, Carina. La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas. En : Biblioteconomía y documentación, no. 3, diciembre 1999. p. 2. Disponible en: <http://www.ub.es/biblio/bid/03roy2.htm>. Fecha de consulta 02 de diciembre de 2002.

²⁰ Morgan, Steve. Performance assessment in academic libraries. London : Mansell, 1995. p. 195.

La evaluación es una parte importante dentro de la administración de una biblioteca, y es por esta razón que debe ser periódica.

De acuerdo a las definiciones anteriores, mi percepción es que la evaluación es un proceso administrativo el cual tiene como objetivo recabar información a través de herramientas de medición fáciles de aplicar, para valorar y analizar la información resultante, con el propósito de identificar las debilidades y fortalezas y equilibrar lo que se está evaluando. Al final comparar los resultados con los objetivos de la institución y ver que tanto se estén cumpliendo.

1.2.2 Antecedentes

A través del tiempo gran número de autores dentro de la literatura bibliotecológica han hecho contribuciones con sus trabajos a este tema. Uno de los trabajos que se considera como el pionero en el área de la evaluación es el libro de Morse publicado en el año de 1968,²¹ al cual se le considera como el primero serio en el tema.

Wessel en 1968 en su edición incluyó costos con un énfasis en mediciones de recursos dentro del sistema bibliotecario.²²

En 1970 Reynolds, y 1972 Evans et al. hicieron unas propuestas básicas como accesibilidad, costo, satisfacción de usuarios, tiempo de respuesta, relación costo/beneficio y uso.

En 1973 Orr escribió que debe ser considerado un mejor papel en el tema de medición, la calidad de servicios bibliotecarios. Escribió sobre los criterios de evaluación y el valor. En ese mismo año la propuesta de evaluación de De Prospo et al. para las bibliotecas públicas hicieron una mayor concentración en escribir en términos estadísticos y la creación de un mejor perfil de operación bibliotecaria.

En 1974 Beeler et al. hicieron un manual en medición de calidad de servicios bibliotecarios, donde compilaron muchas técnicas usadas en bibliotecas académicas y especiales. En 1975 Rodwell fundamentó una doble propuesta de evaluación: diagnóstico y justificación.

En 1977 Travis White produjo un detallado resumen de los mejores métodos estadísticos propuestos para bibliotecas públicas y evaluación de bibliotecas académicas. En 1978 un modelo fue desarrollado por Harter y Fields, relacionando estadísticas de circulación y referencia para proporcionar un estándar general de rendimiento.

²¹ Godall Deborah L. Performance measurement: a historical, perspective. En : Journal Librarianship, vol. 20, no. 2, abril 1988. p.128.

²² Morgan, Steve. op. cit. p. 10.



En 1981 Jean Bird hizo un estudio preliminar para demostrar el criterio de los bibliotecarios acerca de la evaluación de eficacia. Dos años después Zweizing y Rodger en su libro "Outputs measures for public libraries", tenía como objetivo proporcionar a la profesión con métodos consistentes y estandarizados de colección de datos de servicios. Otro artículo por Cronin describe algunas técnicas de medición de rendimiento, las cuáles fueron usadas para recolectar información útil, pero estas aplican principalmente a servicios particulares.

En 1983 D'Elia y Walsh consideraron que la satisfacción del usuario con el servicio bibliotecario, debe ser usado como una medición de rendimiento para la biblioteca pública.

En 1988 Goodall hizo un artículo de revista en el cuál sintetiza los trabajos más importantes sobre el tema de medición del rendimiento para las bibliotecas académicas y de investigación, especifica la disponibilidad y accesibilidad de materiales bibliotecarios y análisis de actividades en préstamo interbibliotecario. El uso del objetivo de medición de servicio de calidad.²³

En 1990 Van House et al. con el libro de "Measuring academic library performance : A practical approach" trató la discusión de la medición y estudios de usuarios. Se concentró en cuatro categorías de la biblioteca académica: uso de la biblioteca, satisfacción en general, disponibilidad de materiales y uso, servicios de información, entre otros temas.²⁴

En 1993 Lancaster con su libro "If you want to evaluate your library"... En su tercera edición se concentra en los aspectos financiados de rendimiento de evaluación. Contiene la evaluación de los diversos servicios bibliotecarios, incluyendo el CD-ROM y OPACS.²⁵

En el año de 1996 se ve culminado el trabajo de Roswitha Poll y Peter Te Boekhorst, las cuales son directrices elaboradas entre 1991 y 1993 con reuniones previas de 1989. Incluye recomendaciones para la evaluación de calidad de las bibliotecas universitarias y propone un listado de 17 indicadores, los cuales se explican por separado incluyendo las explicaciones pertinentes y pautas metodológicas de aplicación.²⁶

Los trabajos que se mencionaron, son sólo algunos de los que existen, sin embargo podemos decir, que han sido la base para realizar estudios de campo importantes.

²³ Ibidem. p. 11.

²⁴ Ibidem. p. 1.

²⁵ Ibidem. p. 12.

²⁶ Massimo I Sánchez de Boado. Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (I). Métodos basados en el estudio de la colección. En : Anales de documentación. No. 5, 2002. p. 259.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1.2.3 Objetivos

Uno de los objetivos de la evaluación, según Peón Pérez, es que la evaluación sería la retroalimentación organizativa de la biblioteca, ya que al disponer de informaciones reales y útiles de la situación del funcionamiento y actividad de la biblioteca y de sus servicios, permite la mejora o modificación de sus objetivos, estrategias, proyectos y acciones, además posibilita la materialización de las medidas necesarias para el logro más favorable de los objetivos propuestos.²⁷

Por su parte Lancaster menciona cuatro objetivos para la evaluación:²⁸

1. Mostrar el grado de rendimiento del servicio.
2. Comparar el rendimiento de varias bibliotecas o servicios.
3. Justificar su existencia.
4. Identificar posibles fuentes de error o ineficacia que existen en un servicio con vistas a incrementar el nivel de rendimiento en el futuro. Además menciona que el objetivo específico es identificar los medios para mejorar su rendimiento.

1.2.4 Niveles de evaluación

La evaluación bibliotecaria puede ejecutarse en tres diferentes maneras o niveles:

Según Lancaster:²⁹

a) La eficacia se refiere a los productos y el criterio más común es la proporción de demandas del usuario satisfecho. Es decir en qué medida un servicio satisface las necesidades de información de los usuarios. Puede ser subjetiva (obtenida mediante la compilación de opiniones por medio de cuestionarios o entrevistas a usuarios), objetiva (a través de indicadores de rendimiento o métodos estadísticos), o una combinación de ambas.

La evaluación de la eficacia se puede subdividir en:

- La *macroevaluación* la cuál se ocupa de la valoración global del rendimiento. Esta expresa qué tal se está realizando una actividad, pero no expresa por qué el rendimiento está a un nivel determinado, que fallas se producen en la operación o como se debería mejorar la operación.

- La *microevaluación* es esencialmente diagnóstica, siendo su objetivo mejorar el rendimiento de la actividad en revisión.³⁰

²⁷ Peón Pérez, Jaime Luis. "La evaluación de servicios bibliotecarios". En : Orera Orera, Luisa, et.al. Manual de biblioteconomía. Madrid : Síntesis, 1996. p. 315.

²⁸ Lancaster F. W., Abad Hiraldo, trad. et. al. Evaluación de la biblioteca. Madrid : Anabad, 1996. p. 25-26.

²⁹ Lancaster, F.W; Guerra, Elda, trad. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México : UNAM-DGB, 1983. p. 1.

³⁰ Lancaster, F.W. Evaluación de la biblioteca. op. cit. 241.

b) El costo-eficacia está relacionado con la eficiencia de su funcionamiento interno (la satisfacción de las necesidades del usuario).

La evaluación costo-beneficio es con frecuencia la más difícil de realizar. Intenta determinar si el gasto para proporcionar un servicio está justificado por los beneficios que se derivan de él.³¹ Este diagnóstico es difícil en el sentido de que se debe demostrar que los beneficios superan los costos, es decir, el dinero que se invirtió en un servicio.

Duarte Barrionuevo³² en su traducción dice que la evaluación se orienta a la medición de las distintas variables en términos de **Economía, Eficacia y Eficiencia**:

- Economía se refiere a las condiciones en que la biblioteca adquiere sus recursos, financieras, humanos y material. Debe tener en cuenta cuatro elementos: tiempo, costo, cantidad y calidad.
- 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 acompañado de mejoras o 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 tácticamente definidos en su misión, es decir, entrevistando a los usuarios ó aplicándoles encuestas.

A cada administrador le corresponde escoger el nivel de evaluación de acuerdo a lo que va a evaluar.

1.2.5 Planificación de la evaluación

Para que la evaluación pueda llevarse a cabo es necesario que comprenda un proceso de planificación; es decir, debe llevar una metodología establecida.

Peón Pérez propone cuatro pasos:³³

- La determinación de los criterios de aquello que va a ser evaluado, establecimiento de magnitudes, indicadores y niveles.
- La implantación física de un sistema de captación selectiva de información.
- La comparación y evaluación de los valores reales observados, diferenciando sucesivamente la información, la elaboración, la interpretación y la evaluación.

³¹ Lancaster, F.W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. op. cit. p. 1

³² Duarte Barrionuevo, Miguel. op. cit. p. 5-6.

³³ Peón Pérez. op. cit. p. 316.

- Establecimiento de un sistema de información en tiempo real que permita la comunicación útil de la información y la corrección eficaz de los desajustes.

Por su parte Phillips considera a la evaluación como parte de un ciclo de una organización, la cual necesita tener una clara misión, incluye estrategias dirigidas y objetivos. Además debe ser parte en el continuo proceso de formulación, proyección y revisión.

Los elementos que contempla en este ciclo son:³⁴

❖ Identificar necesidades.

En este estado se definen las metas, estrategias y objetivos específicos de la organización para desarrollar la evaluación haciendo un listado de las áreas que serán evaluadas, así como los recursos con los que cuenta.

❖ Planificación y designación.

Esta etapa incluye la especificación de programas de instrucción, materiales y programas de preparación donde estas serán actividades en gran escala. Así mismo definir cuáles son los más apropiados y el período de tiempo en que se van a desarrollar.

❖ Distribución.

En esta etapa las actividades a realizar son la distribución y administración de los recursos obtenidos, la preparación de materiales de instrucción, distribución de la preparación y las personas que deben formar parte de esta actividad.

❖ Evaluar resultados.

Esta es la última etapa y aquí la información se compara con los objetivos de la organización. Si los resultados son iguales a los objetivos entonces el resultado es una retroalimentación positiva. Si hay una discrepancia entonces habrá que tomar medidas para preparar la evaluación en un futuro.

Como resultado se observa que la preparación de la evaluación debe ser un proceso de continuidad.

Morgan presenta la planificación del ciclo de evaluación en siete etapas:³⁵

- Seleccionar criterios para evaluación.
- Establecer metas.
- Diseñar servicios y procedimientos encontrados con metas.
- Definir indicadores de rendimiento.
- Recoger datos de rendimiento.
- Comparar datos de rendimiento con metas.
- Revisar metas, servicios, etc.

³⁴ Phillips, Steven. Evaluation. London : Library Association, 1993. p. 2,5-6.

³⁵ Morgan, Steve. op. cit. p. 166.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Roswitha, et al., mencionan que el proceso de medición consta de tres etapas:³⁶

- Preparación.

En esta etapa se definen las metas y objetivos, se diseña un plan de trabajo donde se estima el tiempo, personal y material que se va a requerir. Se toma la muestra del total de la población que se va a estudiar.

- Realización.

Es la segunda etapa la cual consiste en la toma de datos a través de técnicas como la simulación, la entrevista, la observación y la encuesta /cuestionario.

- Interpretación.

La tercera y última etapa en donde se analizarán e interpretarán cuidadosamente los resultados que arrojó la herramienta que se escogió en el paso anterior. Se debe hacer un breve informe y darlo a conocer al personal que participó e inclusive a los usuarios.

Se podría mencionar otras planificaciones de distintos autores, sin embargo como se puede observar, las anteriores tienen características similares, así mismo hay algunas que abarcan más etapas y otros la reducen, sin embargo se concluye que tienen la misma finalidad.

Los estudios de evaluación pueden realizarse sobre usuarios e instituciones reales. Para los fines de este trabajo se hará un estudio de usuarios, sin embargo, es necesario partir de un contexto teórico.

1.2.6 Criterios para evaluación

La evaluación se concreta en diferentes áreas las cuales tienen que ver con el usuario, el uso que hace de los servicios bibliotecarios y hoy en día, los electrónicos. Estos son los llamados indicadores de rendimiento.

Morgan emplea 5 criterios:³⁷

- Integración. Alcance relativo sujeto a los intereses institucionales.
- Satisfacción de usuario. Porcentaje de usuarios satisfechos con documentos recuperados.
- Servicio proporcionado. Porcentaje de documentos recuperados junto con un período de tiempo dado.
- Eficiencia. Costo por investigación, número de búsquedas por persona, porcentaje de documentos encontrados realmente leídos.
- Economía. Costo por persona de la población.

³⁶ Roswitha , Poll, et al. op. cit. p. 31-42.

³⁷ Morgan, Steve. op. cit. p.172.

1.2.7 Indicadores de evaluación

Según Roswhita, et al.,³⁸ un indicador de rendimiento es una proporción cuantificada utilizada para evaluar y comparar el rendimiento de una biblioteca en el cumplimiento de sus objetivos.

Las características que debe tener un indicador de rendimiento son:

- Debe ser apropiado para lo que se pretende medir.
- Fiable, no deberá carecer de ambigüedad.
- Repetible, las mismas cosas deberían siempre poder contarse o medirse de la misma manera.
- Útil, es decir; informativo, que ayude en la toma de decisiones.
- Práctico, es decir fácil de utilizar.

Así mismo estos autores proponen un listado de 17 indicadores de rendimiento:³⁹

Uso general de la biblioteca e instalaciones

1. Penetración de mercado.
2. Horas de apertura en relación a la demanda.

Calidad de la colección

3. Listas bibliográficas de expertos.
4. Uso de la colección.
5. Uso de la colección por materias.
6. Documentos no utilizados.

Calidad del catálogo

7. Búsqueda de ejemplar conocido.
8. Búsquedas por materia.

Disponibilidad de documentos en la colección

9. Duración del proceso de adquisición.
10. Duración del proceso técnico de los documentos.
11. Disponibilidad.
12. Rapidez en el suministro de documentos.
13. Rapidez en el préstamo interbibliotecario.

Servicios de referencia

14. Tasa de respuestas correctas.

Uso remoto

15. Usos remotos per capita

³⁸ Roswhita, Poll, et al. op. cit. p. 20, 22-23.

³⁹ Ibidem. p. 57.

Satisfacción del usuario

16. Satisfacción del usuario.

17. Satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos para el uso remoto.

Para la realización de esta investigación se utilizará la satisfacción del usuario.

1.3 USUARIOS DE BIBLIOTECAS

Una de las partes esenciales que hace que la biblioteca exista, es el usuario; ya que por él se toman las decisiones que hace que funcione. Sin embargo en los últimos años se han empleado otros sinónimos, como el cliente y el lector.

1.3.1 Definición

El término cliente comienza a utilizarse en la década de los 80. Núñez dice que el uso del término lleva implícita una relación monetaria mercantil; o sea, el cliente paga por un producto o servicio. El traslado de este sentido, hacia la actividad y las ciencias bibliotecarias y de la información, ha traído como consecuencia que algunos autores llamen usuarios a los que reciben los servicios sin pagar por ellos directamente, mientras que reservan el término cliente para los que deben pagar directamente por el producto o servicio.⁴⁰

Roswhita et al. utilizan en su glosario los tres términos: lector, cliente y usuario, donde los define como toda persona que utiliza las instalaciones y servicios de la biblioteca.⁴¹

Pinto Molina plantea el término cliente englobando tanto a la persona que recibe el producto o servicio como a la que participa en el diseño y ejecución del proceso técnico en la unidad de información.⁴²

Núñez dice que el usuario de la información puede referirse a una persona, a un grupo o a una entidad (usuario corporativo). Es aquel que utiliza la información o los servicios de información.⁴³

Para Sanz Casado, el usuario de información se define como aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades; según esta definición, todos los seres humanos somos usuarios de información puesto que

⁴⁰ Núñez Paula, Israel A. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. En : Revista Interamericana de bibliotecología. vol. 23, no. 1-2. Enero-Diciembre, 2000. p. 113.

⁴¹ Roswhita, Poll, et al. op. cit. p. 154.

⁴² Pinto Molina, María. Los usuarios / clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: consideraciones metodológicas. En : Ciencias de la información. vol. 30, no.2, Junio, 1999. p. 26.

⁴³ Núñez Paula, Israel A. op. cit. p. 109.

todos la necesitamos para llevar a cabo una de las múltiples tareas que realizamos diariamente.⁴⁴

1.3.2 Tipo de usuarios

Los usuarios han sido clasificados en dos grupos:

El **Usuario potencial** es aquel que se toma en cuenta para el diseño de los sistemas de información, así como para el diseño de los productos y servicios.⁴⁵

Para Sanz Casado son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello, por lo tanto, no expresan sus necesidades.⁴⁶

El **usuario real** es aquel que ha formulado en alguna ocasión, una solicitud de servicios a la entidad de información.⁴⁷

Para Sanz Casado son aquellos que no sólo son conscientes que necesitan la información sino que la utilizan frecuentemente.⁴⁸

Rendón G. entiende como usuarios de la información a todas las personas que hacen uso de ésta, basadas en necesidades propias. Se parte del ser social en sí mismo, para ubicarlo luego en un sistema de información.⁴⁹

En conclusión los usuarios son aquellas personas que acuden a los centros de información ó bibliotecas en busca de información para satisfacer sus necesidades.

1.3.3 Necesidades de información de usuarios

Como hemos visto en las anteriores definiciones se mencionan constantemente tres palabra importantes "necesidad", "información" y "satisfacción". Estas palabras tienen relación con el usuario, ya que ellos se acercan a la biblioteca porque tienen una necesidad de información, y es también cierto que la biblioteca se encargará de brindarle los servicios necesarios.

⁴⁴ Sanz Casado, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid : Fundación German Sánchez Ruizperez : Pirámide, 1994 . op. cit. p.19.

⁴⁵ Núñez Paula, Israel A. op. cit. p. 110.

⁴⁶ Sanz Casado, Elías. op. cit. p. 19.

⁴⁷ Núñez Paula Israel A. op. cit. p. 110.

⁴⁸ Sanz Casado, Elías. op. cit. p. 19.

⁴⁹ Rendón Giraldo, Nora Elena. La formación de usuarios de la información: una propuesta curricular. En : Revista Interamericana de Bibliotecología. vol. 23, no. 1-2, Enero- Diciembre, 2000. p. 96.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Rey Martín cita en su artículo a Georges D'Elia y Sandra Walsh quienes consideran cuatro elementos:⁵⁰

- La necesidad, se considera como aquella que un individuo debería tener;
- El deseo, aquello que el individuo quisiera tener,
- La demanda efectuada, o sea, la petición a la biblioteca,
- La utilización misma de la biblioteca.

Lancaster dice que la persona que asiste a la biblioteca lo hace porque tiene una necesidad, la cual puede caer en alguna de las siguientes cuatro categorías:⁵¹

- La necesidad de obtener uno o más materiales bibliográficos cuya existencia ya es conocida.
- La necesidad de obtener uno o más materiales que traten de un tema determinado.
- La necesidad de obtener respuesta a un problema real específico.
- La necesidad de encontrar un libro simplemente para entretenimiento personal.

Pinto Molina dice que el usuario es un ente complejo, en el que conviven simultáneamente aspectos psicológicos (sensaciones, estados de ánimo...), cognitivos (estructuras mentales, conocimientos base o esquemas, modos de representación semántica, efectos de los niveles de información), lingüísticos y pragmáticos, ecológicos, sociológicos, comunicativos (necesidad de información, canales y formas).⁵²

Van House et al., dice que los usuarios reconocen que tienen necesidades de información y determinan si satisfacen esas necesidades, entonces:⁵³

- o Los usuarios acuden a la biblioteca con necesidades de información.
- o Usan los recursos de la biblioteca para ayudar a determinar cuanto satisface sus necesidades.
- o Los usuarios pueden buscar recursos de información general (información recuperada por el usuario o bibliotecario).
- o Dependiendo del resultado, ellos deciden si regresan o no.

Sin profundizar demasiado en este punto, lo anterior demuestra que siempre será necesario hacer un estudio de usuarios, los cuáles aportarán información sobre las necesidades de los usuarios, así como sus expectativas sobre los servicios que ofrece la biblioteca.

⁵⁰ Rey Martín, Carina. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. En : Anales de documentación. vol. 3, 2000, p. 140. Disponible en: <http://www.um.es/ccd/anales/ad03/ad0300.html> Fecha de consulta 02 de Diciembre de 2002.

⁵¹ Lancaster, F.W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. op. cit. p. 19.

⁵² Pinto Molina. op. cit. p.26.

⁵³ Van House, Nancy A. et al. op. cit. p. 11.

1.3.4 Estudios de usuarios

Los estudios de usuarios son importantes, ya que a través de ellos, podemos conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la biblioteca y así mejorar los servicios o implementar otros.

Sanz Casado define a los estudios de usuarios como el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, principalmente estadísticos a su consumo de información.⁵⁴

Harris los define como el conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o grupos y comportamiento en la búsqueda y uso de la información..., están comúnmente, pero no necesariamente, relacionados con los usuarios (o el uso) de un servicio o facilidad particular en el rango de la búsqueda de información o del comportamiento del uso de la información de individuos o de grupos.⁵⁵

1.3.4.1 Objetivos

Gómez Hernández dice que los fines serían:

- El conocimiento de las necesidades de información, y del grado de satisfacción obtenido.
- Saber las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto de la biblioteca.
- Evaluar la biblioteca: el usuario como fuente de información de la biblioteca.
- Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios...⁵⁶

Para Duarte Barrionuevo la aportación de los usuarios al proceso de evaluación de los servicios puede dividirse en dos categorías:

- a) Opinión de los diferentes grupos de usuarios sobre cómo las colecciones, los servicios y las instalaciones de la biblioteca satisfacen sus necesidades y expectativas.
- b) Relatos de los usuarios acerca de sus expectativas y nivel de satisfacción al utilizar unos servicios y equipamientos determinados.⁵⁷

⁵⁴ Sanz Casado, Elías. op. cit. p. 31.

⁵⁵ Harris, Colln. Necesidades de los usuarios y mercadeo de la información: su importancia en el currículo de las escuelas de bibliotecología. En : Revista Interamericana de Bibliotecología. vol. 9, no. 1 Enero-Junio, 1986. p. 15-16.

⁵⁶ Gómez Hernández, José Antonio. op. cit. p. 230.

⁵⁷ Duarte Barrionuevo. op. cit. p. 29.

Para Rendón G. Los estudios de usuarios se realizan para:⁵⁸

- a) Caracterizar el comportamiento del usuario cuando busca o utiliza la información.
- b) Identificar el uso de canales formales (material publicado), semi-informales (material manuscrito no publicado) y los informales (acceso a la información a través de la comunicación personal).
- c) Reconocer las necesidades de información a través de perfiles de usuario definidos.
- d) Elaborar programas de entrenamiento al usuario.
- e) Evaluar la eficacia de la biblioteca o sistema.
- f) Identificar la producción intelectual del usuario.
- g) Planear, evaluar o mejorar los servicios.

1.3.4.2 Tipología

Rendón G. los divide en básicos y aplicados. Los primeros se refieren a informaciones sobre los patrones de comunicación; mientras que los aplicados son investigaciones de operaciones. Sin embargo, el tipo de estudio varía de acuerdo con los objetivos de la investigación y con el ambiente donde se aplican.⁵⁹

1.4 SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Otra palabra que se mencionó anteriormente dentro de la definición de usuarios, y es la que tiene más interés en este trabajo, es la de satisfacción.

Roswhita, et al.,⁶⁰ mencionan que la satisfacción del usuario se puede medir en dos niveles:

- Satisfacción general del usuario, que evalúa los servicios de la biblioteca en su conjunto.
- Satisfacción del usuario con cada uno de los servicios o componentes de dichos servicios, por ejemplo el horario de apertura ó las cualidades del bibliotecario.

Van House, et al., emplean en 4 niveles las mediciones:⁶¹

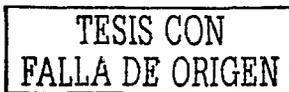
- General.
- Materiales disponibles y usos.
- Instalaciones y usos de la biblioteca.

⁵⁸ Rendón Giraldo, Nora Elena, op. cit. p. 99.

⁵⁹ Ibidem p. 99.

⁶⁰ Roswhita, Poll, et al. op. cit. p. 139.

⁶¹ Van House, Nancy A. et al. op. cit. p. IV.



- Servicios de información.

Para Duarte Barrionuevo la satisfacción del usuario se ha definido en 5 indicadores de rendimiento.⁶²

- Satisfacción total del usuario.
- Servicios de entrega de documentación.
- Servicios de información
- Instalaciones
- Programas de información en el uso de recursos de información.

En conclusión de lo anterior la satisfacción es el resultado que, ya sea la biblioteca, centro de información o unidad de información desean alcanzar, ya que este estado demuestra la calidad de los servicios que ofrece. Cuando el usuario se encuentra en este estado, actúa como juez, el cuál va a juzgar sobre el servicio que se le está proporcionando, el resultado de este tipo de estudios obliga a los administradores a anticiparse a las expectativas de los usuarios y determinar el éxito o el fracaso de los mismos.

1.4.1 Definición

Pinto Molina aplica el término grado de satisfacción como el proceso por el cual una necesidad ó generalmente una motivación, recupera el nivel de cero.⁶³

Para Rey Martín se entiende por satisfacción de usuarios la media en el que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos.⁶⁴

Roswitha, et al.,⁶⁵ definen la satisfacción del usuario como una medida de rendimiento subjetiva que refleja la dimensión cualitativa de los servicios de la biblioteca en su conjunto o de los componentes específicos de los servicios.

1.4.2 Objetivos

Rachel Applegate menciona que el triple propósito que tiene la satisfacción es:⁶⁶

- a. Descriptivo, determinar el rendimiento de la biblioteca.
- b. Como diagnóstico, de su propia actividad.
- c. De la actitud frente al usuario.

⁶² Duarte Barrionuevo, Miguel. p. 29.

⁶³ Pinto Molina. op. cit. p. 28.

⁶⁴ Rey Martín, Carina. op. cit. p. 141.

⁶⁵ Roswitha Pol, et al. op. cit. p. 139.

⁶⁶ Applegate Rachel. Models of user satisfaction: understanding false positives. En : RQ, no.4, 1993. p. 530.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Este tipo de estudios nos permite averiguar la opinión de los usuarios sobre los servicios e instalaciones de la biblioteca, así como sus necesidades. Roswitha et al., dicen que los comentarios de los usuarios pueden estar influidos por muchas circunstancias.⁶⁷

- La experiencia previa de los usuarios en bibliotecas.
- El momento en el que se realiza el estudio, puede condicionar la opinión.

Los resultados de los estudios de satisfacción de usuarios no pueden ser tan fiables, pero aportan información adicional que no pueden obtenerse de ninguna otra manera.

1.4.3 Niveles de satisfacción

A finales de 1970 y durante 1980 los investigadores bibliotecarios comenzaron a usar "satisfacción" con significado más directo, explícitamente cómo se sienten los usuarios acerca de los productos recibidos, o con la realización de sus necesidades de información.⁶⁸

Para Pinto Molina⁶⁹ la satisfacción es una emoción y una reacción en la que las expectativas desempeñan un papel crucial. La satisfacción se balancea entre:

- Lo que se necesita (estado de mínima satisfacción)
- Lo que se espera (máxima satisfacción), existiendo un estado inferior de satisfacción cuando no se alcanzan las necesidades programadas y un estado superior de sobre satisfacción cuando se sobrepasan las expectativas.

Para Rey Martín los usuarios determinan diferentes niveles de satisfacción a partir de la combinación de dos aspectos: prestación del servicio y sacrificio, los cuales pueden reducirse a:⁷⁰

- Sacrificio elevado / modesta prestación de servicios.
* Estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínima. El usuario tiene un juicio negativo del servicio y es seguro de que no volverá.
- Sacrificio modesto / prestación modesta.
* Provoca una insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo. Es decir, el usuario no puede dar juicio sobre los servicios y es posible que no desee regresar; pero también es posible que con una nueva necesidad de información pueda regresar.

⁶⁷ Roswitha Poll, et al. op. cit. p. 24.

⁶⁸ Applegate. op. cit. p. 526.

⁶⁹ Pinto Molina, María. op. cit. p. 26.

⁷⁰ Rey Martín, Carina. op. cit. p. 141-142.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Sacrificio elevado / prestación elevada.
- * Se genera una satisfacción contenida, por ello el juicio es moderadamente positivo. Es decir, hay una gran posibilidad de que el usuario regrese.
- Sacrificio modesto / prestación elevada.
- *Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente confianza en la repetición del servicio. En este nivel lo que se alcanza es la confianza del usuario para regresar de nuevo a hacer uso de la biblioteca.

Rachel Applegate propone 3 modelos de satisfacción del usuario:⁷¹

- El modelo de satisfacción material.

En este modelo la satisfacción material está determinada por la eficiencia del sistema de recuperación. En este modelo se emplean cuatro variables tradicionales en la medida del rendimiento: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la obtención. Es decir, los usuarios al obtener gran número de documentos les dan un valor, el cual al ser determinado, juzgan si satisface o no sus necesidades de información.

- El modelo de satisfacción emocional de vía simple.

* En este modelo los usuarios están "felices" o emocionalmente satisfechos, cuando se ha respondido correctamente a sus preguntas. Este modelo se relaciona a dos resultados; directo contra indirecto y multivariado contra univariado. Ambas hacen preguntas a los usuarios sobre la satisfacción que el servicio les proporciona, ya sea de alguno en particular o global.

* Dos razones que imprimen importancia a la satisfacción emocional, la posibilidad de evaluación y el comportamiento. Cuando el usuario expresa a través de su comportamiento la satisfacción o insatisfacción el bibliotecario a través de su evaluación sobre el usuario, podrá mejorar el servicio, sin embargo, cabe la posibilidad de que el usuario no se exprese bien del servicio proporcionado y no regrese a la biblioteca.

*Si la satisfacción emocional predice la actitud futura, esto quiere decir que conocer la satisfacción del usuario es valioso. Los usuarios son impredecibles.

- El modelo de satisfacción emocional –vía múltiple.

* En este modelo expresar la felicidad de los usuarios depende no sólo de las preguntas que responden (satisfacción material sino otros factores como la situación y expectativas acerca del servicio). Las tres variables que afectan a la satisfacción son: la disconformidad, la ubicación del producto y el rendimiento del producto. Hace uso y situación. La variable de usuario es de dos tipos: de organismos y adquiridas.⁷²

⁷¹ Applegate Rachel. op. cit. p. 527, 529-532.

⁷² Ibidem. p. 147-148.

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

En este modelo la autora emplea las palabras "positiva falsa", es cuando el usuario responde que se encuentra satisfecho y sin embargo sus consultas fueron pésimas.

Los usuarios tienen expectativas del servicio, de cómo los obtienen a través de los intermediarios, es decir; del personal bibliotecario, estas variables van a determinar su comportamiento o sea la satisfacción.

Así mismo, el usuario puede aportar información en el proceso de búsqueda (organismo) y aprende en el propio proceso de búsqueda de información (adquiridas).

En conclusión los estudios de satisfacción son importantes ya que a través de ellos podemos mejorar nuestros servicios.

Los estudios de usuarios son procesos que implican usar técnicas de medición, y que se necesita de un diseño previo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO 2 COLEGIO DE BACHILLERES

2.1 ANTECEDENTES

Desde la época colonial hasta nuestra fecha, los acontecimientos políticos y sociales en México han contribuido al desarrollo de la educación media superior.

La ENP (Escuela Nacional Preparatoria). El 2 de diciembre de 1867, el Presidente Juárez expidió la "Ley Orgánica de Instrucción Pública en el Distrito Federal", en el cual se establecía la fundación de la Escuela Nacional Preparatoria; los estudios que se impartirían serían los correspondientes para poder ingresar a las Escuelas de Altos Estudios)⁷³, las Vocacionales (las cuáles sirven como antecedente educativo del IPN, creadas en 1936 por Juan de Dios Bátis con la colaboración y acuerdo del entonces Presidente Lázaro Cárdenas)⁷⁴ y los CCH (Colegio de Ciencias y Humanidades creado por acuerdo del H. Consejo universitario, el 26 de enero de 1971, para cumplir funciones de motor permanente de innovación de la enseñanza universitaria y nacional. Inició sus actividades en el ciclo de bachillerato el 12 de abril de 1971 con tres unidades académicas, planteles Naucalpan, Azcapotzalco y Vallejo)⁷⁵. Estas eran las instituciones que sostenían a la población estudiantil, sin embargo la demanda para ingresar al nivel medio superior comenzó a aumentar, por lo que la ANUIES (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior) desde su fundación en 1950, ha participado en la formulación de programas, planes y políticas nacionales, así como en la creación de organismos orientados al desarrollo de la educación superior mexicana⁷⁶. En 1973 presentó ante el presidente de la República un trabajo llamado "Estudio sobre la demanda de la educación de nivel medio superior y nivel superior (primer ingreso) en el país y proposiciones para su solución", en el cuál se señalaba un déficit de 56 000 piezas para primer ingreso en todo el país y que esta cifra se elevaría en 1980 hasta 105 000. Este estudio recomendó:

"Creación por el Estado, de un organismo descentralizado que podría denominarse el Colegio de Bachilleres, institución distinta e independiente de las ya existentes, con capacidad para crear planteles de educación media superior; establecer planteles en coordinación con los gobiernos de los Estados e incorporar planteles privados". Los planteles del Colegio de Bachilleres podrían atender parte de la demanda de educación para la que no hay capacidad en el próximo mes de septiembre de 1973. El Colegio Coordinaría la actividad docente en todos los planteles, de manera que la

⁷³Escuela Nacional Preparatoria. Antecedentes Históricos. Disponible en:

<http://dgenp.unam.mx/antecedentes1.htm> Fecha de consulta 23 de Julio de 2002

⁷⁴IPN. Cronología. Disponible en: http://www.ipn.mx/historia_identidad/cronologia.html Fecha de consulta 23 de Julio de 2002

⁷⁵ Colegio de Ciencias y Humanidades – Vallejo. Origen del CCH.

Disponible en : <http://www.cch-vallejo.unam.mx/historia1.htm> Fecha de consulta 24 de Septiembre de 2002.

⁷⁶ ANUIES. ¿Qué es la ANUIES? Disponible en : <http://www.anui.es.mx/quees/es.html> Fecha de consulta 24 de Septiembre de 2002.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

educación que en ellos se imparta correspondiera a programas y métodos integrados a nivel nacional".⁷⁷

El gobierno del entonces Presidente Luis Echeverría Álvarez se vio obligado a atender la demanda, así que el 19 de Septiembre de 1973 por decreto presidencial se crea el Colegio de Bachilleres como organismo descentralizado del Estado, con sede en el Distrito Federal.

"El crecimiento de la población en el país y la necesidad que confronta la juventud mexicana de capacitarse profesionalmente para responder a los requerimientos que plantea el desarrollo económico, social y cultural de la nación, han provocado un constante aumento de aspirantes que demandan su admisión en instituciones públicas o privadas que imparten educación del ciclo superior del nivel medio... Es menester crear un organismo descentralizado que paralelamente a las Instituciones estatales, incremente el sistema educativo nacional, auspiciando en el establecimiento de la escuela que imparta educación de nivel medio superior."⁷⁸

El Colegio de Bachilleres inició sus actividades con los primeros 5 Planteles en la Ciudad de México. En el año de 1977 se llevaron a cabo estudios de planeación que contemplaban la creación y ubicación de nuevos planteles, ante la demanda de los aspirantes la Secretaría de Educación Pública y el Colegio de Bachilleres concluyeron que deberían contar con 25 planteles, sin embargo por problemas presupuestales no fue posible, sólo quedaron con 20.

Fecha	Plantel	Nombre
6 -Febrero - 1974	1,2,3,	El Rosario, Cien Metros, Iztacalco. ⁷⁹
21- Febrero - 1974	4,5	Culhuacán y Satélite. ⁸⁰
1977	6	Vicente Guerrero
1978	7 al 16	Iztapalapa, Cuajimalpa, Aragón, Aeropuerto, Atzacolco, Nezahualcoyotl, Xochimilco- Tepepan, Milpa Alta, Contreras y Tlahuac.
1980	17 al 19	Huayamilpas -Pedregal, Tlilhuaaca -Azcapotzalco y Ecatepec.
1985	20	Del Valle.

⁷⁷ Primer año de actividades del Colegio de Bachilleres. En : Revista de la Educación Superior. vol. 4, no. 1, enero-marzo, 1975. p. 99.

⁷⁸ Decreto que crea el Colegio de Bachilleres. Diario Oficial, órgano del Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos. Tomo CCCXX, num. 18, 26 de Septiembre de 1973. p. 8.

⁷⁹ Primer año de actividades del Colegio de Bachilleres. op. cit. p. 100.

⁸⁰ Medina González, Mario. El Colegio de Bachilleres, (1973-1981) : un análisis social, educativo e institucional. México : el autor, 1989. Tesis Licenciatura (Licenciado en Sociología) UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. p. 183.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En el año de 1973, en el estado de Chihuahua inició sus actividades el Colegio de Bachilleres con tres planteles establecidos en la capital.⁸¹

En el año de 1975 por decreto, el día 9 de julio, se crea el Colegio de Bachilleres en el estado de Sonora, iniciando sus labores el día 8 de Septiembre del mismo año.⁸²

En el año de 1976 por decreto del gobierno del Estado de Tabasco, se crea el Colegio de Bachilleres comenzando sus labores el 20 de septiembre, contando con 13 planteles propios y 4 incorporados, distribuidos en Villahermosa, capital del Estado, y en las ciudades de Tenosique, Emiliano Zapata, Ciudad Pémex, Jalapa, Cuncucacán, Comacalco, Huimanguillo y Teapa.⁸³

2.2 COLEGIO DE BACHILLERES

La estructura educativa del Colegio de Bachilleres está formada por varios acuerdos, los cuáles se celebraron en distintas asambleas realizadas por la ANUIES. Una de ellas fue la XIII Asamblea General de la ANUIES, celebrada en Villahermosa, Tabasco, en el mes de abril de 1971 en donde se estableció que la enseñanza media superior debía ser:

El nivel superior de la enseñanza media, con duración de tres años, deberá ser formativo, en el sentido genérico de la palabra; más que informativo o enciclopédico se concebirá en su doble función de ciclo terminal y antecedente propedéutico para estudios de licenciatura. Incorporará los conocimientos fundamentales tanto de las ciencias como de las humanidades y en forma paralela, capacitará específicamente para la incorporación al trabajo productivo.⁸⁴

Desde sus inicios el Colegio de Bachilleres ofreció a su comunidad estudiantil la modalidad de bachillerato:

- a) *Propedéutico* en donde los alumnos podrían seguir con sus estudios a nivel superior,
- b) *Terminal* en donde los alumnos al concluir sus estudios pueden ingresar a trabajar, y
- c) *General bivalente* la cuál es una fusión de las dos anteriores.

Al terminar se les expedirá un certificado de estudios y uno como título de la capacitación que hayan cursado.

⁸¹ Colegio de Bachilleres. Antecedentes. Disponible en : <http://www.cbachilleres.edu.mx/manualg/m2.html>
Fecha de Consulta 26 de Julio de 2002.

⁸² Creación del Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora. En : Revista de la Educación Superior, vol. 4, no. 3, julio-septiembre, 1975. p. 88-89.

⁸³ Creación del Colegio de Bachilleres de Tabasco. En : Revista de la Educación Superior, vol. IV, no. 3, julio-septiembre, 1976. p. 126-127.

⁸⁴ XIII Asamblea General de la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior, abril de 1971. Disponible en: http://sesic.sep.gob.mx/dgb/anexo2.htm#XIII_ASAMBLEA_GENERAL_DE_LA_ASOCIACION_NACIONAL_DE_UNIVERSIDADES_E_INSTITUTOS Fecha de consulta 23 de Julio de 2002.

En la XIV Asamblea General Ordinaria de la ANUIES celebrada en Tepic Nayarit en el mes de octubre de 1972 se llega a un acuerdo referente al bachillerato:

"La realización de las actividades de aprendizaje en tres áreas de trabajo: actividades escolares, capacitación para el trabajo y actividades paraescolares.

La división de las actividades de aprendizaje de carácter escolar en dos núcleos: uno básico o propedéutico, que permita el aprendizaje de la metodología y la información esencial de la lengua, las matemáticas, las ciencias naturales, las ciencias histórico - sociales y las humanidades, y en un núcleo de actividades selectivas que permita un aprendizaje de contenidos de cierta especialización que en forma flexible se adecuen a los intereses y propósitos del estudiante.

La realización de actividades de capacitación para el trabajo en estrecha relación con las actividades escolares, utilizando con frecuencia recursos externos y tomando en cuenta las condiciones económicas y ocupacionales de la región.⁸⁵

2.2.1 Misión Y Objetivos

La misión del Colegio de Bachilleres es:

- Atender a la población egresada del nivel básico.
- Proporcionar bachillerato general bivalente (propedéutico-terminal).
- El alumno adquiera conocimientos y habilidades suficientes con el fin de incorporarse a las instituciones de nivel superior o al mercado laboral si así lo requieren.⁸⁶

Así mismo tiene como objetivos:

Artículo 2. Fracción I a VII.

- Impartir e impulsar la educación correspondiente al ciclo de nivel medio.
- Establecer, organizar, administrar y sostener planteles en los lugares de la República que estime conveniente,
- Impartir educación del mismo ciclo a través de las modalidades escolar y extraescolar;
- Expedir certificados de estudio y otorgar diplomas y títulos académicos.
- Otorgar y reiterar reconocimiento de validez a los estudios realizados en planteles particulares que impartan el mismo ciclo de enseñanza;
- Establecer y sostener planteles en coordinación con los gobiernos de los estados, dentro de sus respectivas jurisdicciones;

⁸⁵ XIV Asamblea Ordinaria de la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior, Octubre de 1972. Acuerdos de Tepic, Nayarit. Disponible en: [http://sesic.sep.gob.mx/dnb/anexo2.htm#XIV ASAMBLEA ORDINARIA DE LA ASOCIACION NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUTOS](http://sesic.sep.gob.mx/dnb/anexo2.htm#XIV_ASAMBLEA_ORDINARIA_DE_LA_ASOCIACION_NACIONAL_DE_UNIVERSIDADES_E_INSTITUTOS) Fecha de consulta 23 de Julio de 2002.

⁸⁶ Misión. Colegio de Bachilleres. Disponible en: <http://www.cbachilleres.edu.mx/manualg/m1.htm/> Fecha de consulta 26 de Julio de 2002.

- Auspiciar el establecimiento de planteles particulares en los que se impartan el mismo ciclo educativo; y ejercer los demás que sean a fines con los anteriores.⁸⁷

2.2.2 Modalidad de Estudio

El Colegio de Bachilleres cuenta con 2 modalidades de estudio:

- a) El *sistema escolarizado* este sistema esta dirigido a los jóvenes que pueden asistir al plantel de estudios y cumplir con horarios y calendario escolar que marca cada plantel.
- b) El *sistema abierto* dirigido a las personas que no cuentan con el tiempo disponible para asistir al plantel. Este tipo de estudio es independiente, sin tener la necesidad de acudir al plantel, además de que la persona cuenta con la ayuda de materiales didácticos, asesoría personalizada y un sistema de evaluación de aprendizaje, especialmente diseñado para ellos. Este sistema se da en los planteles 1 al 5.

2.2.3 Plan de Estudios

A 29 años de existencia que tiene el Colegio de Bachilleres, el plan de estudios ha sufrido 6 modificaciones.

El primer plan de estudios (1974-1975) se retomó de la propuesta que hizo la ANUIES y Olac Fuentes Molinar "Un modelo de estructura académica para el ciclo superior de enseñanza", también presentó una propuesta de plan de estudios, el cual comenzó a funcionar en 1974 y por causas desconocidas fue diferente al que se había propuesto.⁸⁸

En el segundo plan de estudios (1976-1981) se hacen algunos cambios de reubicación, se implementa una materia y cambia el nombre de otra.

El tercer plan de estudios (1982-1985) es el resultado del Congreso Nacional de Bachillerato, celebrado en Cocoyoc, Morelos en el mes de marzo por la ANUIES, en donde ese discutieron problemas referente al bachillerato. En este congreso participaron universidades, colegios y otras instituciones que imparten la educación media superior. Aquí se estableció el acuerdo no. 71 por el que se determinan objetivos y contenidos del Ciclo de Bachillerato, el cuál se publicó en el Diario Oficial de la Federación el día 28 de mayo de 1982:

"...establecer un tronco común dentro de la estructura académica del bachillerato, entendido como el universo básico de contenidos que

⁸⁷ Decreto que crea el Colegio de Bachilleres. op. cit. p.8.

⁸⁸ Caron Islas, Minerva Margarita. Análisis del modelo de evaluación del aprendizaje que concretiza en los programas de estudio del Colegio de Bachilleres. México, 2000. Tesis (Licenciatura en pedagogía) – Universidad Nacional Autónoma de México. p. 21.

proporcionen al educando los conocimientos y herramientas metodológicas necesarias para alcanzar una cultura Integral".⁸⁹

En complemento el acuerdo no. 77 publicado en el Diario Oficial el 21 de Septiembre de 1982:

"Corresponde a la secretaría de Educación Pública expedir los programas de maestros de la materia y cursos que integran la estructura curricular del tronco común del bachillerato y establecer los procedimientos de evaluación".

Cada institución educativa estructurará los contenidos y determinará los métodos de enseñanza-aprendizaje de conformidad con los respectivos programas maestros aprobados, y de acuerdo con las diversas modalidades de bachillerato que este autorizada a impartir.⁹⁰

El cuarto plan de estudios (1985-1987) se procedió a desvincular las materias optativas de las capacitaciones y a reorganizarlas en función de las áreas de conocimiento del núcleo básico. Se elaboraron nuevos programas para el primer paquete de optativas, pero el plan de estudios quedó incompleto.⁹¹

El quinto plan de estudios (1990-1997)⁹² es resultado del "Modelo Educativo del Colegio de Bachilleres":

El Colegio de Bachilleres se plantea los siguientes objetivos:

- ❖ Desarrollar la capacidad intelectual del alumno, mediante la obtención y aplicación de conocimientos.
- ❖ Conceder la misma importancia a la enseñanza que al aprendizaje.
- ❖ Crear en el alumno una conciencia crítica que le permita adoptar una actitud responsable ante la sociedad.
- ❖ Proporcionar al alumno capacitación y adiestramiento en una técnica o especialidad determinada.⁹³

y el "Programa para la Modernización Educativa 1989-1994":

...Mejorar la calidad de la educación media superior y superior y ampliar su oferta, frente a una demanda creciente son tareas urgentes, a las que se destinará un esfuerzo especial.

...Implementar modelos educativos adecuados a las necesidades de la población que demanda estos servicios e introducir innovaciones adaptadas al avance científico y tecnológico mundial.

...Vincular reorientar y fortalecer la educación media superior y superior conforme a las exigencias de la modernización del país...⁹⁴

⁸⁹ Acuerdo no. 71 por el que se determinan objetivos y contenidos del ciclo de bachillerato, Diario Oficial, órgano del Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos. Tomo CCCLXXII, num. 19, 28 de Mayo de 1982. p. 11.

⁹⁰ Acuerdo no. 77. Diario Oficial, órgano del Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos. Tomo CCCLXXIV, num. 14, 21 de Septiembre de 1982. p. 34.

⁹¹ Ceron Islas, Minerva Margarita, op. cit. p. 23.

⁹² Ibidem p. 24

⁹³ Colegio de Bachilleres. Modelo Educativo del Colegio de Bachilleres. Subprograma del 01 del PDIMP 1991-1994. México : Colegio de Bachilleres, 1994? . p.16

⁹⁴ Ibidem. p.102-104

Estos son un conjunto de objetivos que proponen generar en los estudiantes habilidades lógicas y metodológicas en la construcción del conocimiento en sus diversos campos y participar en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Además de reconocer la importancia del trabajo ofreciendo los conocimientos y habilidades básicas.

El sexto plan de estudios comenzó en el año de 1998 y es el que se encuentra vigente, sufrió un cambio, ya que aumentó una materia a su tronco común y a las materias optativas.⁹⁵

La estructura del plan de estudios vigente esta integrada en tres áreas:

1. Área de Formación Básica.

Proporciona los elementos teóricos y la metodología básica del conocimiento científico y humanístico, de la naturaleza y la sociedad, los cuales son esenciales para su formación. Abarca los siguientes campos del conocimiento: Matemáticas, Ciencias Naturales, Ciencias Sociales, Lenguaje - Comunicación y Metodología - Filosofía.⁹⁶ (ver anexo 1)

2. Área de Formación Específica.

Esta área se compone por las materias optativas, y son las que fortalecen los conocimientos, habilidades, valores y actitudes, además de contribuir a las expectativas vocacionales del alumno. El alumno debe elegir tres materias para cursar el 5° y 6° semestre, deben considerar Cálculo diferencial e integral ó Estadística descriptiva e inferencial. (ver anexo 2)

3. Área de Formación para el Trabajo.

El Colegio ofrece 9 opciones de capacitación de las que se elige una. Así, en caso de requerirlo, los estudiantes se incorporan al mundo del trabajo y simultáneamente tienen la posibilidad de continuar sus estudios a nivel superior. El alumno debe elegir una para cursarla de 4° a 6° semestre. Sin embargo, no todos los planteles ofrecen las misma opciones por lo que el alumno se ve limitado a elegir la que más le convenga, otro problema que se agrega es el cupo de alumnos que tiene cada opción, por lo que en muchos casos se les asignan forzosamente. (ver anexo 3)

El plan de estudios es cursado en 6 semestres. En total los alumnos cursarán 33 asignaturas obligatorias equivalentes a 326 créditos, 6 asignaturas optativas equivalentes a 36 créditos, 1 capacitación que puede tener de 6 a 10 asignaturas con un rango de 38 a 66 créditos. Al finalizar el total de créditos serán entre 310 y 338.

⁹⁵ Colegio de Bachilleres. Disponible en : <http://www.cbachilleres.edu.mx/> Fecha de consulta 26 de Julio de 2002.

⁹⁶ Colegio de Bachilleres. Área de Formación específica. Disponible en: <http://www.cbachilleres.edu.mx/opcion/area1.html> Fecha de consulta 26 de Julio de 2002.

2.2.4 Plan de estudios complementario

Este Plan se encuentra estructurado en 2 áreas, las cuáles no están sujetas a acreditación:⁹⁷

- **Área de Formación cultural, artística y deportiva.**

En esta se complementa la formación del alumno en el ámbito cultural, artístico y deportivo ofreciendo talleres como música, artes plásticas, danza y teatro, además de torneos como atletismo, básquetbol y fútbol.

- **Área de orientación escolar.**

Este servicio apoya al estudiante realizando actividades en las cuáles mejore sus habilidades, métodos y técnicas, además de que orienta sus intereses personales y vocacionales para una correcta decisión respecto a su futuro.

2.2.5 Servicios de apoyo al estudiante

Estos servicios tienen como finalidad apoyar a los alumnos, ofreciendo al estudiante instalaciones, equipo, servicios académicos y administrativos:⁹⁸

- **Servicios administrativos.**

Estos comprenden los servicios de registro, control escolar y tienda escolar.

- **Servicios académicos.**

Estos servicios comprenden las salas de cómputo, laboratorios y bibliotecas, los cuáles están a disposición de toda la comunidad estudiantil perteneciente al Colegio de Bachilleres.

2.3 SUBDIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS

Esta subdirección es la encargada de coordinar los servicios bibliotecarios en las 20 bibliotecas distribuidas en los planteles. Esta dependencia comenzó sus actividades en el año de 1974 con el nombre de "Asesoría de Bibliotecas", dedicada básicamente a la selección del personal y a la adquisición del material bibliográfico.

En el mes de mayo de 1975 llamado como "Departamento de Bibliotecas", se dedicó fundamentalmente al procesamiento técnico de materiales bibliográficos los cuales serían destinados a los primeros cinco planteles. En el mes de octubre del mismo año hasta 1978 consolidó los servicios bibliotecarios de los primeros 6 planteles bajo el nombre de "Centro de Bibliotecas".

⁹⁷ Ceron Islas, Margarita, op cit. p. 25.

⁹⁸ ¿Qué es Colegio de Bachilleres?. Colegio de Bachilleres, 1997. p. 8

Desde 1978 a la fecha se ha caracterizado por el procesamiento masivo del material bibliográfico y entrenamiento del personal destinado a las bibliotecas del colegio que surgen a partir de esa fecha. Es cuando recibe el nombre de "Subdirección de bibliotecas".

En el año de 1980 se catalogaron y distribuyeron 25 mil 865 libros y se hizo el procesamiento de volúmenes de las bibliotecas de los planteles 17,18 y 19 de la Ciudad de México. En agosto de ese mismo año se realizó el inventario en todos los centros bibliotecarios del Colegio de Bachilleres.⁹⁹

En el año de 1981 se inauguró la Biblioteca Central del Colegio, la cuál tiene como función proporcionar la información necesaria del mismo Colegio así como temas sobre la estructura curricular y la posibilidad de hacer investigación. Se encuentra dirigida al personal y a la comunidad en general que integra el Colegio de Bachilleres.

A continuación se muestra una tabla, la cual contiene la cronología sobre las bibliotecas del CB:¹⁰⁰

Fecha	Plantel	Nombre
1975	1 al 5	El Rosario, Cien Metros, Iztacalco, Culhuacán y Satélite.
1977	6	Vicente Guerrero
1979	7-19	Iztapalapa, Aragón; Nezahualcoyotl, Aeropuerto, Cuajimalpa, Aztacalco, Xochimilco- Tepepan, Milpa Alta, Contreras, Tláhuac, Huayamilpas -Pedregal, Tlilhuaaca -Azcapotzalco y Ecatepec.
1981	20	Del Valle

Las bibliotecas de esta institución desde el día de su inauguración han contado con una colección mínima, formada exclusivamente por títulos básicos para el apoyo de las asignaturas de los primeros semestres. El 90% de los planteles cuenta con edificios construidos ex profeso para albergar su biblioteca.

⁹⁹ Hernández Espíndola, Ignacio. Los servicios bibliotecarios en el bachillerato, enlace entre la educación básica y superior. En : Gaceta Colegio de Bachilleres, no.15, febrero, 1981, p. 6-7.

¹⁰⁰ Dirección de Servicios Académicos. Subdirección de bibliotecas. Situación actual y problemáticas de los servicios bibliotecarios del Colegio de Bachilleres. Diciembre 1986, p. 6.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.4 COLEGIO DE BACHILLERES N° 18 "TILIHUACA-AZCAPOTZALCO"

Este plantel se encuentra ubicado al norte de la Ciudad de México, en la calle de Manuel Salazar, entre Román Álvarez y Lucio Blanco San Juan Tlilhuaca Delegación Azcapotzalco. (ver anexo 4)

El Colegio comenzó sus actividades en el año de 1979, semestre 79 -A y fue inaugurado oficialmente en el mes de Abril de 1980.

Este plantel es pequeño y tiene la capacidad de albergar de 2000 a 2500 alumnos de acuerdo a su clasificación del Colegio de Bachilleres.¹⁰¹

Planteles	Capacidad	Por turno
Grandes	7, 000 alumnos	800 a 900 alumnos
Medianos	5, 000 alumnos	600 a 660 alumnos
Chicos	2, 000 alumnos	250 a 340 alumnos

El Colegio esta construido ex profeso, es de forma rectangular, con una extensión de 3, 582.80 m² y una superficie construida aproximadamente de 839.50 m².

La construcción del plantel estuvo a cargo del Comité Administrador del Programa de Construcción de Escuelas (CAPFCE) que es la instancia que le compete la construcción de los centros de enseñanza en el país, de acuerdo a los programas de la Secretaría de Educación Pública.¹⁰²

El Colegio de Bachilleres 18 se encuentra estructurado de la siguiente manera:

- Edificio de las Aulas A (auditorio, salones y laboratorio de informática)
- Edificio B (Departamento de orientación escolar, salones, laboratorio de física y química, ambos edificios cuentan con 4 niveles)
- Edificio C (Planta baja: tienda escolar, almacén, servicio médico y planta alta: salones para alumnos).
- Edificio Central (Planta baja: dirección, y control escolar; y planta alta: biblioteca escolar).
- Instalaciones deportivas (canchas de basquetbol, fútbol y frontón).
- Estacionamiento del personal académico y administrativo

¹⁰¹ Flores Cervantes, Leticia. Análisis de la practica profesional de la orientación escolar en el Colegio de Bachilleres Plantel No. 18 Tlilhuaca-Azcapotzalco durante el semestre 88-A. México : el autor, 1995. Tesis Licenciatura (Licenciado en Pedagogía) UNAM, Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán. p. 203.

¹⁰² ibidem. p. 218.

En este plantel se ofrecen tres capacitaciones:

- Biblioteconomía (implementada en el año de 1980).¹⁰³
- Contabilidad. Esta capacitación tiene como antecedente "Contabilidad General" creada en 1974 y desaparece en 1981, y "Contabilidad Fiscal" creada en 1979 y para el 1982 queda sólo como "Contabilidad", y es el nombre de la capacitación que actualmente se maneja.¹⁰⁴
- Informática. Esta capacitación apareció en el 4° plan de estudios (1986-1989).¹⁰⁵

2.5 BIBLIOTECA

La biblioteca es uno de los servicios académicos que el plantel ofrece a su comunidad. Esta pertenece a la Subdirección de Bibliotecas, es decir pertenece a un sistema centralizado. (ver anexo 5)

La biblioteca del Colegio de Bachilleres no. 18 "Tillhuaca Azcapotzalco" comenzó sus actividades junto con el Colegio en el año de 1979. Se encuentra ubicada en la parte alta del edificio central, no es necesario salir del plantel para acudir a ella.

2.5.1 Objetivo

Ofrecer a la comunidad el material bibliográfico y audiovisual, para solucionar las necesidades de información, consulta, investigación y cultura.

2.5.1.2 Normas de servicios bibliotecarios

El objeto de las normas para la prestación de servicios bibliotecarios en los planteles del Colegio de Bachilleres es establecer los derechos y deberes de los usuarios en la utilización de los servicios que presta la biblioteca, a fin de facilitar el aprovechamiento de los mismos.

2.5.2 Equipo

El equipo con el que cuenta la biblioteca es:

1 fotocopidora, 1 línea telefónica, 1 fax localizado en la dirección, 1 computadora con lector de CD-ROM e impresora el cuál es exclusivo para el personal.

2.5.3 Seguridad

La biblioteca cuenta con los señalamientos de evacuación y extintores, desgraciadamente no hay sistema antihurto, por lo que es fácil que los libros sean extraídos de la biblioteca.

¹⁰³ Cerón Isla, Minerva. op. cit. Anexo 2.

¹⁰⁴ Ibidem. Anexo 1, 2,3.

¹⁰⁵ Ibidem. Anexo 4.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.5.4 Colección

El material está clasificado con el sistema decimal Dewey. Se encuentra dividido de la siguiente manera:

- **ACERVO GENERAL:**

Esta compuesto por material bibliográfico que sirve de apoyo a los programas de estudio que se dan en los Colegios. Contiene temas multidisciplinarios. Aproximadamente tiene 4500 títulos.

- **COLECCIÓN DE RESERVA.**

Formada por materiales de estudio de la lectura obligatoria, sugeridas específicamente por parte de los maestros de cada asignatura.

- **COLECCIÓN DE CONSULTA.**

Esta compuesta por enciclopedias, diccionarios idiomáticos y especializados, atlas, anuarios y otros. Estas obras son únicamente de consulta interna.

- **COLECCIÓN DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS.**

Se trata de una sección de revista y periódicos. Son de préstamo interno y cuentan con 10 títulos.

- **COLECCIÓN DE FASCÍCULOS.**

Están elaborados por profesores especializados en el área. El contenido de estos materiales es sobre los programas de estudio de las materias que se imparten en el Colegio. Se dividen por módulos.

- **COLECCIÓN AUDIOVISUAL.**

Este se encuentra constituido por videocintas en formato VHS, cuenta actualmente con 164 títulos disponibles. Este material sólo se presta a los profesores.

- **BOLETÍN DE NUEVAS ADQUISICIONES.**

Este material es elaborado por la Subdirección de Bibliotecas, en el se registran las nuevas adquisiciones de videocintas (trimestral) y libros (mensual). Estos se presentan por medio de portadas con su clasificación y ficha bibliográfica.

2.5.5 Servicios

Esta biblioteca cuenta con los siguientes servicios:

- **ESTANTERÍA ABIERTA CONTROLADA.**

Esta es una manera de autoservicio controlada, donde los alumnos cuentan con una credencial expedida por la biblioteca. El procedimiento es que el alumno pase al acervo sin mochila o suéteres abultados y escoja el material que va a utilizar. Enseguida saca del libro la tarjeta de préstamo y se le entrega al bibliotecario con la credencial.

- **CATÁLOGO Y KARDEX.**

El catálogo se encuentra dividido en tres secciones: por autor, materia y título, esta ordenado alfabéticamente. El Kardex se encuentra ordenado alfabéticamente.

- **CONSULTA.**

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En este servicio el bibliotecario ayuda al usuario proporcionando información sobre los materiales bibliográficos o auxiliar en el empleo de los servicios.

- **PRÉSTAMO EXTERNO.**

Este servicio es aplicable a todos los usuarios que están registrados en la biblioteca. El préstamo es personal e intransferible. Tendrá acceso a 2 libros y un fascículo por un periodo de 5 días con derecho a un resello.

- **RESERVA.**

En este servicio los usuarios pueden reservar materiales que necesitan, pero que se encuentran prestados a otro usuario. Este trámite se llevara a cabo con el bibliotecario.

- **FOTODUPLICADO.**

Este servicio tiene un horario de 9:00 a.m. a 12 p.m. y de 4:00 p.m a 6:00 p.m. en donde el usuario deberá pagar por este servicio.

2.5.6 Horario

El horario de servicio es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.

2.5.7 Personal

El personal que labora en la biblioteca está dividido en tres turnos:

En el matutino y vespertino, ambos tienen cuatro personas de las cuales 2 tienen título universitario de licenciatura en biblioteconomía, además tiene el nombramiento de personal de confianza y los 6 restantes formados por capacitación que le brinda el Colegio a través de cursos anuales.

En el turno mixto se encuentra una persona que atiende el servicio de la fotocopiadora.

2.5.8 Reglamento

La biblioteca cuenta con un reglamento escrito, elaborado por la Dirección de Servicios Académicos y la Subdirección de Bibliotecas.

TESIS CON
-ALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO 3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL COLEGIO DE BACHILLERES PLANTEL NO. 18 "TLILHUACA-AZCAPOTZALCO"

3.1 INTRODUCCIÓN

Los estudios de evaluación se pueden llevar a cabo con usuarios y bibliotecas; se puede realizar de forma general o particular, por ejemplo, se podría hacer una evaluación de todos los servicios que ofrece una biblioteca o de uno solo.

En esta investigación se realizó la evaluación de los servicios en general que ofrece la biblioteca del Colegio de Bachilleres 18 "Tlilhuaca-Azcapotzalco", en donde se vio que la causa principal del mismo fue el que la comunidad estudiantil tiene diferentes necesidades de información. Como ya se había mencionado anteriormente el usuario toma inconscientemente el papel del juez a través de los resultados que ofrecen los servicios de la biblioteca, es decir, el usuario mediante una opinión ó crítica con sus compañeros e inclusive con el bibliotecario esta juzgando la calidad del servicio.

Este capítulo está dedicado al estudio de campo que se practicó en dicha biblioteca. Abarca el proceso por el cuál se realizó la evaluación, la ejecución, el análisis de los resultados y las recomendaciones. Se efectuó un estudio de satisfacción general sobre los servicios bibliotecarios, este diagnóstico sirvió para obtener información general, acerca de la opinión sobre la visita de los usuarios a la biblioteca y así identificar las causas que producen las debilidades en los servicios.

3.1.1 JUSTIFICACIÓN

El Colegio de Bachilleres es una de las instituciones más importantes en nuestro país que ofrece educación media superior a la población. En este caso, el plantel 18 tiene 23 años de servicio y como se vio en el capítulo anterior, es un plantel pequeño con una población reducida, a los que les ofrece el plan de estudios básicos y una capacitación. Estos factores crean necesidades de información diferentes.

La biblioteca es un servicio académico que ofrece el Colegio a sus alumnos, con la finalidad de apoyarlos en su proceso de aprendizaje. Sin embargo, este servicio es centralizado y al parecer esto dificulta que haya un servicio de excelente calidad en cuanto al acervo, algunos de los problemas que ocasiona son el presupuesto limitado y repartido entre los veinte planteles y la central, lo que origina que algunos materiales no sean comprados ó que sean pocos.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

El objeto principal de la biblioteca es solucionar las necesidades de información de sus usuarios, pero la colección será capaz de realizar esta tarea. Este estudio es necesario ya que permitirá conocer las virtudes de la colección, y sus defectos, con el objeto de sacar provecho de los primeros y mejorar los segundos.

3.1.2 OBJETIVOS

3.1.2.1 Objetivo General

☉ Analizar si el material bibliográfico existente y los servicios bibliotecarios que se ofrecen en la biblioteca satisfacen las necesidades reales de información de los usuarios.

3.1.2.2 Objetivos Específicos

- Determinar qué nivel académico asiste más a la biblioteca.
- Evaluar con los resultados obtenidos las normas de servicios bibliotecarios de la biblioteca del CB y compararlas.
- Evaluar las políticas y criterios de selección del material bibliográfico para comprobar si contribuyen a la satisfacción del usuario.

3.1.3 SUPUESTOS FUNDAMENTALES

Si el material existente en la colección bibliográfica de la biblioteca es adecuado, entonces satisfecerá plenamente las necesidades reales de información de los usuarios.

Si los materiales no satisfacen sus necesidades de información, entonces acuden a otra fuente de información o a biblioteca de otra dependencia.

3.1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Los servicios bibliotecarios que ofrece la biblioteca del Colegio de Bachilleres 18 satisfacen las necesidades de información de los usuarios?

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.2 MATERIALES Y MÉTODOS

De acuerdo al marco teórico el nivel de evaluación fue el de coste-eficacia, la cual estuvo relacionada con la satisfacción de las necesidades de usuarios.

El método que se aplicó para recabar información sobre la satisfacción de usuarios es el cuestionario. En esta investigación se aplicaron dos cuestionarios: el primero, al encargado de la biblioteca. Este tuvo como objetivo conocer los aspectos generales, espacio y acondicionamiento, equipamiento – automatización, presupuesto, recursos humanos y organización, servicios y colección. La información que se obtuvo de este, ayudó en la elaboración del capítulo 2 y capítulo 3. (ver anexo 6).

El segundo cuestionario fue aplicado a los estudiantes de la biblioteca. Este consta de 4 partes: datos generales, asistencia a la biblioteca, satisfacción de servicios bibliotecarios y uso de la colección. (ver anexo 7).

Para la elaboración de la parte de satisfacción se empleó el indicador no. 16 "satisfacción del usuario", el cual tuvo como propósito proporcionar una herramienta que cuantifique los niveles de satisfacción del usuario en forma de puntuaciones numéricas en una escala de satisfacción.¹⁰⁶

Esta herramienta propuesta por Roswhita, et al., dicen que el rendimiento real es puntuado por el respondiente utilizando una escala de Likert de 5 puntos, graduada de un bajo 1 a un alto 5.¹⁰⁷ En cada apartado referente a los resultados de satisfacción se utilizó la siguiente tabla:

Puntuación	Nivel de satisfacción
Valor 1	muy insatisfactorio
Valor 2	Insatisfactorio
Valor 3	moderadamente satisfactorio
Valor 4	Satisfactorio
Valor 5	muy satisfactorio

En seguida se realizaron algunas operaciones para obtener el nivel de satisfacción: el resultado total de las respuestas obtenidas de cada uno de los incisos se multiplicaron por cada uno de los valores correspondientes, el resultado

¹⁰⁶ Roswhita Poll y Peter te Boekhorst con la colaboración de Ramón Abad Hiraldo ...[et al.] ; versión española de Ramón Abad Hiraldo y Belén Altuna Esteibar. Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias [España] : ANABAD, c1988. p. 140.

¹⁰⁷ Ibidem. p. 141.

de las cinco niveles se sumaron y por último el total de estos se dividieron por el número de personas a las que se le aplicó el cuestionario.

El grado de urgencia de la necesidad de actuación viene dado por el resultado de la puntuación.¹⁰⁸ Con el resultado se hará una comparación de acuerdo a la siguiente tabla:

Alta satisfacción y alta puntuación	no hace falta actuar.
Alta satisfacción y baja puntuación	actuación no necesaria si los recursos son necesarios para otros servicios.
Baja satisfacción y baja puntuación	reacción no urgente.
Baja satisfacción y alta puntuación	actuación inmediata necesaria.

La biblioteca cuenta con 1300 usuarios registrados entre los cuales se encuentran los alumnos, administrativos e intendencia, sin embargo sólo se consideraron para este estudio a los alumnos ya que el servicio de la biblioteca esta enfocado principalmente a ellos.

Para extraer la muestra representativa de los alumnos que se encuestaron en el plantel se utilizó la tabla de propuesta por Powell¹⁰⁹ la cuál sólo necesitó la información del total de alumnos $n = 1300$. La muestra según la tabla es de $s = 297$. (ver anexo 8).

Los 297 cuestionarios fueron aplicados en ambos turnos los días 11, 12, 13,14, y 17 de Junio del año 2002, durante los dos turnos.

La información que se obtuvo del cuestionario 2 se vació en el programa de SPSS versión 10 (Statcal Package for Social Sciences). Con este programa se obtuvieron los resultados totales y los porcentajes. Con esta información se utilizó el programa de Excel para realizar las gráficas correspondientes.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

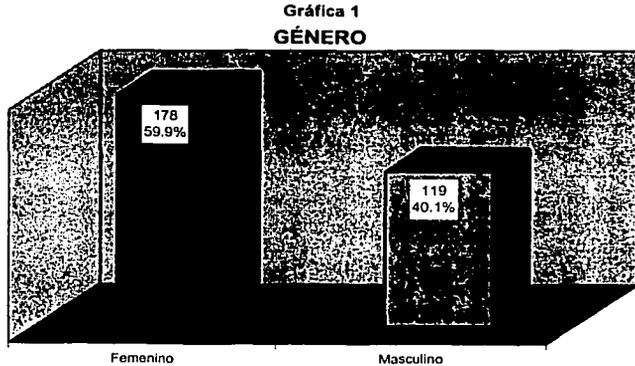
¹⁰⁸ Ibidem. p. 143-145.

¹⁰⁹ Powell, Ronald. Basic research methods for librarians. Norwood, NJ : Ablex, 1991. p. 75.

3.3 RESULTADOS

GÉNERO

De acuerdo a la primera pregunta, de los 297 usuarios 178 (59.9%) son del género femenino y 119 (40.1%) son del género masculino. (ver gráfica 1).

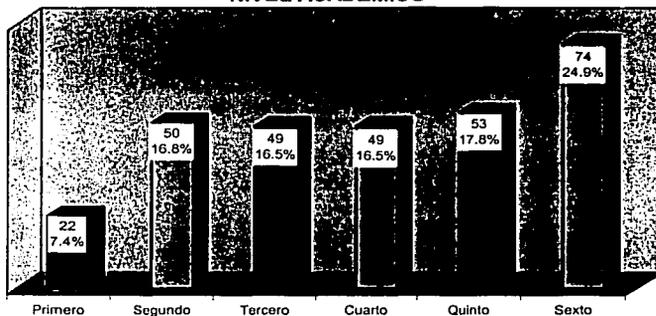


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

NIVEL ACADÉMICO

La segunda pregunta trató sobre el nivel académico de los alumnos encuestados, se encontró que 22 (7.4%) usuarios cursan el primer semestre, 50 (16.8%) cursan el segundo semestre, 49 (16.5%) usuarios cursan el tercer semestre, lo mismo se aplica para el cuarto semestre 49 (16.5%), 53 (17.8%) cursan el quinto semestre y 74 (24.9%) cursan el sexto semestre. (ver gráfica 2).

Gráfica 2
NIVEL ACADÉMICO

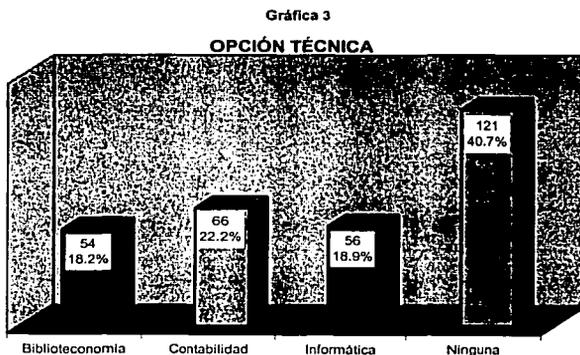


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

OPCIÓN TÉCNICA

Como ya se había dicho en el capítulo anterior, en este plantel se imparten tres capacitaciones, las cuales se toman a partir del 4º semestre.

54 (18.2%) de los alumnos encuestados cursan la capacitación de biblioteconomía, 66 (22.2%) cursan la capacitación de contabilidad, 56 (18.9%) cursan la capacitación de informática y 121 (40.7%) aún no tienen opción técnica. (ver gráfica 3).



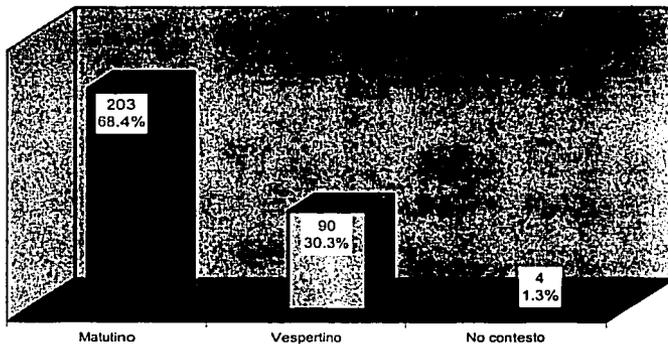
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

TURNO

De los 297 usuarios encuestados 203 (68.4%) son del turno matutino, 90 (30.3%) pertenecen al turno vespertino y 4 (1.3%) no contestó. (ver gráfica 4).

Gráfica 4

TURNO



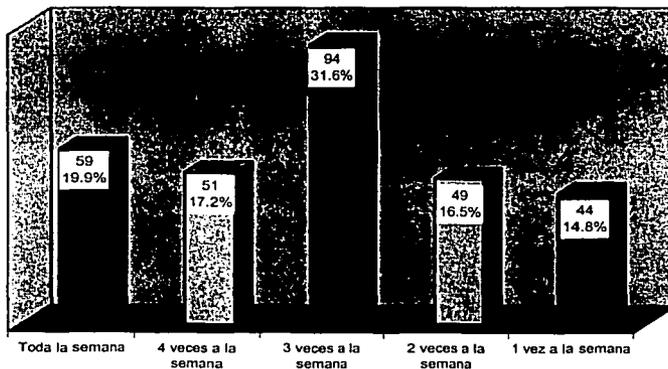
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ASISTENCIA A LA BIBLIOTECA

Esta pregunta consta de 5 opciones de las cuales en la primera contestaron 59 (19.9%) usuarios, 51(17.2%) contestaron la opción de 4 veces a la semana, 94 (31.6%) contestaron la opción tres, 49 (16.5%) contestaron la opción de 2 veces a la semana, 44 (14.8%) contestaron la última opción. (ver gráfica 5)

Gráfica 5

ASISTENCIA A LA BIBLIOTECA

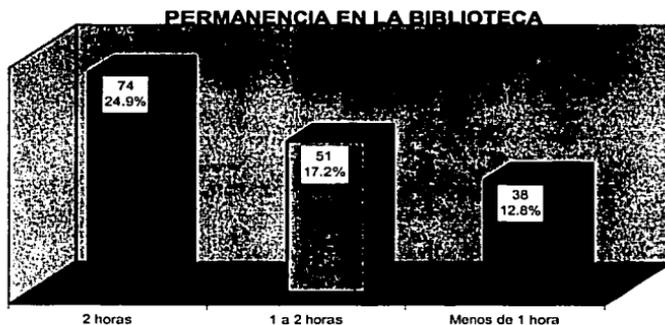


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

PERMANENCIA EN LA BIBLIOTECA

Esta pregunta es abierta, sin embargo de las respuesta que se obtuvieron algunas de las que mas sobresalen son 74 (24.9%) usuarios contestaron que permanecen 2 horas, 51 (17.2%) contestaron de 1 a 2 horas y 38 (12.8%) permanecen menos de una hora. (ver gráfica 6).

Gráfico 6

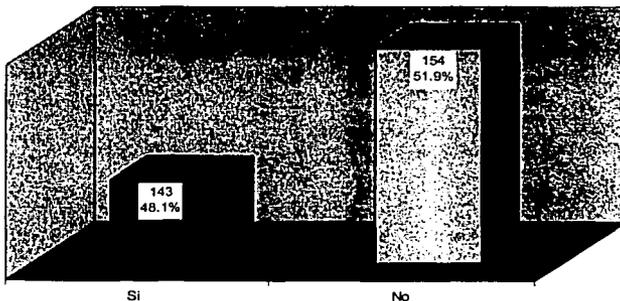


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

USO DE OTRAS BIBLIOTECAS

De los 297 alumnos encuestados 143 (48.1%) contestaron que sí asisten a otras bibliotecas, mientras que 154 (51.9%) contestaron no. En complemento a esta pregunta aparece otra "¿Cuáles?", las respuestas que se obtuvieron en general son bibliotecas públicas cercanas a su casa, y otras como son la Biblioteca México, Biblioteca Central de la UNAM, Biblioteca Nacional y Biblioteca de la UAM Azcapotzalco. (ver gráfica 7).

Gráfica 7
USO DE OTRAS BIBLIOTECAS

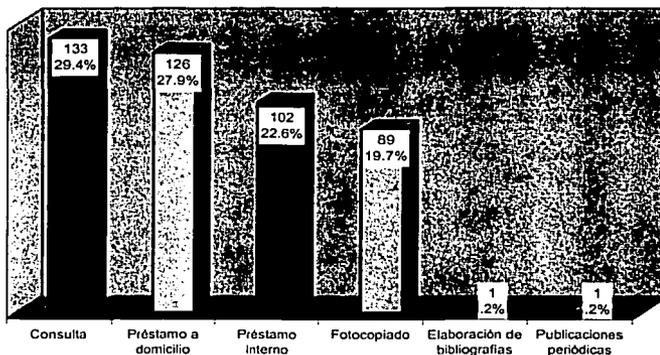


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

SERVICIOS MÁS UTILIZADOS

En esta pregunta los usuarios podían contestar más de una opción. Los resultados se pondrán en orden de mayor a menor utilización. De los 297 alumnos, 133 (29.4%) contestaron que consulta es el servicio que más utilizan, 126 (27.9%) alumnos consideran el préstamo a domicilio, el préstamo interno 102 (22.6%) aparece como el tercer servicio más utilizado, el fotocopiado 89 (19.7%) aparece en el cuarto lugar, para la elaboración de bibliografías 1(.2%) alumno lo consideró el más utilizado, al igual que las publicaciones periódicas 1 (.2%). (ver gráfica 8)

Gráfica 8
SERVICIOS MÁS UTILIZADOS



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

SATISFACCIÓN DE LIBROS

En la primera opción 7 (2.4%) usuarios contestaron, para la segunda opción contestaron 15 (5.1%), 87 (29.3) usuarios contestaron la opción de moderadamente satisfactorio, en la cuarta opción 154 (51.9) usuarios contestaron, en la quinta opción 32 (10.8%) usuarios contestaron y sólo 2 (.7%) usuarios no contestaron. (ver gráfica 9)

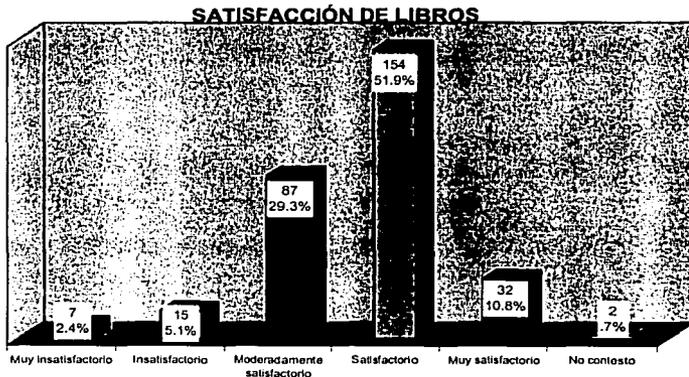
El cálculo para obtener el nivel de satisfacción es el siguiente:

$$\begin{aligned} 7 \times 1 &= 7 \\ 15 \times 2 &= 30 \\ 87 \times 3 &= 261 \\ 154 \times 4 &= 616 \\ 32 \times 5 &= 160 \end{aligned}$$

$$1074 : 297 = 3.61$$

Nivel de satisfacción
3.61

Gráfica 9



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

SATISFACCIÓN DE REVISTAS

En la primera opción de muy insatisfactorio contestaron 10 (3.4%), para la opción insatisfactorio el resultado es 39 (13.1%), en moderadamente satisfactorio 108 (36.4%), 118 (39.7%) usuarios contestaron satisfactorio, 21 (7.1%) usuarios contestaron la opción de muy satisfactorio y sólo 1 (.3%) usuario no contesto. (ver gráfica 10).

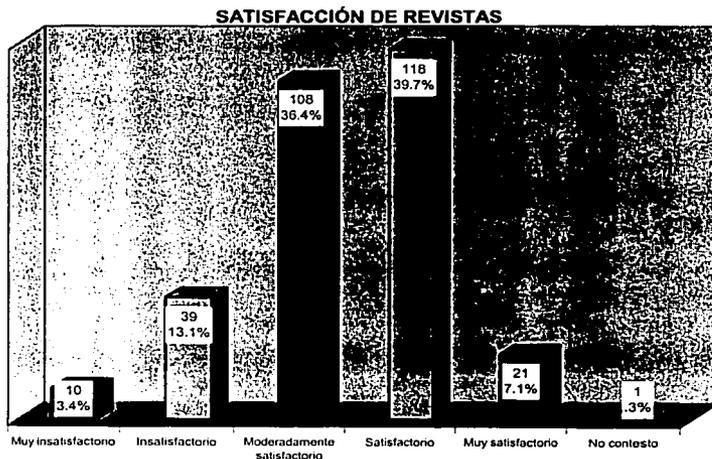
El cálculo para obtener el nivel de satisfacción es el siguiente:

$$\begin{aligned} 10 \times 1 &= 10 \\ 39 \times 2 &= 78 \\ 108 \times 3 &= 324 \\ 118 \times 4 &= 472 \\ 21 \times 5 &= 105 \end{aligned}$$

$$989 : 297 = 3.34$$

Nivel de satisfacción
3.34

Gráfica 10



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

SATISFACCIÓN DE MATERIALES DEL COLEGIO DE BACHILLERES

11 (3.7%) usuarios contestaron la opción de muy insatisfactorio, 23 (7.7%) contestaron la opción insatisfactorio, 90 (30.3%) contestaron moderadamente satisfactorio, 146 (49.2%) usuarios contestaron la opción satisfactorio, y 27 (9.1%) usuarios contestaron la opción muy satisfactorio. (ver gráfica 11).

El cálculo para obtener el nivel de satisfacción es el siguiente:

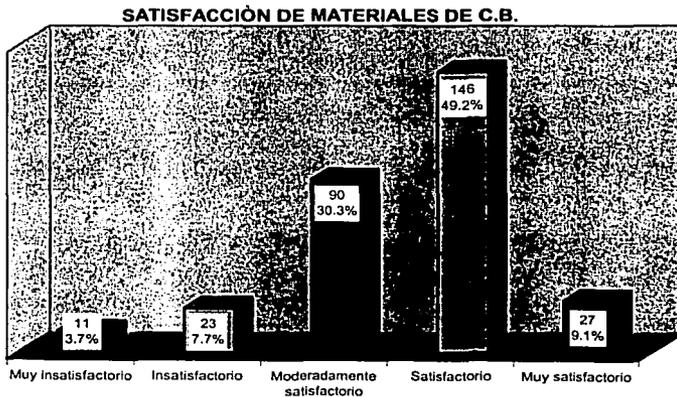
$$\begin{aligned} 11 \times 1 &= 11 \\ 23 \times 2 &= 46 \\ 90 \times 3 &= 270 \\ 146 \times 4 &= 584 \\ 27 \times 5 &= 135 \end{aligned}$$

$$1046:297= 3.52$$

Nivel de satisfacción

3.52

Gráfica 11



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

SATISFACCIÓN DE PRÉSTAMO INTERNO

En esta pregunta el resultado de la primera opción es de 6 (2.0%), para la segunda opción contestaron 19 (6.4%), 66 (22.2%) usuarios contestaron moderadamente satisfactorio, 152 (51.2%) usuarios contestaron la opción de satisfactorio y 54 (18.2%) usuarios contestaron muy satisfactorio. (Ver gráfica 12).

El cálculo para obtener el nivel de satisfacción es el siguiente:

$$\begin{aligned} 6 \times 1 &= 6 \\ 19 \times 2 &= 38 \\ 66 \times 3 &= 198 \\ 152 \times 4 &= 608 \\ 54 \times 5 &= 270 \end{aligned}$$

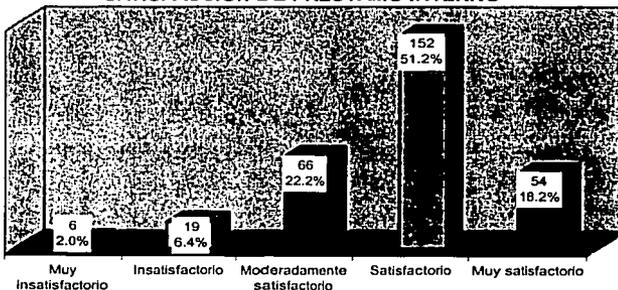
$$1120 : 297 = 3.72$$

Nivel de satisfacción

3.72

Gráfica 12

SATISFACCIÓN DE PRÉSTAMO INTERNO



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

SATISFACCIÓN DE PRÉSTAMO A DOMICILIO

Los resultados de esta pregunta son que de los 297 usuarios 10 (3.4%) respondieron la primera opción, 50 (16.8%) contestaron la segunda opción de insatisfactorio, 82 (27.6%) contestaron a la opción moderadamente satisfactorio, 121 (40.7%) contestaron a la opción satisfactorio, 33 (11.1%) usuarios contestaron que les es muy satisfactorio y sólo 1 (0.3%) usuario no contesto. (ver gráfica 13)

El cálculo para obtener el nivel de satisfacción es el siguiente:

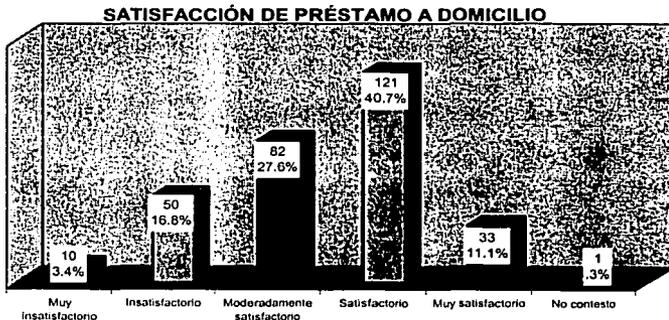
$$\begin{aligned} 10 \times 1 &= 10 \\ 50 \times 2 &= 100 \\ 82 \times 3 &= 246 \\ 121 \times 4 &= 484 \\ 33 \times 5 &= 165 \end{aligned}$$

$$1005 : 297 = 3.38$$

Nivel de satisfacción

3.38

Gráfica 13



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

SATISFACCIÓN DE HORARIO DE FIN DE SEMANA

13 (4.4%) usuarios contestaron la opción de muy insatisfactorio, 39 (13.1%) contestaron la opción de insatisfactorio, 85 (28.6%) usuarios contestaron moderadamente satisfactorio, 132 (44.4%) usuarios contestaron la opción de satisfactorio, 27 (9.1%) usuarios contestaron la opción de muy satisfactorio y sólo 1 (.3%) usuario no contestó. (ver gráfica 14).

El cálculo para obtener el nivel de satisfacción es el siguiente:

$$\begin{aligned} 13 \times 1 &= 13 \\ 39 \times 2 &= 78 \\ 85 \times 3 &= 255 \\ 132 \times 4 &= 528 \\ 27 \times 5 &= 135 \end{aligned}$$

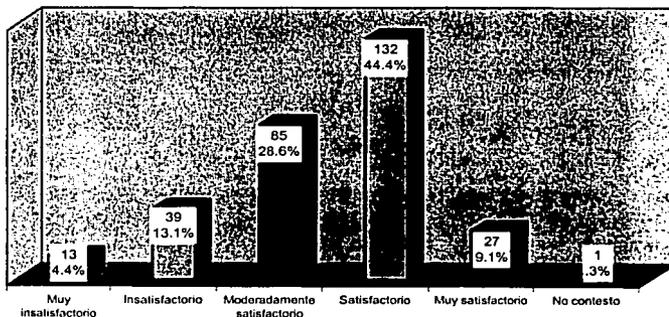
$$1009 : 297 = 3.40$$

Nivel de satisfacción

3.40

Gráfica 14

SATISFACCIÓN DE HORARIO DE FIN DE SEMANA



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

SATISFACCIÓN DE AYUDA BRINDADA POR EL BIBLIOTECARIO

De los 297 usuarios 21 (7.1%) contestó la primera opción, 23 (7.7%) contestó insatisfactorio, 65 (21.9%) contestó la tercera opción, 110 (37.0%) contestó la opción de satisfactorio, y 78 (26.3%) contestó la última opción. (ver gráfica 15).

El cálculo para obtener el nivel de satisfacción es el siguiente:

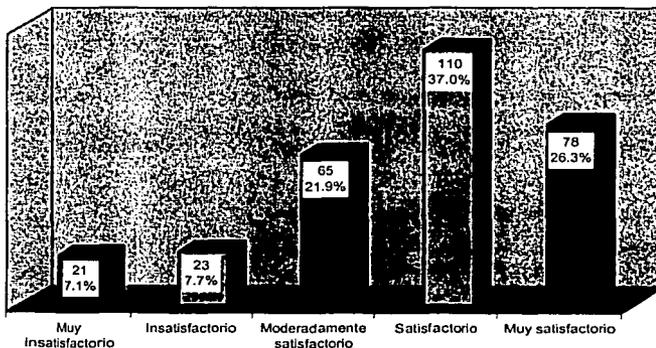
$$\begin{aligned} 21 \times 1 &= 21 \\ 23 \times 2 &= 46 \\ 65 \times 3 &= 195 \\ 110 \times 4 &= 440 \\ 78 \times 5 &= 390 \end{aligned}$$

$$1092 : 297 = 3.67$$

Niveles de satisfacción
3.67

Gráfica 15

SATISFACCIÓN DE AYUDA BRINDADA POR EL BIBLIOTECARIO



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

SATISFACCIÓN DE CATÁLOGOS

Las respuestas de esta pregunta fueron que 11 (3.7%) usuarios contestaron la primera opción, 31 (10.4%) usuarios contestaron la opción de insatisfactorio, 93 (31.3%) contestaron la tercera opción, 137 (46.1%) usuarios contestaron la opción de satisfactorio y 25 (8.4%) contestaron la última opción. (ver gráfica 16)

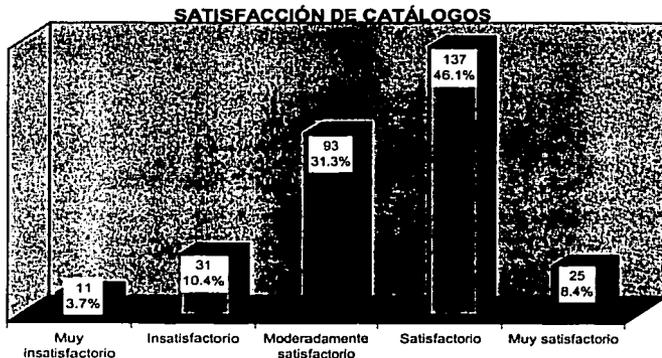
El cálculo para obtener el nivel de satisfacción es el siguiente:

$$\begin{aligned} 11 \times 1 &= 11 \\ 31 \times 2 &= 62 \\ 93 \times 3 &= 279 \\ 137 \times 4 &= 548 \\ 25 \times 5 &= 125 \end{aligned}$$

$$1025 : 297 = 3.45$$

Nivel de satisfacción
3.45

Gráfica 16



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

USO DE LA COLECCIÓN

En esta pregunta el usuario debía enumerar de mayor a menor importancia el uso de la colección según satisfaga sus necesidades de información, 206 (69.4%) alumnos contestaron que utilizan más los libros, los diccionarios, enciclopedias, etc. 32 (10.8%) aparecen como la segunda opción más utilizada, las revistas 27 (9.1%), y el material publicado por el Colegio de Bachilleres 27 (9.1%), 5 (1.7%) usuarios no contestaron. (ver gráfica 17)

Gráfica 17



3.3 DISCUSIÓN

Las respuestas del cuestionario aplicado a los usuarios del Colegio de Bachilleres 18 demuestra que:

La mayoría de los cuestionarios fueron contestados por el género femenino; así mismo, se ve que el nivel que asiste más cursa el sexto semestre, siguiéndole el quinto. Los alumnos que asisten menos son del primer semestre. Estos resultados demuestran que tal vez se deba a que los alumnos de los últimos semestres tienen más tiempo en el plantel y conocen la biblioteca, sus movimientos, al personal, etc., mientras que los alumnos de primer ingreso aún están desorientados en el manejo o tienen más trabajo de investigación.

Las opciones técnicas de contabilidad e informática fueron las que obtuvieron un mayor porcentaje al contestar el cuestionario, biblioteconomía tiene el último lugar. Una de las razones será que los alumnos no encuentran toda la información sobre su especialidad y es por ello que tal vez deben asistir a otra biblioteca, o unidad de información especializada. Se observó que la colección de biblioteconomía es muy pobre. Así mismo los resultados de los cuestionarios demuestran que el turno matutino asiste más a la biblioteca.

La mayoría de los alumnos contestaron que asisten tres veces a la semana a la biblioteca y la opción que le siguió fue la de toda la semana. Así mismo la mayoría de los alumnos contestaron que su permanencia en la biblioteca es de dos horas, seguidas de una hora.

Las preguntas de asistencia y permanencia van muy ligadas ya que mientras se aplicaron los cuestionarios se observó que la mayoría de los usuarios acuden a la biblioteca por su información, la cual tardan aproximadamente de 20 a 30 minutos en encontrar, después de ello la analizan lo cual les puede llevar el mismo tiempo o menos y por último, sacan fotocopias en donde pueden tardar el mismo tiempo, o como último recurso hacer un préstamo externo.

Aunque la mayoría de los alumnos contestó que no asistían a otras bibliotecas, los que afirmaron, mencionaron a la biblioteca Central de la UNAM, la biblioteca de la UAM de Azcapotzalco, biblioteca México ubicada en Balderas, biblioteca Nacional y bibliotecas públicas cercanas a su casa. La mayoría de los alumnos contestaron que era porque no encontraban la información que necesitaban. Si se observa sólo hay una diferencia de 11 usuarios. Otras razones sería que necesitan completar información o van por iniciativa propia.

Los servicios utilizados por los usuarios son el de consulta y préstamo a domicilio. Se observó que la elaboración de bibliografías y la opción de publicaciones periódicas son las menos utilizadas. Tal vez la razón de este resultado se debe a que los usuarios no conocen el servicio de la elaboración de bibliografías, los cuales son unas listas elaboradas por la subdirección de bibliotecas enviadas a la bibliotecas de los colegios, los cuáles contienen los

títulos de las nuevas adquisiciones que la biblioteca ha hecho, estos pueden ser materiales monográficos o videocintas.

El problema que se pudo observar mientras se aplicaban los cuestionarios es que las listas no son promocionadas a los usuarios. En cuanto a las publicaciones periódicas, el problema es que la colección de títulos es muy pobre, pues sólo cuenta con 10 y hay usuarios que necesitan otro tipo de información de acuerdo a sus necesidades, como serían los usuarios que cursan capacitaciones.

La mayoría de los usuarios contestaron que les era satisfactorio la información que se encontraba en los libros, por lo que se podría afirmar que la colección que se encuentra en dicha biblioteca es óptima para los usuarios. Por lo tanto de acuerdo a la tabla no es necesario actuar. (ver p. 49)

La información que ofrecen las revistas es satisfactorio para la mayoría de los usuarios, sin embargo la opción de moderadamente satisfactorio se encuentra en un porcentaje parejo al anterior, por lo tanto pienso que es necesario actuar sin necesidad de urgencia.

Para los usuarios les es satisfactoria la información que les ofrece los materiales del Colegio de Bachilleres (fascículos), esto se debe a como ya se había mencionado en el capítulo anterior contienen información de lo que se ve en el programa de materia. Por lo tanto no es necesario actuar.

El mayor porcentaje de préstamo interno que se da dentro de la biblioteca es el de la opción satisfactorio, así como el de préstamo a domicilio, el cuál se refiere a la cantidad de libros. El usuario esta satisfecho con estos dos servicios por lo que no es necesario actuar.

El horario de fin de semana les es satisfactorio a los usuarios, en realidad horario es muy flexible para los alumnos. También es importante mencionar que el encargado de la biblioteca comentó que son pocos los alumnos que asisten el fin de semana. Por lo tanto de acuerdo a la tabla no es necesario actuar.

La mayoría de los usuarios opinaron que la ayuda brindada por el bibliotecario es satisfactorio. Cabe comentar que al estar aplicando el cuestionario se pudo observar que los bibliotecarios al atender a los usuarios son muy amables con estos, tratan de entablar comunicación con los mismos para satisfacer este servicio. Por lo tanto de acuerdo a la tabla no es necesario actuar.

Los catálogos son satisfactorios para los usuarios. Sin embargo la estancia dentro la biblioteca se observo que aunque se obtuvo un gran porcentaje en la opción satisfactorio, la mayoría de los usuarios no hace uso de los catálogos, la mayoría pasan directamente a la colección a preguntar al bibliotecario. Por lo que es necesario encontrar la razón por la que no se hace uso de éste y desarrollar algún plan para hacer más promoción a este servicio. Una de las razones es, que el usuario no sabe hacer uso del catálogo, o porque no esta actualizado, o el servicio es de estantería abierta controlada en donde el usuario toma los libros y

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

los puede consultar físicamente. Por lo que se considera que aunque tuvo un alto porcentaje de satisfacción es necesario actuar.

Por último, los libros son los materiales más usados por los usuarios, seguidos por el material de consulta, revistas y material del Colegio de Bachilleres. Con estos resultados se deduce que la colección que se encuentra en esta biblioteca les satisface a los alumnos. Las revistas tienen un bajo nivel de satisfacción, por lo que es necesario investigar las necesidades de información en cuanto a las revistas o promocionarlo y comenzar a formar una colección. En cuanto al material del Colegio de Bachilleres lo pública la misma institución, y lo único que se podría recomendar es que haya más ejemplares.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CONCLUSIONES

La función de una biblioteca es la adquisición de materiales enfocados a una comunidad, la organización de los mismos y la disponibilidad a los usuarios.

La biblioteca del Colegio de Bachilleres es considerada como biblioteca escolar, ya que su función principal es brindar información a la comunidad escolar y con elementos de biblioteca universitaria porque parte de su colección trata temas específicos de acuerdo a las capacitaciones que imparte.

Los usuarios son la parte esencial en una biblioteca ya que por ellos se toman las decisiones para el buen funcionamiento de la misma y es por esta razón que el bibliotecólogo debe adelantarse a las expectativas de los usuarios auxiliándose de estudios como es la evaluación bibliotecológica. Este es un proceso que ayuda a recabar información empleando herramientas de medición fáciles de aplicar.

Para que este proceso se lleve a cabo es necesario elaborar una planificación teniendo en cuenta el tipo de evaluación que se va a aplicar.

Uno de los más usuales son los estudios de usuarios, los cuales son importantes ya que a través de ellos se puede conocer la opinión de los usuarios sobre la biblioteca y además mejorar los servicios que en ella se dan. La evaluación se podría comparar con un diagnóstico en donde después de indagar a través de una revisión directa del acervo, servicios o encuesta, entrevista con el usuario, se podrá resolver los problemas que se encuentren, ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Desde la perspectiva de la **satisfacción de usuarios**, la opinión de ellos es muy importante y puede definir en gran medida la calidad de las colecciones y servicios, sin dejar de lado su aporte, la subjetividad coherente a algunas de sus opiniones.

Es importante resaltar que el usuario aprecia la calidad desde que entra a la biblioteca, la recepción del bibliotecario, hasta llegar al resultado final que sería la información que satisfaga sus necesidades.

A 28 años de existencia, la Subdirección de Bibliotecas se ha fijado el objetivo en las 20 bibliotecas que maneja, ofrecer a la comunidad el material bibliográfico, para solucionar las necesidades de información, consulta, investigación y cultura.

Por lo que de acuerdo al estudio realizado, el resultado obtenido es que la mayoría de los usuarios opinan que los servicios bibliotecarios que ofrece la biblioteca son satisfactorios, así que cumple de forma satisfactoria el objetivo. Sin embargo cabe hacer notar que otro porcentaje considerable los percibe como moderadamente satisfactorio por lo que será necesario reconsiderar hacer un estudio sobre necesidades de información.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Los alumnos a partir del segundo al sexto semestre asisten más a la biblioteca, por lo que sería conveniente hacer algún plan de promoción de bibliotecas para los alumnos que apenas ingresen al colegio.

De acuerdo con los resultados y comparándolos con el objetivo de las normas, el cual es que los alumnos conozcan sus deberes y derechos que le presta la biblioteca, podemos afirmar que los alumnos de los últimos semestres las conocen.

La selección del material la hace la comisión bibliotecaria la cual está formada por 40 responsables que tienen un cargo académico. Por lo que creo es importante tomar en cuenta la opinión de los usuarios. Una de las formas sería una comisión de alumnos o buzones de sugerencias. A través de estos medios la biblioteca puede encontrar los problemas más comunes para darles una solución inmediata y así mejorar los servicios ó identificar lo que hace falta.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la biblioteca, lo que hace falta es:

- Más títulos de revistas y promoción. Con el fin de que el acervo se encuentre más completo y se cumplan los objetivos de los programas de estudio.
- Promoción de bibliografías o boletín de nuevas adquisiciones a disposición de los usuarios. Con la finalidad de que los usuarios tengan conocimiento del nuevo material con el que cuenta la biblioteca y hagan uso de ellos.
- Más material bibliográfico para las opciones técnicas. El material especializado para las capacitaciones que existe en la biblioteca no es del todo adecuado, por lo que no satisface plenamente las necesidades reales de información, en este caso hablaríamos de los que tiene opción técnica, ya que son los que menos asisten a la biblioteca. Esto se debe a que un porcentaje considerable opinó que hacen uso de otras bibliotecas; pues se puede deducir que lo hacen porque no encuentran la información o necesitan complementar la que tienen.
- Considerar la opinión de los usuarios en la selección de materiales. Como ya se mencionado, los servicios que brinda la biblioteca son para ellos y como miembros de la comunidad estudiantil tienen el derecho de opinar en la formación de la biblioteca, esto creará una estrecha relación y además impulsará el acercamiento de los alumnos a la misma.
- Programa de inducción a la biblioteca. En los párrafos anteriores se observó que los alumnos de primer ingreso tienen el menor porcentaje de asistencia a la biblioteca por lo tanto no conocen las normas de servicios bibliotecarios, así que es necesario que el personal ofrezca una plática sobre los servicios bibliotecarios auxiliándose de una visita guiada y utilizando materiales como los trípticos que elabora la misma institución.

- **Formación de usuarios.** Es una de las técnicas eficaces menos utilizadas en las bibliotecas, es importante en el sentido de que enseña al usuario a ser autosuficiente en la búsqueda de la información. Este tipo de programas o talleres deben de ser impartidos por el personal de la biblioteca, estos deben de llevar una planificación en donde el usuario al final será capaz de encontrar información (lugares a donde puede acudir), analizarla (selección, síntesis de la información), comprenderla (estudio) y aplicarla (las habilidades de procesarla en un nuevo conocimiento) y compartirla.

En conclusión se aprendió de este estudio que si la evaluación se centra sólo en usuarios reales, la biblioteca tiene la oportunidad de mejorar la calidad de sus servicios, sin embargo está reduciendo la posibilidad de atraer a los usuarios potenciales, el saber por qué no asisten a la biblioteca.

También se observa que mientras más alta sea la calidad de los servicios, más difícil será cubrir las expectativas de los usuarios, es decir nunca habrá una biblioteca perfecta, ya que los usuarios al estar satisfechos con la calidad que la biblioteca brinda de sus servicios y colección, siempre estará esperando más calidad de estos, pero si en alguna ocasión llega haber una falla el usuario cambiara su opinión sobre la biblioteca.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

OBRAS CONSULTADAS

1. *¿Qué es Colegio de Bachilleres?*. [México] : Colegio de Bachilleres. 1997. 10 p.
2. "Acuerdo no. 71 por el que se determinan objetivos y contenidos del ciclo de bachillerato". Diario Oficial, órgano del Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos. Tomo CCCLXXII, num. 19, 28 de Mayo de 1982. p.p 11-14.
3. "Acuerdo no. 77". Diario Oficial, órgano del Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos. Tomo CCCLXXIV, num. 14, 21 de Septiembre de 1982. p.p. 33-34.
4. ANUIES. *¿Qué es la ANUIES?*.
Disponible en : <http://www.anuies.mx/quees/es.html>
Fecha de consulta 24 de Septiembre de 2002.
5. Applegate Rachel. "Models of user satisfaction: understanding false positives". En : RQ, no.4, 1993. p.p 525-539.
6. Benito Morales, Félix. "Nuevas necesidades, nuevas habilidades. Fundamentos de la alfabetización en información". En : Gómez Hernández, José, coordinador; Morales Benito, Félix. *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: guía para docentes, bibliotecarios y archiveros*. Murcia, España : KR, 2000. 290 p.
7. Camarillo Figueroa, Gisela. *Evaluación de la satisfacción de usuarios de la colección de negocios y alta dirección, ahora biblioteca de graduados del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Ciudad de México*. México : El autor, 2002, 81 p.
Tesis licenciatura (Licenciada en Bibliotecología) –UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
8. Ceron Islas, Minerva Margarita. *Análisis del modelo de evaluación del aprendizaje que concretiza en los programas de estudio del Colegio de Bachilleres*. México: El autor, 2000, 165 p.
Tesis (licenciatura en pedagogía) – Universidad Nacional Autónoma de México.
9. Colegio de Bachilleres.
Disponible en : <http://www.cbachilleres.edu.mx/>
Fecha de consulta 26 de Julio de 2002.
10. Colegio de Bachilleres. Antecedentes.
Disponible en : <http://www.cbachilleres.edu.mx/manualq/m2.html>
Fecha de consulta 26 de Julio de 2002.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

11. Colegio de Bachilleres. Área de formación básica.
Disponible en: <http://www.cbachilleres.edu.mx/opcion/area1.html>
Fecha de consulta 26 de Julio de 2002.
12. Colegio de Bachilleres. Área de formación específica.
Disponible en: <http://www.cbachilleres.edu.mx/opcion/area1.html>
Fecha de consulta 26 de Julio de 2002.
13. Colegio de Bachilleres. Área de Formación para el trabajo.
Disponible en : <http://www.cbachilleres.edu.mx/opcion/area3.html>
Fecha de consulta 26 de julio de 2002.
14. Colegio de Bachilleres. *Modelo Educativo del Colegio de Bachilleres. Subprograma del 01 del PDIMP 1991-1994.* México : Colegio de Bachilleres, 1994?. 42 p.
15. Colegio de Bachilleres. Ubicación.
Disponible en: http://www.cbachilleres.edu.mx/opcion/TLILHUACA_AZCAPOTZALCO.html
Fecha de Consulta 27 de Julio de 2002.
16. Colegio de Ciencias y Humanidades – Vallejo. Origen del CCH.
Disponible en : <http://www.cch-vallejo.unam.mx/historia1.htm>
Fecha de consulta 24 de Septiembre de 2002.
17. "Creación del Colegio de Bachilleres de Tabasco". En : *Revista de la Educación Superior*. vol. IV, no. 3, julio-septiembre, 1976. p.p. 126-127.
18. "Creación del Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora". En : *Revista de la Educación Superior*. vol. 4, no. 3, julio-septiembre, 1975. p.p. 88-89.
19. "Decreto que crea el Colegio de Bachilleres". Diario Oficial, órgano del Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos. Tomo CCCXX, num. 18, 26 de Septiembre de 1973. p.p. 8-10.
20. Diagrama de organización del Colegio de Bachilleres. Secretaría Académica.
Disponible en: <http://www.cbachilleres.edu.mx/manualo/academi.gif>
Fecha de consulta 26 de julio de 2002.
21. Dirección de Servicios Académicos. Subdirección de bibliotecas. Situación actual y problemáticas de los servicios bibliotecarios del Colegio de Bachilleres. Diciembre 1986. 20 p.
22. Duarte Barrionuevo, Miguel, tr. *La biblioteca Universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias.* Cádiz : Universidad, 1999. 81 p.

23. Escuela Nacional Preparatoria. Antecedentes Históricos.
Disponible en: <http://dgep.unam.mx/antecedentes1.htm>
Fecha de consulta 23 de Julio de 2002.
24. Flores Cervantes, Leticia. *Análisis de la practica profesional de la orientación escolar en el Colegio de Bachilleres Plantel No. 18 Tlilhuaca-Azcapotzalco durante el semestre 88-A*. México : el autor, 1995, 360 p.
Tesis Licenciatura (Licenciado en Pedagogía) UNAM, Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán.
25. García Ejarque, Luis. *Diccionario del archivero bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. España : ediciones Trea, 2000. 442 p.
26. Godall Deborah L. "Performance measurement: a historical, perspective".
En : *Journal Librarianship*. vol. 20, no. 2, abril 1988. p.p. 128-141.
27. Gómez Hernández, José Antonio. "Bibliotecas escolares". En : Orea Orea, Luisa; Allo Manero, María Adelaida; et. al. *Manual de biblioteconomía*. Madrid : Síntesis, 1996. p.p. 407-419.
28. Harris, Colin. "Necesidades de los usuarios y mercadeo de la información: su importancia en el currículo de las escuelas de bibliotecología". En : *Revista Interamericana de Bibliotecología*. vol. 9, no. 1 Enero-Junio, 1986. pp. 15-31.
29. Harrod, Leonard Montague. *Harrod's librarians' glossary of terms used in librarianship, documentation and the book crafts and reference book*.
England : Gower, 1990. 673 p.
30. Hernández Espíndola, Ignacio. "Los servicios bibliotecarios en el bachillerato, enlace entre la educación básica y superior". En : *Gaceta Colegio de Bachilleres*. no.15, febrero, 1981. p.p. 6-7.
31. IPN. Cronología.
Disponible en: http://www.ipn.mx/historia_identidad/cronologia.html
Fecha de consulta 24 de Septiembre de 2002.
32. Lancaster F. W., Abad Hiraldo, trad. et. al. *Evaluación de la biblioteca*.
Madrid : Anabad, 1996. 374 p.
33. Lancaster, F.W; Guerra, Elda, trd. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México : UNAM-DGB, 1983. 447 p.
34. Massísimo i Sánchez de Boado, A. "Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (I). Métodos basados en el estudio de la colección".
En : *Anales de documentación*. No. 5, 2002. p.p. 245-272.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

35. Medina González, Mario. *El Colegio de Bachilleres, (1973-1981) : un análisis social, educativo e institucional*. México : el autor, 1989, 222 p.
Tesis Licenciatura (Licenciado en Sociología) UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.
36. Misión. Colegio de Bachilleres.
Disponible en: <http://www.cbachilleres.edu.mx/manualo/m1.html>
Fecha de consulta 26 de julio de 2002.
37. Morgan, Steve. *Performance assessment in academic libraries*. London : Mansell, 1995. 211 p.
38. "Normas". En : *Revista Española de documentación científica*. vol. 18, no. 2, 1995. p.p. 205-221.
39. Núñez Paula, Israel A. "Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes". En : *Revista Interamericana de bibliotecología*. vol. 23, no. 1-2. Enero-Diciembre, 2000. p.p. 107-121.
40. Orera Orera, L. "La Biblioteca". En Orera Orera L, tr., Allo Manero MA, et. al. *Manual de biblioteconomía*. Madrid : Síntesis, 1996. p.p. 67-76.
41. Peón Pérez, Jaime Luis. "La evaluación de servicios bibliotecarios". En : Orera Orera, Luisa, et.al. *Manual de biblioteconomía*. Madrid : Síntesis, 1996. p.p. 315-325.
42. Phillips, Steven. *Evaluation*. London : Library association, 1993. 57 p.
43. Pinto Molina., Maria. "Los usuarios / clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: consideraciones metodológicas". En : *Ciencias de la información*. vol. 30, no.2, Junio, 1999. p.p. 23-29.
44. Powell Ronald. *Basic research methods for librarians*. Norwood, NJ : Ablex, 1991.
45. "Primer año de actividades del Colegio de Bachilleres". En : *Revista de la Educación Superior*. Vol. 4, no. 1, enero-marzo, 1975. p.p. 99-100.
46. Rendón Giraldo, Nora Elena. "La formación de usuarios de la información: una propuesta curricular". En : *Revista Interamericana de Bibliotecología*. vol. 23, no. 1-2, Enero- Diciembre, 2000. p.p. 91-105.
47. Rey Martín, Carina. "La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas". En : *Biblioteconomía y documentación*. no. 3, desembre 1999. 33 p.
Disponible en: <http://www.ub.es/biblio/bid/03rev2.htm>
Fecha de consulta 02 de Diciembre de 2002.

48. Rey Martín, Carina. "La satisfacción del usuario: un concepto en alza". En : *Anales de documentación*. vol. 3, 2000. p.p. 139-153.
Disponible en: <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/ad03000.html>
Fecha de consulta 02 de Diciembre de 2002.
49. Roswitha Poll y Peter te Boekhorst con la colaboración de Ramón Abad Hiraldo ...[et al.] ; versión española de Ramón Abad Hiraldo y Belén Altuna Esteibar. *Medición de la calidad : directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. [España] : ANABAD, c1998. 209 p.
50. Sanz Casado, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez : Pirámide, 1994. 251p.
51. Van House, Nancy A, et al. *Measuring academic library performance : A practical approach*. Chicago : ALA, 1990. 182 p.
52. Vann III, Daniel J. "Students in the library". En : McCabe G.B. edit. *The smaller academic library: a management handbook*. New York : Greenwood Press, 1988. 380 p.
53. XIII Asamblea General de la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior, abril de 1971.
Disponible en: http://sesic.sep.gob.mx/dqb/anexo2.htm#XIII_ASAMBLEA_GENERAL_DE_LA_ASSOCIACION_NACIONAL_DE_UNIVERSIDADES_E_INSTITUTOS
Fecha de consulta 23 de Julio de 2002.
54. XIV Asamblea Ordinaria de la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior, Octubre de 1972. Acuerdos de Tepic, Nayarit.
Disponible en: http://sesic.sep.gob.mx/dqb/anexo2.htm#XIV_ASAMBLEA_ORDINARIA_DE_LA_ASSOCIACION_NACIONAL_DE_UNIVERSIDADES_E_INSTITUTOS
Fecha de consulta 23 de Julio de 2002.

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

ANEXOS

ANEXO 1

Formación de área básica Tronco común

1 semestre	2 semestre	3 semestre	4 semestre	5 semestre	6 semestre
Matemáticas	Matemáticas II	Matemáticas III	Matemáticas IV		
		Laboratorio de Informática I	Laboratorio de Informática II		
Física	Física II	Física III	Biología I	Biología II	Ecología
Química	Química II	Química III	Geografía		
Introducción a las Ciencias Sociales I	Introducción a las Ciencias Sociales II	Historia de México Contexto Universal I	Historia de México Contexto Universal II	Estructura Socioeconómica de México I	Estructura Socioeconómica de México II
Métodos de Investigación I	Métodos de Investigación II			Filosofía I	Filosofía II
Taller de Lectura y Redacción I	Taller de Lectura y Redacción II	Literatura I	Literatura II		
Lengua Adicional al Español I (Inglés)	Lengua Adicional al Español II (Inglés)	Lengua Adicional al Español III (Inglés)			

Colegio de Bachilleres, Área de formación básica.
Disponible en: <http://www.cbachilleres.edu.mx/opcion/area1.html>

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ANEXO 2

**Formación específica
Materias Optativas**

Campo de conocimiento	Quinto Semestre	Sexto Semestre
Matemáticas	Cálculo Diferencial e Integral I	Cálculo Diferencial e Integral II
	Estadística Descriptiva e Inferencial I	Estadística Descriptiva e Inferencial II
Ciencias Naturales	Física Moderna I	Física Moderna II
	Ciencias de la Salud I	Ciencias de la Salud II
Ciencias Histórico Sociales	Economía I	Economía II
	Sociología I Introducción a la Antropología I	Sociología II Introducción a la Antropología II
Lenguaje - Comunicación	Taller de Análisis de la Comunicación I	Taller de Análisis de la Comunicación II
	Lengua Adicional al Español. Inglés IV	Lengua Adicional al Español. Inglés V

Colegio de Bachilleres. Formación de área específica.
Disponible en : <http://www.cbachilleres.edu.mx/opcion/area2.html>

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

ANEXO 3

**Formación para el trabajo
Opciones Técnicas**

Capacitación	2 semestre	3 semestre	4 semestre	5 semestre	6 semestre
Administración de Recursos Humanos	Introducción al Trabajo	Legislación Laboral	Administración General	Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos	Sistemas de Remuneración
			Introducción a la Administración de Recursos Humanos	Higiene y Seguridad	Diagnóstico y Cambio Organizacional
				Admisión y Empleo	Controles y Procedimientos para el Manejo de Recursos Humanos
Empresas Turísticas	Introducción al Trabajo	Legislación Laboral	Introducción al Estudio del Turismo	Tecnología del Hospedaje I	Tecnología del Hospedaje II
			Inglés Técnico I	Servicio de Restaurante	Auditoría Nocturna
				Inglés Técnico II	Inglés Técnico III
Laboratorista Químico.	Introducción al Trabajo	Legislación Laboral	Técnicas de Análisis Químico I	Técnicas de Análisis Químico II	Técnicas de Análisis Químico III
			Pruebas Físicas	Análisis Instrumental I	Análisis Instrumental II
				Métodos de Extracción Purificación e Identificación I	Métodos de Extracción Purificación e Identificación II
Dibujo Industrial	Introducción al Trabajo	Legislación Laboral	Dibujo Técnico y Taller I	Dibujo Técnico y Taller II	Dibujo Técnico y Taller III
				Elementos de Geometría Descriptiva y Taller	
Organización y Métodos	Introducción al Trabajo	Legislación Laboral	Documentación, Archivo y Correspondencia	Sistemas y Procedimientos Recursos Humanos	Métodos y Sistemas de Información
			Principios de Administración	Organización I	Administración Pública
					Organización II

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Dibujo Arquitectónico y de Construcción	Introducción al Trabajo	Legislación Laboral	Dibujo Técnico y Taller	Dibujo Arquitectónico y de Construcción I	Dibujo Arquitectónico y de Construcción II
				Elementos de Geometría Descriptiva	Técnicas de Reproducción Arquitectónica
Biblioteconomía	Introducción al Trabajo	Legislación Laboral	Elementos de Bibliotecología	Selección y Adquisición	Promoción de Servicios
				Clasificación y Catalogación	Servicios al Público
				Técnicas Bibliotecarias	Sistemas de Recuperación y Suministro de Información
Contabilidad	Introducción al Trabajo	Legislación Laboral	Contabilidad I	Contabilidad II	Contabilidad III
				Práctica Documental y Administrativa	Introducción a los Impuestos
Informática	Introducción al Trabajo	Legislación Laboral	Técnicas de Análisis y Programación de Sistemas	Programación Integral de Aplicación Específica	Redes Base de Datos II
			Lógica Computacional y Programación	Base de Datos I	Diseño de Aplicación con Programación Integral II
				Diseño de Aplicación con Programación Integral I	

Colegio de Bachilleres. Área de Formación para el trabajo.
 Disponible en : <http://www.cbachilleres.edu.mx/opcion/area3.html>

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ANEXO 5

ORGANIGRAMA DEL COLEGIO DE BACHILLERES

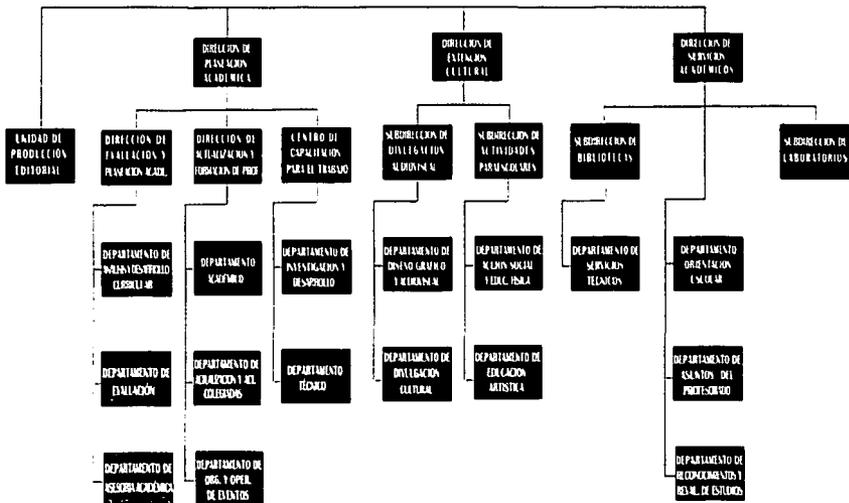


Diagrama de organización del Colegio de Bachilleres. Secretaría Académica. Disponible en: <http://www.cbachilleres.edu.mx/manual/academi.gif>

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

ANEXO 6

**CUESTIONARIO APLICADO AL COORDINADOR DE LA
BIBLIOTECA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

Se solicita su colaboración para contestar el siguiente cuestionario, ya que nos servirá de ayuda para realizar un proyecto de investigación de la biblioteca.

I. ASPECTOS GENERALES

1. ¿En qué año se fundo la biblioteca?

2. En el organigrama de la institución, la biblioteca depende de:

3. Además de su biblioteca, ¿cuántas bibliotecas existen en la institución?

4. ¿Están las bibliotecas bajo la autoridad y control de una biblioteca principal o central?

II. ESPACIO Y ACONDICIONAMIENTO

5. ¿Está la biblioteca en el edificio principal (donde trabaja la mayoría de la comunidad a la que sirve la biblioteca)? ¿Es necesario salir al exterior del edificio para acudir a la biblioteca?

6. ¿Tiene seguridad contra incendios y de que tipo?

7. ¿Tiene sistema antihurto y de que tipo?

8. ¿Qué superficie tiene la biblioteca en metros cuadrados?

Total
Para usuarios

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Para el personal de la biblioteca
Para algún evento

Para almacenamiento del fondo bibliográfico

9. ¿Cuántos metros lineales de estantería tiene la biblioteca?

Total
Ocupados por revistas
Ocupados por libros
Libres para revistas
Libres para libros

III. EQUIPAMIENTO Y AUTOMATIZACIÓN.

1. ¿Tiene la biblioteca teléfono?

2. ¿Tiene la biblioteca fotocopidora propia y cuantas?

3. ¿Tiene la biblioteca fax?

4. ¿Tiene la biblioteca lectores de CD-ROM?

5. ¿Tiene MODEM?

6. ¿Tiene la biblioteca red local?

7. ¿Tiene lector-reproductor de microformas?

8. ¿Existe algún proceso de automatización?

9. ¿Dispone de acceso a internet?

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

IV. FONDOS

1. Libros / Monografías

No. Total de títulos.....

2. Publicaciones Periódicas

No. Total de títulos.....

3. Obras de referencia.

No. de títulos.....

4. Número de audiovisuales

No. Total de títulos.....

5. ¿Tiene su biblioteca catálogo de publicaciones periódicas, en que formato?

6. ¿Tiene su biblioteca catálogo de libros, en que formato?

V. PRESUPUESTO

1. ¿Se le asigna a la biblioteca un presupuesto anual propio?

2. ¿Genera ingresos la biblioteca?

VI. RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

1. Personal.

Número de bibliotecarios profesionales con formación específica.

Con titulación universitaria.....

Sin titulación.....

Número de bibliotecarios que se han formado solamente en el ejercicio de sus funciones.

Con titulación universitaria.....

Sin titulación.....

2. Responsable de la biblioteca.

El responsable de la biblioteca tiene formación específica

Con titulación universitaria.....

Especifique.....

Sin titulación universitaria.....

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

El responsable de la biblioteca se ha formado solamente en el ejercicio de sus funciones

Con titulación universitaria.....

Especifique.....

Sin titulación universitaria.....

3. ¿Tiene el responsable de la biblioteca el nombramiento explícito de responsable o jefe de la biblioteca?

Si.....

No.....

4. ¿El responsable de la biblioteca controla el mantenimiento de la biblioteca?

5. ¿Qué cargo tiene el superior directo de la biblioteca?

6. ¿Existe una comisión de biblioteca en la institución?. De ser así ¿quiénes forman la comisión?

7. ¿El responsable de la biblioteca forma parte de la comisión de la biblioteca? De ser así, ¿qué puesto ocupa?

8. ¿Esta disponible el reglamento de la biblioteca escrito?

9. ¿Realiza la biblioteca inventario anual?

VII. SERVICIOS

1. Número de plazas de lectura.

2. ¿Tiene la biblioteca guías para los usuarios?

3. ¿Cómo es el acceso al fondo bibliográfico?

4. Todos o algunos de los servicios que presta son (puede responder más de una opción).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Disponibles para toda persona que los solicite _____

Exclusivos para personal autorizado _____

Exclusivos para el personal de la institución _____

5. ¿Cuál es el horario de atención al público?

6. ¿Hay sistema de préstamo personal?

Libros _____

Revistas _____

Materiales del C.B. _____

7. ¿Se registran las búsquedas bibliográficas por los usuarios?

8. ¿Realiza la biblioteca envío de boletines de sumarios de revistas?

9. ¿Realiza la biblioteca difusión selectiva de información?

10. ¿desarrolla alguna actividad de información de usuarios?

11. ¿Solicita documentos a otra biblioteca?

12. Mencione las bibliotecas a las que ha solicitado documentos?

13. ¿Pagan los usuarios por algún servicio recibido?

14. ¿La biblioteca suministra documentos a otra biblioteca?

VIII. PROCESOS TÉCNICOS

1. ¿Qué normas de catalogación utiliza la biblioteca?

2. ¿Qué esquemas de clasificación utiliza?

3. ¿Ustedes catalogan los materiales?

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 7

CUESTIONARIO APLICADO A USUARIOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

A los usuarios de la biblioteca Colegio de Bachilleres no. 18, Tlilhuaca-Azcapotzalco, que hacen uso de los servicios bibliotecarios, pedimos su colaboración y sinceridad para contestar el siguiente cuestionario ya que nos servirá de ayuda para realizar un proyecto de investigación de la biblioteca.

I. Instrucciones: Marque con una x el paréntesis que considere conveniente.

1. Género a) Femenino () b) Masculino ()
2. Nivel académico.
- 1° Semestre ()
- 2° Semestre ()
- 3° Semestre ()
- 4° Semestre ()
- 5° Semestre ()
- 6° Semestre ()
4. Turno:
- Matutino ()
- Vespertino ()
3. Opción Técnica.
- a) Bibliotecología ()
- b) Contabilidad ()
- c) Informática ()
- d) Ninguna ()

II. Instrucciones: Marque con una x el paréntesis que considere conveniente

1. ¿Cuántas veces asiste a la biblioteca?
- a) Toda la semana ()
- b) 4 veces a la semana ()
- c) 3 veces a la semana ()
- d) 2 veces a la semana ()
- e) 1 vez a la semana ()

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

2. Aproximadamente ¿cuántas horas permanece en la biblioteca cada vez que acude?

3 ¿Hace uso de otra biblioteca(s)?

a) Si ()

¿Cuál(es)?

b) No ()

4. ¿Cuál de estos servicios usted utiliza más?

- | | |
|-------------------------------|-----|
| Consulta. | () |
| Préstamo Interno. | () |
| Préstamo a domicilio. | () |
| Reservación de materiales. | () |
| Elaboración de bibliografías. | () |
| Fotocopiado | () |
| Publicaciones periódicas. | () |

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

III. Instrucciones: Encierre en un círculo una opción

1. ¿Qué tanto le satisface la información de los libros encontrados en la biblioteca?

- | | | | | |
|------------------------|-----------------|--------------------------------|---------------|----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy
Insatisfactorio | Insatisfactorio | Moderadamente
Satisfactorio | Satisfactorio | Muy
Satisfactorio |

2. ¿Qué tanto le satisface la información de las revistas que ofrece la biblioteca?

- | | | | | |
|------------------------|-----------------|--------------------------------|---------------|----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy
Insatisfactorio | Insatisfactorio | Moderadamente
Satisfactorio | Satisfactorio | Muy
Satisfactorio |

3. ¿Qué tanto le satisface la información que se encuentra en los materiales de apoyo que edita el Colegio de Bachilleres para cada una de las materias?

- | | | | | |
|------------------------|-----------------|--------------------------------|---------------|----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy
Insatisfactorio | Insatisfactorio | Moderadamente
Satisfactorio | Satisfactorio | Muy
Satisfactorio |

4. ¿Qué tanto le satisface el préstamo de materiales que se dan dentro de la biblioteca?

1	2	3	4	5
Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Moderadamente Satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio

5. ¿Qué tanto le satisface la cantidad de libros que se prestan a domicilio?

1	2	3	4	5
Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Moderadamente Satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio

6. ¿Qué tanto le satisface el horario de la biblioteca en fines de semana?

1	2	3	4	5
Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Moderadamente Satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio

7. ¿Qué tanto satisface la ayuda que le brinda el bibliotecario?

1	2	3	4	5
Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Moderadamente Satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio

8. ¿Qué tanto le satisface la ayuda de los catálogos para buscar su información?

1	2	3	4	5
Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Moderadamente Satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

IV. Instrucciones: Numere de mayor a menor importancia el uso de la colección según satisfaga sus necesidades de información

- | | |
|-----------------------------------|-----|
| Libros. | () |
| Revistas | () |
| Diccionarios, enciclopedias, etc. | () |
| Más materiales de referencia | () |
| Material publicado | () |

¡GRACIAS POR SU AYUDA!

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ANEXO 8

TABLA DE POWELL PARA DETERMINAR LA MUESTRA DE POBLACIÓN

Tabla para determinar el tamaño muestra para una población dada

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	46	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	228	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Powell, Ronald. Basic research methods for librarians. Norwood, NJ : Ablex, 1991. p. 75.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**