



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

**EL ESTUDIO DE USUARIOS:  
UNA HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LOS SERVICIOS  
EN LA BIBLIOTECA "MTRO. EMILIO REVERSAT"  
DEL COLEGIO SIMÓN BOLÍVAR**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA**

**PRESENTA**

**ANA LAURA FALCÓN SALINAS**

**ASESOR**

**LIC. HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA**



**CIUDAD DE MÉXICO  
MARZO 2006**



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.

## **Nota bibliográfica de la génesis, desarrollo y terminación de la tesis**

*Se inició esta tesis con la asesoría de la Mtra. Beatriz Casa Tlrao. Se trabajó muy bien el protocolo y los capítulos 1 y 2. Posteriormente, tras un periodo de receso de mi parte, por motivos estrictamente personales, decidí cambiar de asesor. De lo anterior asumo totalmente la responsabilidad.*

*Para la preparación de los capítulos 3 y 4, así como para la conclusión de este trabajo, pude contar con la asesoría del Lic. Hugo A. Figueroa Alcántara.*

*Agradezco enormemente a la Mtra. Casa su destacada asesoría, sugerencias y observaciones, lo cual me permitió aprender de ella y lograr la superación día con día. Sin embargo mis intereses personales no me permitieron concluir este proyecto con su apoyo, el cual reconozco plenamente.*

## Dedicatorias

*A Dios por darme la dicha de estar presente...*

*A mi padre por vivir en cada espacio de mi ser y porque cada logro es un tributo para él.*

*A mi madre por enseñarme la fortaleza del alma*

*A mis hermanas Ericka y Macarena por compartir tantos momentos*

*A mis sobrinas Eri y Katy por endulzar mi vida*

*A Adolfo (mi cuñado) por su apoyo y paciencia*

*Al Mtro. José Amozurrutia de María y Campos por darme la oportunidad de aprender de él*

*Al Ing. Luis Rivas por estar presente en los momentos más especiales de mi vida*

*A todos mis amigos y compañeros...*

# Agradecimientos

*Agradezco infinitamente a:*

*La Universidad Nacional Autónoma de México, a la Facultad de Filosofía y Letras y al Colegio de Bibliotecología por darme la oportunidad de enriquecer mi persona y mi formación.*

*De manera especial a la Mtra. Beatriz Casa Tirao por sus enseñanzas, por dedicarle tanto tiempo al desarrollo de esta investigación y por su valiosa asesoría.*

*A mi asesor el Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara por su disposición y su apoyo durante toda la carrera, así como en la culminación de este trabajo.*

*A mis sinodales: Lic. César Augusto Ramírez Velázquez, Lic. Patricia de la Rosa Valgañón, Lic. Blanca Estela Sánchez Luna y Lic. Verónica Méndez Ortiz.*

*A la Dra. Clotilde Montoya Juárez (directora general del Colegio Simón Bolívar), a la M. Elia Cuatzo, a Maira Martelo, a Alejandra Salazar y a Danilo Chávez por el apoyo para la realización de este trabajo.*

*“Luego la sabiduría y el ser sabio consiste,  
no en saber lo que sabe y lo que no se sabe,  
sino sólo que se sabe y que no se sabe”*  
*(Sócrates)*

*“Sí, en esta vida, la riqueza es un bien deseable,  
¿pero qué hay más rico que la sabiduría que todo lo dirige?”*  
*Sab. 8;5*

*“Que Dios me conceda hablar con sensatez y expresar ideas  
dignas de los dones que recibí, puesto que Él mismo  
es el guía de la Sabiduría y Él dirige a los sabios.”*  
*Sab. 7;15*

# Índice

<b>Introducción</b>	17
<b>Capítulo 1: La biblioteca escolar y su relación con la educación</b>	19
1.1 Educación	19
1.2 El proceso enseñanza-aprendizaje y su relación con la biblioteca escolar	23
1.3 Definición de biblioteca escolar	26
1.4 Breve historia y antecedentes	29
1.5 Misión y objetivos de la biblioteca escolar	35
1.6 Funciones	37
1.7 Personal	39
1.8 Características del espacio	41
1.9 Selección, adquisición, descarte y restauración de materiales de la biblioteca escolar	43
1.10 Colecciones	46
1.10.1 Monografías y obras de consulta	46
1.10.2 Publicaciones periódicas	48
1.10.3 Artículos de diarios y de revistas	48
1.10.4 Material audiovisual	49
1.11 Servicios	49
1.11.1 Orientación a usuarios	50
1.11.2 Préstamo interno	50
1.11.3 Préstamo a domicilio o externo	51
1.11.4 Consulta	51
1.11.5 Visita de grupos	51
1.11.6 Servicios de extensión bibliotecaria	52
1.11.6.1 La hora del cuento	52
1.11.6.2 Estudio y análisis de libros	52

1.11.6.3	Actividades musicales	53
1.11.6.4	Exposiciones	53
1.11.6.5	Proyección de películas	53
1.11.6.6	Conferencias y cursos	53
1.12	La biblioteca de aula y su relación con la biblioteca escolar	54
<b>Capítulo 2: Estudios de usuarios</b>		<b>58</b>
2.1	Conceptos básicos	59
2.1.1	Información	59
2.1.2	Necesidad de información	62
2.1.3	Usuario de información	72
2.1.3.1	Categorías	74
2.1.3.2	Tipologías	78
2.2	Breve historia de los estudios de usuarios	80
2.3	Definición e importancia de los estudios de usuarios	83
2.4	Propósitos de los estudios de usuarios	87
2.5	Métodos para la recolección de datos	88
2.5.1	Métodos directos	89
2.5.1.1	Método delphi	89
2.5.1.2	Encuesta por correo	93
2.5.1.3	Encuesta personal	95
2.5.1.4	Técnica del incidente crítico	96
2.5.2	Métodos indirectos	99
2.5.2.1	Análisis de citas	99
2.5.2.2	Análisis de referencias	100
2.5.2.3	Análisis de las peticiones de documentos	101
2.5.2.4	Observación	102

<b>Capítulo 3: El Colegio Simón Bolívar</b>	106
3.1 Breve historia del CSB	106
3.2 Entorno físico y social del CSB	107
3.3 Principios educativos del CSB	109
3.4 Organización actual	111
3.4.1 Departamento de secundaria	113
3.4.2 Departamento de preparatoria	116
3.5 La biblioteca "Mtro Emilio Reversat"	119
3.5.1 Objetivos	119
3.5.2 Colecciones	120
3.5.3 Servicios	122
3.5.4 Usuarios	123
3.5.4.1 Alumnos	124
3.5.4.2 Profesores	124
3.5.4.3 Personal administrativo	126
3.5.4.4 Usuarios externos	127
3.5.5 Descripción física y recursos	127
3.5.6 Diagnóstico	130
3.5.6.1 Consultas	130
3.5.6.2 Consultas por departamento	132
3.5.6.3 Consultas por tipo de usuario	133
3.5.6.4 Consultas por colección	134
3.5.6.5 Consultas por mes	135
3.5.6.6 Consultas por materia:	136
3.5.7 Situación de la biblioteca en ciclo escolar 2004-2005	137
3.5.7.1 Usuarios reales	139
3.5.7.2 Consultas por departamento	140
3.5.7.3 Consultas por tipo de usuario	141
3.5.7.4 Consultas por colección	142
3.5.7.5 Consultas por mes	143

3.5.7.6 Consultas por materia	144
-------------------------------	-----

## **Capítulo 4: El estudio de usuarios: una herramienta para optimizar los servicios en la biblioteca "Mtro. Emilio Reversat" del Colegio Simón**

<b>Bolívar</b>	146
4.1 Introducción	146
4.1.1 Justificación	146
4.1.2 Objetivos	147
4.1.2.1 Objetivo general	147
4.1.2.2 Objetivos específicos	147
4.1.3 Supuestos fundamentales	147
4.1.4 Planteamiento del problema	148
4.2 Materiales y métodos	148
4.3 Resultados	151
4.4 Discusión	225
<b>Conclusiones y recomendaciones</b>	229
<b>Obras consultadas</b>	232
<b>Anexos</b>	241
Anexo 1. Cronología de la educación y su repercusión en las bibliotecas escolares y públicas	241
Anexo 2. Sugerencias de distribución de mobiliario para una biblioteca escolar	248
Anexo 3. Ubicación de la Biblioteca "Mtro. Emilio Reversat" dentro del Colegio Simón Bolívar	250
Anexo 4. Distribución y decoración de la biblioteca "Mtro. Emilio Reversat"	252
Anexo 5. Cuestionario aplicado	254

## Índice de cuadros, figuras y gráficas

Cuadro 1.	Clasificación de las necesidades de información según Lancaster	69
Cuadro 2.	Tipos de usuarios según su frecuencia de asistencia	78
Cuadro 3.	Tipos de usuarios según su relación con la comunidad	79
Cuadro 4.	Métodos de recolección de datos	89
Cuadro 5.	Tipos de observación	103
Cuadro 6.	Población total del departamento de secundaria en el ciclo escolar 2004-2005	137
Cuadro 7.	Población total del departamento de preparatoria en el ciclo escolar 2004-2005	138
Cuadro 8.	Total de usuarios reales en el ciclo escolar 2004-2005	139
Figura 1.	Participación de la información en el proceso de comunicación y su relación con el centro de información o biblioteca.	61
Figura 2.	Pirámide de Maslow	63
Figura 3.	Necesidades informativas totales, necesidades peculiares de información e intereses de información	68
Figura 4.	Ciclo de la información	74
Figura 5.	Tipos de usuarios según su relación con la comunidad	79
Figura 6.	Ubicación física del CSB	108
Figura 7.	Distribución de la población de la Delegación Benito Juárez por edad	109
Figura 8.	Organigrama de académicos del CSB	112
Figura 9.	Organigrama de secundaria del CSB	115
Figura 10.	Organigrama de preparatoria del CSB	118
Figura 11.	Propuesta de distribución de mobiliario A	248
Figura 12.	Propuesta de distribución de mobiliario B	249
Figura 13.	Propuesta de distribución de mobiliario C	249
Figura 14.	Planta baja de la preparatoria del CSB	250
Figura 15.	Primer nivel de la preparatoria del CSB	251
Figura 16.	Exterior de la sala de lectura de la biblioteca "Mtro. Emilio Reversat"	252

Figura 17.	Entrada al acervo de la biblioteca "Mtro. Emilio Reversat"	252
Figura 18.	Estantería de la biblioteca "Mtro. Emilio Reversat"	252
Figura 19.	Zona de trabajo del personal de la biblioteca "Mtro. Emilio Reversat"	252
Figura 20.	Zona de trabajo del personal de la biblioteca "Mtro. Emilio Reversat"	252
Figura 21.	Área de atención a usuarios de la biblioteca "Mtro. Emilio Reversat"	252
Figura 22.	Sala de lectura de la biblioteca "Mtro. Emilio Reversat"	253
Figura 23.	Catálogo automatizado de la biblioteca "Mtro. Emilio Reversat"	253
Figura 24.	Catálogo de tarjetas de la biblioteca "Mtro. Emilio Reversat"	253
Gráfica 1.	Consultas registradas en los últimos ciclos escolares	130
Gráfica 2.	Total de usuarios por ciclo escolar	131
Gráfica 3.	Promedio de consultas por usuario y por ciclo escolar	132
Gráfica 4.	Consultas por departamento y por ciclo escolar	132
Gráfica 5.	Porcentaje de consultas por departamento en los últimos cinco años escolares	133
Gráfica 6.	Porcentaje de consultas por tipo de usuario en los últimos cinco años escolares	133
Gráfica 7.	Porcentaje de consultas por tipo de material en los últimos cinco años escolares	134
Gráfica 8.	Consultas por mes en los últimos ciclos escolares	135
Gráfica 9.	Consultas por materia en los últimos ciclos escolares	136
Gráfica 10.	Porcentaje de estudiantes que sí utilizaron los recursos bibliotecarios en el ciclo escolar 2004-2005	139
Gráfica 11.	Porcentaje de profesores que sí utilizaron los recursos bibliotecarios en el ciclo escolar 2004-2005	140
Gráfica 12.	Porcentaje de personal administrativo y de apoyo que sí utilizaron los servicios bibliotecarios en el ciclo escolar 2004-2005	140
Gráfica 13.	Porcentaje de consultas por departamento en el ciclo escolar 2004-2005	141
Gráfica 14.	Promedio de consultas por tipo de usuario en el ciclo escolar 2004-2005	142
Gráfica 15.	Porcentaje de consultas por tipo de material en el ciclo escolar 2004-2005	143

Gráfica 16. Consultas por mes en el ciclo escolar 2004-2005	144
Gráfica 17. Consultas por materia en el ciclo escolar 2004-2005	145
Gráfica 18. Tipo de entrevistados	151
Gráfica 19. ¿Utilizan los servicios de la biblioteca?	152
Gráfica 20. ¿Con qué frecuencia visitan la biblioteca?	153
Gráfica 21. ¿Qué temas consultan con mayor frecuencia en la biblioteca?	154
Gráfica 22. ¿Utilizan el servicio de préstamo interno?	155
Gráfica 23. ¿Utilizan el servicio de préstamo a domicilio?	156
Gráfica 24. ¿Utilizan el servicio de préstamo de computadoras?	157
Gráfica 25. ¿Utilizan el servicio de fotocopiado?	158
Gráfica 26. ¿Utilizan el servicio de consulta?	159
Gráfica 27. ¿Utilizan el servicio de reserva de materiales?	160
Gráfica 28. ¿Utilizan el servicio de alerta?	161
Gráfica 29. ¿Utilizan otro servicio?	162
Gráfica 30. ¿Cómo califican el servicio de préstamo interno?	163
Gráfica 31. ¿Cómo califican el servicio de préstamo a domicilio?	164
Gráfica 32. ¿Cómo califican el servicio de préstamo de computadoras?	165
Gráfica 33. ¿Cómo califican el servicio de consulta?	166
Gráfica 34. ¿Cómo califican el servicio de reserva de materiales?	167
Gráfica 35. ¿Cómo califican el servicio de alerta?	168
Gráfica 36. ¿Cómo califican otro servicio?	169
Gráfica 37. ¿Qué materiales utilizan más como primera opción?	170
Gráfica 38. ¿Qué materiales utilizan más como segunda opción?	171
Gráfica 39. ¿Qué materiales utilizan más como tercera opción?	172
Gráfica 40. Los encuestados que utilizan como primera opción de consulta los libros, ¿cómo califican la actualización de los mismos?	173
Gráfica 41. Los encuestados que utilizan los recursos electrónicos como segunda opción de consulta, ¿cómo califican la actualización de los mismos?	174
Gráfica 42. Los encuestados que utilizan las revistas como tercera opción de consulta, ¿cómo califican la actualización de las mismas?	175
Gráfica 43. Los encuestados que utilizan los libros como primera opción de	176

	consulta, ¿cómo califican el estado físico de los mismos?	
Gráfica 44.	Los encuestados que utilizan los recursos electrónicos como segunda opción de consulta, ¿cómo califican el estado físico de los mismos?	177
Gráfica 45.	Los encuestados que utilizan las revistas como tercera opción de consulta, ¿cómo califican el estado físico de las mismas?	178
Gráfica 46.	A los encuestados que utilizan los libros como primera opción, ¿cómo les parece la cantidad de títulos de los mismos?	179
Gráfica 47.	A los encuestados que utilizan los recursos electrónicos como segunda opción de consulta, ¿cómo les parece el número de títulos de los mismos?	180
Gráfica 48.	A los encuestados que utilizan las revistas como tercera opción de consulta, ¿cómo les parece la cantidad de títulos de las mismas?	181
Gráfica 49.	A los encuestados que utilizan los libros como primera opción de consulta, ¿cómo les parece la cantidad de ejemplares de los mismos?	182
Gráfica 50.	A los encuestados que ocupan los recursos electrónicos como segunda opción de consulta, ¿cómo les parece la cantidad de ejemplares de los mismos?	183
Gráfica 51.	A los usuarios que utilizan las revistas como tercera opción de consulta, ¿cómo les parece el número de ejemplares de las mismas?	184
Gráfica 52.	¿Cómo califican el horario de la biblioteca?	185
Gráfica 53.	¿Cómo califican la información sobre los servicios de la biblioteca?	186
Gráfica 54.	¿Cómo califican la señalización de la biblioteca?	187
Gráfica 55.	¿Cómo califican la limpieza de la biblioteca?	188
Gráfica 56.	¿Cómo califican la decoración de la biblioteca?	189
Gráfica 57.	¿Cómo califican la comodidad de la biblioteca?	190
Gráfica 58.	¿Cómo califican el catálogo de tarjetas de la biblioteca?	191
Gráfica 59.	¿Cómo califican el catálogo automatizado de la biblioteca?	192
Gráfica 60.	¿Cómo califican la amabilidad del personal de la biblioteca?	193
Gráfica 61.	¿Cómo califican la suficiencia del personal de la biblioteca?	194
Gráfica 62.	¿Cómo califican la disposición del personal de la biblioteca para atender?	195

Gráfica 63.	¿Cómo califican el tiempo de respuesta del personal de la biblioteca?	196
Gráfica 64.	¿Cómo califican la agilidad del servicio de fotocopiado?	197
Gráfica 65.	¿Cómo califican el costo de las fotocopias?	198
Gráfica 66.	¿Cómo califican la calidad de las reproducciones?	199
Gráfica 67.	¿Cómo califican la cantidad de fotocopadoras dispuestas para el servicio de fotocopiado?	200
Gráfica 68.	¿Cómo califican las multas que la biblioteca cobra?	201
Gráfica 69.	¿Qué sugieren para mejorar la biblioteca?	202
Gráfica 70.	Tipo de encuestado que sí utiliza los servicios de la biblioteca	203
Gráfica 71.	¿Qué tan satisfecho se sienten los profesores en relación con el número de títulos de la bibliografía básica que existen en la biblioteca sobre su materia?	204
Gráfica 72.	¿Qué tan satisfecho se sienten los profesores en relación con el número de títulos de la bibliografía complementaria que existe en la biblioteca sobre su materia?	205
Gráfica 73.	¿Qué tan satisfecho se sienten los profesores en relación con el número de ejemplares de la bibliografía básica que existe en la biblioteca sobre su materia?	206
Gráfica 74.	¿Qué tan satisfecho se sienten los profesores en relación con el número de ejemplares de la bibliografía complementaria que existe en la biblioteca sobre su materia?	207
Gráfica 75.	Grado académico de los profesores que sí utilizan los servicios de la biblioteca	208
Gráfica 76.	Área de formación de los profesores que sí utilizan los servicios de la biblioteca	209
Gráfica 77.	¿Por qué razón visitan los estudiantes la biblioteca?	210
Gráfica 78.	Cuando un profesor pide a un alumno que consiga un material en la biblioteca, lo encuentra:	211
Gráfica 79.	Grado escolar de los estudiantes que sí utilizan los servicios de la biblioteca	212
Gráfica 80.	¿Por qué razón asiste el personal administrativo y de apoyo a la	213

biblioteca?

Gráfica 81. Grado escolar del personal administrativo y de apoyo que sí asiste a la biblioteca	214
Gráfica 82. Departamento en el que labora el personal administrativo y de apoyo que sí utiliza los servicios de la biblioteca	215
Gráfica 83. Tipo de encuestado que no utiliza los servicios de la biblioteca	216
Gráfica 84. Principal razón por la que los usuarios potenciales no asisten a la biblioteca	217
Gráfica 85. Segunda razón por la que los usuarios potenciales no asisten a la biblioteca	218
Gráfica 86. Tercera razón por la que los usuarios potenciales no asisten a la biblioteca	219
Gráfica 87. ¿Los usuarios potenciales visitan otra biblioteca?	220
Gráfica 88. ¿Qué motivaría a los usuarios potenciales a utilizar los servicios de la biblioteca del Colegio?	221
Gráfica 89. Grado de los estudiantes que no utilizan los servicios de la biblioteca	222
Gráfica 90. Género de todos los encuestados	223
Gráfica 91. Edad de todos los encuestados	224

## Introducción

El 2 de febrero de 1944 comienzan las labores del Colegio Simón Bolívar, institución educativa privada con enfoque católico, bajo la dirección de religiosas que pertenecen a la Congregación de Hermanas Franciscanas de la Inmaculada Concepción.

La finalidad de esta institución era ofrecer servicios educativos para niñas y señoritas. Al abrir sus puertas, dicho Colegio sólo contaba con el nivel de primaria, en el año de 1945 comienza a funcionar la secundaria y la carrera técnica de comercio. En 1957 se funda la preparatoria, la cual está incorporada a la UNAM. Actualmente, el Colegio Simón Bolívar ofrece, tanto para niños como para niñas, los siguientes servicios educativos: maternal, jardín de niños, primaria, secundaria y preparatoria. Al mismo complejo pertenece la Universidad Simón Bolívar, sin embargo ésta es considerada independiente del Colegio.

Cada uno de los niveles cuenta con servicios de información, en el caso del maternal y del jardín de niños, disponen de rincones de lectura; la primaria, con la biblioteca “Simón Bolívar” y la secundaria y la preparatoria, con la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat”.

Tomando en cuenta que los estudios de usuarios consisten en la aplicación de un instrumento o varios, como la encuesta, la observación o el análisis de peticiones, los cuales permiten conocer a la comunidad a la que ofrece sus servicios una biblioteca o centro de información, así como las características de dicha comunidad, sus necesidades de información, entre otras cosas más, se llevó a cabo la presente investigación con el objeto de evaluar los servicios que ofrece la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat”.

Este estudio de usuarios consistió en el diseño y aplicación de un cuestionario en el mes de mayo de 2005. Esta herramienta se utilizó para encuestar tanto a los alumnos, profesores, personal administrativo, personal de apoyo y usuarios potenciales. El total de población en el ciclo escolar 2004-2005 era de 1018

individuos, contando alumnos, profesores, personal administrativo y de apoyo. Se obtuvo una muestra representativa de 320 usuarios con un margen de error del 6% y 99% de nivel de confianza. Para el cálculo de dicha muestra se utilizó el software STATS v.1 y para la tabulación y generación de gráficas, se utilizó excel. Se contrataron dos encuestadores y una capturista para asegurar la objetividad de los resultados. Este estudio permitió conocer la opinión de la comunidad con respecto a diversos aspectos de la biblioteca.

El presente trabajo está conformado principalmente por cuatro capítulos. En el primero se define qué se entiende por educación y cómo se relaciona con la biblioteca escolar, también se presenta en este apartado una visión general de la situación actual, y a lo largo de la historia, de la educación y de las bibliotecas escolares en México.

En el capítulo dos se ofrecen conceptos relacionados con los “estudios de usuarios”, definen algunos conceptos como información, usuarios, necesidad de información, entre otros. También se aborda la importancia de este tipo de estudios, así como técnicas empleadas en este tipo de investigaciones.

El origen del Colegio Simón Bolívar, así como su organización, se tratan en el capítulo tres. En el mismo capítulo se describen también las colecciones, servicios, recursos y otros aspectos más de la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat”.

En el cuarto capítulo se describe el contexto bajo el cual se llevó a cabo la encuesta, los materiales empleados, los resultados obtenidos y la discusión de los mismos.

Posteriormente se enlistan algunas conclusiones y recomendaciones, así como cinco anexos que apoyan el contenido del presente trabajo.

# Capítulo 1: La biblioteca escolar y su relación con la educación

Antes de abordar el tema de la biblioteca escolar es preciso definir los conceptos de enseñanza y educación. Esto con el fin de reconocer el papel de las bibliotecas, especialmente las escolares, en el proceso enseñanza–aprendizaje, como herramienta para el desarrollo comunitario y, por ende, nacional.

## 1.1 Educación

La educación es una práctica que se ha llevado a cabo desde que aparecieron los primeros seres humanos sobre la tierra. Dicha práctica se puede observar en todas las civilizaciones<sup>1</sup> y en todas las épocas. El desarrollo de la humanidad sólo se ha logrado gracias a la transmisión de conocimientos, lo cual se logra a través de la educación.

Así, la educación puede ser vista como una manera de trascender la misma cultura, pues permite transmitir hábitos, ideas, costumbres, comportamientos, entre muchas otras cosas más.

La educación está relacionada con el proceso de enseñanza, por lo cual es necesario definir qué se entiende por enseñanza.

La enseñanza implica una serie de prácticas tales como hablar frente a un grupo de personas o en público, elaborar cuestionamientos a los participantes, entre otras. Estas prácticas se llevan a cabo de forma intencional de manera que se establece una relación entre el individuo que cuestiona y quien es cuestionado, esta relación comúnmente se llama “relación maestro–alumno”. Ahora, las

---

<sup>1</sup> Fernando Savater. *El valor de educar*. 3ª. reimp. México: Ariel, 1998, c1997 p. 145

actividades que lleva a cabo el maestro son planeadas con la finalidad de que el alumno sea el constructor de su propio conocimiento<sup>2</sup> y no sea considerado como un saco vacío en donde el profesor debe ir depositando conocimientos que no son asimilados por el alumno.

De tal forma que el proceso de enseñanza se ha llevado a cabo con éxito cuando el alumno aprende<sup>3</sup>; es de decir, que todas las actividades planeadas previamente por el maestro lograron el objetivo establecido, pues los conocimientos y experiencias que se pretendían transmitir fueron asimilados por el alumno. Sin embargo, la enseñanza no implica necesariamente la transmisión de actitudes o comportamientos moralmente aceptables.

Se puede decir que la enseñanza es la transmisión intencional de actitudes o conocimientos que dependen de los objetivos de la sociedad; dicha transmisión se lleva a cabo mediante actividades previamente planeadas y llevadas a cabo bajo la dirección del maestro.

Cuando hay una preocupación por transmitir actitudes, valores y/o conocimientos moralmente aceptables, se lleva a cabo la educación, es decir, puede haber enseñanza sin educación<sup>4</sup>, pero no puede haber educación sin enseñanza, ya que para que haya educación necesariamente debe llevarse a cabo el proceso de enseñanza, es decir, la enseñanza forma parte del proceso educativo.

Actualmente la educación en México no es percibida como la transmisión de conocimiento del maestro al alumno, tal como lo sugiere la teoría mecanicista de la educación<sup>5</sup>, sino que debería estar relacionada con la ideología de José Vasconcelos, quien se propuso establecer en la educación mexicana medios que

---

<sup>2</sup> Moore, T. W. *Introducción a la filosofía de la educación*. México: Trillas, 1987. p. 60

<sup>3</sup> *Íbid.* p. 61

<sup>4</sup> *Íbid.* p. 62

<sup>5</sup> *Íbid.* p. 66

permitieran formar individuos capaces de superar su medio ambiente<sup>6</sup>, ya no tanto de adaptarse sino de construirlo y modificarlo en beneficio de la comunidad.

De tal forma que los fines de la educación están relacionados con los fines de la sociedad. Por lo tanto los contenidos de la educación deben estar en constante movimiento o actualización ya que el medio ambiente está inmerso en constante cambio.

En la Ley General de Educación vigente en México se afirma que: *“la educación es un medio fundamental para adquirir, transmitir y acrecentar la cultura; es proceso permanente que contribuye al desarrollo del individuo y a la transformación de la sociedad, y es factor determinante para la adquisición de conocimientos y para formar al hombre de manera que tenga sentido de solidaridad social”*.<sup>7</sup>

Esta definición reafirma lo que se planteó anteriormente respecto a los objetivos de la educación, su importancia para el desarrollo de la sociedad y preservación de una cultura.

El sistema educativo mexicano ha establecido los siguientes fines<sup>8</sup>:

- I. *Contribuir al desarrollo integral del individuo, para que ejerza plenamente sus capacidades humanas.*
- II. *Favorecer el desarrollo de facultades para adquirir conocimientos, así como la capacidad de observación, análisis y reflexión críticos.*
- III. *Fortalecer la conciencia de la nacionalidad y de la soberanía, el aprecio de la historia, los símbolos patrios y las instituciones nacionales, así*

---

<sup>6</sup> Linda Sametz. *Vasconcelos el hombre del libro: la época de oro de las bibliotecas*. México: UNAM, 1991. p. 67

<sup>7</sup> México, Poder Ejecutivo. *Ley general de educación*. Disponible en: <http://www.cddhcu.gob.mx/leyinfo/pdf/137.pdf>. Fecha de consulta: 1 mayo 2005. p. 1

<sup>8</sup> *Ibid.* p. 3

*como la valoración de las tradiciones y particularidades culturales de las diversas regiones del país.*

- IV. Promover mediante la enseñanza el conocimiento de la pluralidad lingüística de la Nación y el respeto a los derechos lingüísticos de los pueblos indígenas.*
- V. Infundir el conocimiento y la práctica de la democracia como la forma de gobierno y convivencia que permite a todos participar en la toma de decisiones al mejoramiento de la sociedad.*
- VI. Promover el valor de la justicia, de la observancia de la Ley y de la igualdad de los individuos ante ésta, así como propiciar el conocimiento de los Derechos Humanos y el respeto a los mismos.*
- VII. Fomentar actitudes que estimulen la investigación y la innovación científicas y tecnológicas.*
- VIII. Impulsar la creación artística y propiciar la adquisición, el enriquecimiento y la difusión de los bienes y valores de la cultura universal, en especial de aquéllos que constituyen el patrimonio cultural de la Nación.*
- IX. Estimular la educación física y la práctica del deporte.*
- X. Desarrollar actitudes solidarias en los individuos, para crear conciencia sobre la preservación de la salud, la planeación familiar y la paternidad responsable, sin menoscabo de la libertad y del respeto absoluto a la dignidad humana, así como propiciar el rechazo a los vicios.*
- XI. Inculcar los conceptos y principios fundamentales de la ciencia ambiental, el desarrollo sustentable así como de la valoración de la protección y conservación del medio ambiente como elementos esenciales para el desenvolvimiento armónico e integral del individuo y la sociedad.*
- XII. Fomentar actitudes solidarias y positivas hacia el trabajo, el ahorro y el bienestar general.*

Para alcanzar dichos fines, el sistema educativo mexicano está organizado de la siguiente manera<sup>9</sup>:

- *Nivel básico: compuesto por el preescolar, primaria y secundaria.*
- *Nivel medio–superior: comprende el bachillerato y equivalentes, así como la educación profesional que no requiere bachillerato.*
- *Nivel superior: es el que se imparte después del bachillerato. Está compuesto por licenciatura, especialidad, maestría y doctorado, así como opciones terminales previas a la conclusión de la licenciatura.*

## **1.2 El proceso enseñanza–aprendizaje y su relación con la biblioteca escolar**

Antes de mencionar el papel que juega la biblioteca escolar en el proceso enseñanza–aprendizaje, es conveniente definir en qué consiste este proceso y los elementos que participan en el mismo.

Como se mencionó anteriormente, la esencia de la enseñanza está en la transmisión de información mediante la comunicación directa o apoyada en la utilización de medios auxiliares, de mayor o menor grado de complejidad y costo.

Por otro lado, al aprendizaje se le puede considerar como un proceso complejo caracterizado por la adquisición de un nuevo conocimiento, habilidad o capacidad. Sin embargo, para que tal proceso pueda ser considerado realmente como aprendizaje, en lugar de una simple huella o retención pasajera del conocimiento<sup>10</sup>, debe ser susceptible de manifestarse en un tiempo futuro y contribuir, además, a la solución de situaciones concretas, incluso diferentes en su

---

<sup>9</sup> *Íbid.* p. 11

<sup>10</sup> Ileana Alfonso Sánchez, Troadio González Pérez. *Proceso de enseñanza-aprendizaje: algunas características y particularidades* Disponible en: . <http://www.monografias.com/trabajos7/proe/proe.shtml>.  
Fecha de consulta: 28 de julio de 2004

esencia a las que motivaron inicialmente el desarrollo del conocimiento, habilidad o capacidad.

El proceso enseñanza–aprendizaje constituye un par dialéctico en el cual, la enseñanza se debe organizar y desarrollar de manera tal que resulte como lo que debe ser: un elemento facilitador de la apropiación del conocimiento de la realidad objetiva<sup>11</sup>.

En la biblioteca escolar se encuentra la información que debe ser procesada por la comunidad educativa para lograr el aprendizaje de conocimientos, habilidades y/o capacidades que permitan la formación de individuos íntegros y valiosos para el desarrollo de la sociedad.

Sin embargo, no basta contar con materiales; es necesario que toda la comunidad educativa esté conciente de la importancia del papel de la biblioteca dentro del proceso enseñanza–aprendizaje. Esto exige por parte del personal de la biblioteca llevar a cabo actividades que permitan vincular día a día la vida académica con los servicios, colecciones y procesos bibliotecarios. Por otra parte, el profesor debe actuar como mediador entre la biblioteca y los alumnos, ya que él puede influir en los alumnos para que hagan uso de los recursos bibliotecarios.

La biblioteca escolar proporciona información e ideas que son fundamentales para desenvolverse con éxito en la sociedad. Pone a disposición de los alumnos competencias para el aprendizaje a lo largo de toda su vida y contribuye a desarrollar su imaginación, sentimientos, valores, actitudes y aptitudes permitiéndoles que se conduzcan en la vida como ciudadanos responsables.<sup>12</sup>

La relación biblioteca–docente es un pilar para lograr una adecuada armonía de las funciones de la biblioteca, pues la mayor cooperación del maestro se verá

---

<sup>11</sup> Ídem.

<sup>12</sup> IFLA, UNESCO. *Directrices de la IFLA/UNESCO para la biblioteca escolar, 2002*. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02-s.pdf>. Fecha de consulta: 11 de julio 2004

reflejado en el rendimiento eficaz de la biblioteca, de los alumnos y del propio profesor, ya que este último es quien tiene un conocimiento más claro de las necesidades de información de los alumnos por estar en contacto directo con ellos.

Sin embargo, no sólo es importante la relación biblioteca–docente; también la relación que mantiene la biblioteca con los directivos de la escuela es de vital importancia para llevar con éxito las actividades bibliotecarias. Puede haber una estrecha relación entre los docentes y la biblioteca, pero si no se cuenta con el apoyo necesario para obtener recursos, tanto económicos, humanos como materiales, que permitan el desarrollo de colecciones y la disposición de servicios adecuados a las necesidades de la comunidad educativa, el objetivo de la biblioteca no se cumplirá. Por lo tanto, el cumplimiento eficaz de los objetivos de la biblioteca depende en gran medida de esta colaboración integral de los docentes, directivos, padres de familia y personal bibliotecario.

Emma Buenaventura, citada por Nelly Yuspa<sup>13</sup>, establece que la biblioteca necesita cumplir los siguientes requisitos para lograr sus objetivos:

- Un director de escuela que comprenda la importancia de la biblioteca en el proceso de la enseñanza y estímulo a los maestros para utilizarla.
- Un profesorado que reconozca el papel de la biblioteca en el proceso del aprendizaje.
- Que los maestros colaboren estrechamente con la biblioteca en la selección de materiales necesarios para llevar a cabo el programa escolar, mediante la disposición de la bibliografía básica y complementaria de sus cursos, en donde incluya libros, videos, mapas, publicaciones periódicas o cualquier

---

<sup>13</sup> Ilda Nelly Yuspa. *La biblioteca escolar*. Buenos Aires: EUDEBA, c1968. p. 40

otro tipo de material que considere útil para el desarrollo de sus actividades docentes.

Por otro lado, Emma Linares, citada también por Nelly Yuspa<sup>14</sup>, define los siguientes objetivos principales de la relación biblioteca-docente:

- Que exista una estrecha colaboración entre el bibliotecario, los profesores y alumnos.
- Que haya una perfecta comprensión y acuerdo entre el bibliotecario y el maestro en la determinación del material que este último va a utilizar en la enseñanza de los distintos temas de estudio.

Esta integración docente–biblioteca–directivos es de gran importancia para el logro de los objetivos de la biblioteca escolar. No hay que olvidar que la biblioteca escolar debe buscar a los usuarios y no estos últimos ir en búsqueda de ella. Los profesores son un medio para influir en los alumnos en cuanto al uso de los recursos bibliotecarios, ya que mediante el fomento de la investigación y dejando de lado el uso exclusivo del libro de texto, se podrá inculcar en los alumnos el uso de diversas fuentes para la realización de sus trabajos.

### **1.3 Definición de biblioteca escolar**

Todo tipo de biblioteca coadyuva al desarrollo educativo en todos los niveles, tanto en el nivel inicial como en el básico, medio y superior. Pues se trata de una fuente de formación e información auxiliar en todas las ramas del conocimiento y actividades.

---

<sup>14</sup> **Íbid.** p. 41

Por otra parte, la escuela ha tenido siempre como objetivo la formación integral del individuo a través de la educación, mediante el desarrollo de las facultades intelectuales, morales, físicas y artísticas del niño.<sup>15</sup>

El interés por la educación debe estar presente en todos los departamentos y actividades que se lleven a cabo dentro del centro educativo. De esta forma cada una de las áreas colabora en la formación de los individuos; es decir, se lleva a cabo la coeducación. De tal forma que la biblioteca escolar, vista como un elemento integral del sistema educativo, debe ser un participante activo en esta labor.

Hugo Figueroa define a la biblioteca escolar como “*una colección de materiales organizados bajo la supervisión de un bibliotecario o personal calificado. Ofrece al centro educativo diferentes servicios de información y brinda acceso a la comunidad escolar a diferentes recursos documentales*”<sup>16</sup>.

Otra definición es la que proporciona Miguel Ángel Marzal, quien afirma que la biblioteca escolar es “*un centro dinámico de aprendizaje, integrado en una escuela para informar, instruir y recrear a los alumnos*”<sup>17</sup>.

De acuerdo con el Ministerio de Educación de Perú, citado por Fortunato Contreras, “*el Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRA) es el espacio en el cual estudiantes y docentes disponen de diversos recursos educativos, a partir de los cuales pueden desarrollar experiencias de aprendizaje o usarlos como material de apoyo*”<sup>18</sup>.

---

<sup>15</sup> *Íbid.* p. XI

<sup>16</sup> Hugo Figueroa Alcántara, Gonzalo Lara Pacheco, Guillermo Delgado Román. *El universo de las bibliotecas escolares: funciones, recursos y participación de la comunidad escolar*. México: Santillana, 2002. (Gestión de bibliotecas escolares; 1). p. 15

<sup>17</sup> Miguel Ángel Marzal García-Quismondo. *La biblioteca de centro y la biblioteca de aula*. Madrid: Castalia, Ministerio de Educación y Ciencia, c1991. p. 27

<sup>18</sup> Citado por Fortunato Contreras C., *Integración de la biblioteca escolar en el sistema educativo peruano II*. En: *Biblio docencia*, vol. 1 no. 4 (septiembre 2004) p. 12

De las definiciones anteriores se deduce que la biblioteca escolar es una colección de materiales como libros, publicaciones periódicas, material audiovisual, entre otros, que están bajo la supervisión y organización de personal calificado, quien además planea y lleva a cabo una serie de servicios y/o actividades puestos a disposición de una comunidad educativa con la finalidad de facilitar y comentar el pensamiento crítico y creativo, además de informar, formar y recrear.

Se puede afirmar que la biblioteca escolar deber ser un espacio diseñado para el apoyo de los contenidos curriculares, de las habilidades y estrategias de aprendizaje diseñados por los profesores<sup>19</sup>.

De acuerdo con el Manifiesto de la biblioteca escolar (UNESCO/IFLA), la biblioteca escolar debe poner a disposición servicios y recursos que coadyuven al desarrollo del pensamiento creativo y crítico de cada uno de los miembros de la comunidad educativa, formada por alumnos, profesores y personal administrativo.<sup>20</sup>

Se puede considerar a la biblioteca escolar como un recurso poderoso de los estudiantes, profesores y demás integrantes de la comunidad educativa, ya que sin ella, la mayoría no podrían continuar su formación por falta de recursos económicos para tener acceso a las fuentes de información. Además porque la biblioteca escolar forma parte del aparato y del sistema educativo.

Por lo mencionado con anterioridad, la biblioteca escolar se presenta como un auxiliar directo de los alumnos y profesores para la realización de sus metas educativas.

---

<sup>19</sup> Perla Noemí Barnes Anco. "La biblioteca escolar como recurso central del aprendizaje: propuesta de formación en el centro educativo". En: **Anales de Documentación**, no. 5, mayo 2002, p. 21

<sup>20</sup> UNESCO, IFLA. *Manifiesto de la biblioteca escolar (UNESCO/IFLA)*. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-s.htm>. Fecha de consulta: julio 2004

Las bibliotecas escolares no sólo son un instrumento más en la educación, sino que contribuyen a la formación de comunidades y naciones. Por ello deben ser contempladas dentro de los planes educativos nacionales, regionales y locales, ya que es un instrumento para combatir las carencias socio-culturales –tales como el hambre, la miseria, el analfabetismo, la ignorancia, la apatía, entre otras– y fomentar el pensamiento crítico y creativo y la educación autodidacta mediante la lectura.

#### **1.4 Breve historia y antecedentes**

Las bibliotecas infantiles y escolares se crearon en el año 1895 en Estados Unidos. Mientras en el mundo hispano, en España para ser precisos, las bibliotecas escolares se crearon en 1869 con la obligación del gobierno de mantenerlas.<sup>21</sup>

En México, a lo largo de la historia de la educación, se puede observar cómo el apoyo brindado a las bibliotecas ha variado en cada cambio de gobierno, y el apoyo a las bibliotecas escolares por parte de los mismos ha sido casi nulo.

Hablando específicamente de las bibliotecas escolares, en México su desarrollo depende de las características del Sistema Educativo Nacional<sup>22</sup>. Por esta razón no han tenido el desarrollo adecuado, pues pocos políticos han reconocido la importancia de las bibliotecas en el proceso enseñanza–aprendizaje.

En el Anexo 1 se presenta una breve cronología de algunos acontecimientos que han marcado la historia en este rubro. En ella, se puede observar que José Vasconcelos es uno de los primeros en reconocer la importancia de las bibliotecas en la educación. Él propuso y logró establecer una red de bibliotecas con diversos

---

<sup>21</sup> Ilda Nelly Yuspa, *op. cit.*, ... p. 8

<sup>22</sup> Carolina Palacios Salinas. *Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del Distrito Federal*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1994. p. 39

niveles cuya finalidad era llegar a cada uno de los rincones de la República Mexicana.

Sin embargo, esta visión no tuvo gran continuidad a lo largo de los años a pesar de que se capacitó personal en el extranjero para enfocarse en México a la labor bibliotecaria en especial a las bibliotecas escolares. Pero no fue suficiente contar con personal capacitado sino se recibía apoyo y no se formaba el número suficiente de personas para emprender la labor en todo el territorio mexicano.

Otro hecho importante es el establecimiento de la Red de Bibliotecas Públicas en el sexenio de Miguel de la Madrid Hurtado. La labor que actualmente realizan este tipo de bibliotecas viene a corroborar lo que se ha observado a lo largo de los años: en primera instancia, que las bibliotecas públicas cumplen con la función de las bibliotecas escolares; y en segundo lugar, que las bibliotecas escolares, hasta cierto punto, son un privilegio de las escuelas particulares, pues son pocas las públicas que ofrecen servicios bibliotecarios, y las que sí, no los administran adecuadamente.

La legislación que actualmente regula al sector educativo es la Ley General de Educación, promulgada el 13 de julio de 1993, en la que se señala, artículo 14 fracción VI: *"...corresponden a las autoridades educativas federal y locales prestar servicios bibliotecarios a través de bibliotecas públicas, a fin de apoyar al sistema educativo nacional, a la innovación educativa y a la investigación científica, tecnológica y humanística"*<sup>23</sup>.

Como se puede observar en el párrafo citado, las bibliotecas escolares no forman parte de los planes de educación actual a nivel nacional. Por ello están muy lejos de formar parte de los programas a nivel local; salvo en las afortunadas ocasiones en que el personal directivo reconoce que las bibliotecas son un elemento importante para cumplir con los objetivos de la educación. Sin embargo en estas

---

<sup>23</sup> México, Poder Ejecutivo. *Ley general de educación. op. cit.*, ... p. 6

ocasiones los servicios bibliotecarios no se llevan adecuadamente por no contar con los recursos suficientes que permitan, sobre todo, contratar personal especializado que lleve a cabo las labores bibliotecarias de forma eficiente.

En párrafos anteriores se mencionó que la biblioteca escolar es un privilegio de escuelas particulares hasta cierto punto, debido a que la legislación vigente<sup>24</sup> no señala como requisito que las escuelas particulares cuenten con biblioteca<sup>25</sup>. Esto se hace más evidente en el Acuerdo número 255 de la SEP, promulgado el 13 de abril de 1999 en el Diario Oficial, en el que se señala en la Sección II, artículo 24, fracción XI: "*Respecto a los datos generales del inmueble donde se impartirán los estudios, el particular deberá informar a la autoridad lo siguiente: ... si cuenta con centro de documentación o biblioteca, sus dimensiones, el material, el número de títulos, el número de volúmenes, el tipo de servicio que presta (préstamo o sólo consulta) y si cuenta con iluminación y ventilación natural*"<sup>26</sup>.

La legislación debería señalar las condiciones mínimas con las que debe contar el espacio designado para la biblioteca, los servicios básicos que debería ofrecer y las colecciones que deberían conformar en una etapa inicial el acervo.

Por otro lado, la preocupación por la calidad no ha pasado desapercibida en el sector educativo. Así, muchas escuelas particulares llevan a cabo procesos para acreditarse como escuelas que imparten educación de calidad ante instituciones con reconocimiento a nivel nacional e internacional como la Confederación Nacional de Escuelas Particulares (CENEP) o la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES).

---

<sup>24</sup> Carolina Palacios Salinas. **op. cit.**

<sup>25</sup> **Las bibliotecas escolares en México: situación y perspectivas.** Disponible en: [http://www.conaculta.gob.mx/bibliotecario/ano2/sept\\_6.htm](http://www.conaculta.gob.mx/bibliotecario/ano2/sept_6.htm) Fecha de consulta: 14 de noviembre de 2004

<sup>26</sup> México. Secretaría de Educación Pública. **Acuerdo número 255, por el que se establecen los trámites y procedimientos relacionados con la autorización para impartir educación secundaria.** Disponible en: <http://www.sep.gob.mx/work/resources/LocalContent/14275/1/07.pdf>. Fecha de consulta: 24 de noviembre de 2004. p. 5

Uno de los aspectos a evaluar es la biblioteca, considerada como un apoyo académico para el desempeño efectivo del proceso educativo.

En el manual de FIMPES<sup>27</sup> se señala que la biblioteca cubre una función de apoyo académico significativo y por ello debe:

- Ser accesible a todos los usuarios.
- Contar con personal suficiente y calificado para desarrollar las actividades apropiadas.
- Disponer de recursos bibliotecarios y de información suficientes en calidad y cantidad para satisfacer las necesidades de cada uno de los programas educativos de la institución.
- Ofrecer servicios bibliotecarios con calidad.
- Elaborar, difundir y aplicar políticas y procedimientos para el desarrollo de los recursos bibliotecarios.
- Dar a conocer a los usuarios datos precisos sobre los horarios de servicio, los sistemas de circulación, los servicios, etc.
- Establecer programas de inducción para los usuarios en los que se informen todos los aspectos relacionados con los servicios, los recursos y las políticas de operación de la biblioteca.
- Propiciar un ambiente adecuado para la investigación, el estudio y el aprendizaje.
- Contar con un sistema de evaluación que contemple indicadores para la biblioteca y otros sistemas de información, además de metas y las acciones apropiadas para lograrlas.

Por otra parte, la CENEP al realizar el proceso de acreditación evalúa elementos que sustentan el proceso de educación. Tales elementos están organizados en los siguientes núcleos<sup>28</sup>:

---

<sup>27</sup> Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior. *Criterios de acreditación*. 2ª ed. Disponible en: <http://www.fimpes.org.mx/acreditacionVI.htm#apoyos>. Fecha de consulta: 23 de noviembre de 2004

1. Marco teórico y situacional: en este núcleo se estudia la filosofía institucional, así como la misión y propósitos, entre otros aspectos.
2. Relaciones con la comunidad externa e interna: es decir, se evalúa si las relaciones de la institución educativa con otras instituciones van de acuerdo con la filosofía institucional.
3. Alumnos: en este núcleo se analiza la normatividad de alumnos, por ejemplo los perfiles de ingreso y egreso.
4. Profesores: hace referencia al estudio de la reglamentación para selección de profesores, así como su evaluación, entre otros aspectos.
5. Currículum, Programas Académicos e Institucionales: en este punto se analiza la estructura de los programas educativos.
6. Recursos tecnológicos y didácticos: se revisa en este rubro que los recursos de información y tecnológicos sean suficientes y adecuados.
7. Planeación institucional administrativa: en este núcleo se estudia que la situación administrativa y que las instalaciones permitan el desarrollo de la filosofía institucional.
8. Proyección Educativa: se analiza el seguimiento con ex-alumnos, padres de familia y con su entorno para detectar problemas que puedan afectar a la institución.

Como se puede observar en el listado anterior, la biblioteca se evalúa en el núcleo cinco, ya que al evaluar los programas educativos se hace una revisión de que la bibliografía señalada en los mismos exista físicamente en el acervo de la biblioteca. Simultáneamente, al analizar los elementos del núcleo seis, se revisa que la biblioteca cuente con un programa de actualización, desarrollo y mantenimiento de las colecciones de la biblioteca.

---

<sup>28</sup> Confederación Nacional de Escuelas Particulares. *Manual del Sistema de Acreditación de la Calidad Educativa para las Escuelas Particulares de Educación Básica y Media Superior de México*. Disponible en: <http://www.cnep.org.mx/union8.htm> Fecha de consulta: enero 2005

Con base en los párrafos anteriores podemos observar que mediante este procedimiento de acreditación las bibliotecas escolares de instituciones particulares, pueden contar con una normatividad, siempre y cuando los directivos decidan llevar a cabo este proceso, salvo en las ocasiones que la institución esté incorporada a la UNAM, la cual realiza periódicamente supervisiones a través de la Dirección General de Incorporación y Revalidación, durante dicha supervisión se revisan diversas áreas<sup>29</sup> y procedimiento de la escuela incluyendo la biblioteca.

Para que las instituciones educativas de nivel medio y/o superior obtengan la incorporación a la UNAM, uno de los requisitos es que la biblioteca cubra algunas disposiciones mínimas, tales como la distribución del espacio, iluminación, recursos tecnológicos para el personal y los usuarios, servicios que debe brindar y materiales que deben conformar sus colecciones<sup>30</sup>.

De lo anterior se deduce que a pesar de que actualmente las bibliotecas no son un requisito para las escuelas particulares, siguen siendo un privilegio de las mismas. Esto aún cuando no existe una legislación<sup>31</sup> que señale como obligatoria la existencia de bibliotecas en las escuelas oficiales ni en las particulares incorporadas a la SEP.

Sin embargo, el llevar a cabo regularmente los procesos de supervisión y/o acreditación de calidad no garantiza que la comunidad educativa esté conciente de la importancia de los servicios bibliotecarios dentro del proceso enseñanza–aprendizaje; pues aunque la biblioteca cubra en su totalidad la bibliografía básica y complementaria de los planes académicos, si los profesores y los alumnos no hace uso de dichos materiales, la biblioteca no deja de ser un almacén de libros. Es aquí donde comienza la grandiosa labor del bibliotecario: promover los

---

<sup>29</sup> UNAM. Dirección General de Incorporación y Revalidación. *Manual de disposiciones y procedimientos relativos a las instituciones con estudios de incorporación*. Disponible en: [http://www.dgire.unam.mx/contenido/normatividad/manuales/m\\_dispo/capitulo1.pdf](http://www.dgire.unam.mx/contenido/normatividad/manuales/m_dispo/capitulo1.pdf). Fecha de consulta: Enero 2005. p. 8

<sup>30</sup> *Ibid.* p. 6-10.

<sup>31</sup> *Las bibliotecas escolares en México: situación y perspectivas, op. cit.*

servicios y colecciones para que estén presentes en la continua actividad de la comunidad educativa; es decir, que los profesores, alumnos, padres de familia y personal administrativo utilicen los recursos bibliotecarios para satisfacer sus necesidades de información.

## **1.5 Misión y objetivos de la biblioteca escolar**

A nivel internacional se ha reconocido la importancia de las bibliotecas en el proceso educativo, y aún más la relevancia de la biblioteca escolar en este proceso. Una de las instituciones internacionales que trabaja este aspecto es la UNESCO, la cual afirma que:

*“La biblioteca escolar proporciona información e ideas que son fundamentales para funcionar con éxito en nuestra sociedad de hoy en día, que se basa cada vez más en la información y el conocimiento.*

*La biblioteca escolar dota a los estudiantes con los instrumentos que les permitirán aprender a lo largo de toda su vida y desarrollar su imaginación, haciendo posible que lleguen a ser ciudadanos responsables”.*<sup>32</sup>

Como se indica en el párrafo anterior, la principal misión de la biblioteca escolar es formar alumnos responsables, fomentar el pensamiento crítico y creativo, poniendo a disposición de toda la comunidad educativa diversas fuentes<sup>33</sup> para enriquecer el libro de texto. De esta forma se fomenta el trabajo de investigación, logrando un conocimiento del entorno que permite el desarrollo de comunidades y naciones, presentándole al alumno diversas opciones para crear su propia identidad<sup>34</sup>.

---

<sup>32</sup> UNESCO, **op. cit.**

<sup>33</sup> **Ídem.**

<sup>34</sup> Adolfo Rodríguez Gallardo. “Vasconcelos y las bibliotecas”. En: **Revista Patria**. año 1 no. 3, febrero 1987, p. 13

Por eso es importante fomentar el hábito de la lectura y el uso de los recursos bibliotecarios desde los primeros años de vida de las personas. Y a todas las instituciones educativas compete intervenir en la formación del individuo, y especialmente a la biblioteca escolar ya que en ella se deben albergar los materiales apropiados que permitan la adecuada formación de los individuos de acuerdo a las necesidades del entorno.

Los principales objetivos de la biblioteca escolar son: formar, informar y recrear<sup>35,36</sup>.

- **Formar:**

Este objetivo se cumple cuando la biblioteca escolar emprende actividades para estimular al niño a pensar y con ello elegir la mejor opción que convenga a sus intereses personales.

- **Informar:**

La formación del niño está basada en el conocimiento de su entorno y sólo podrá conocerlo si se informa. Es decir, mediante la lectura el usuario conoce el medio ambiente donde se desenvuelve y con ello adquiere herramientas para desempeñarse como una persona integral. A medida que el individuo se informe, se irá formando, de tal manera que no hay formación sin información.

- **Recrear**

Las necesidades lúdicas exigen ser satisfechas; y son éstas, en primera instancia, las que incitan al niño a acercarse a la biblioteca infantil, eslabón previo de la biblioteca escolar. Por ello, la biblioteca escolar debe recurrir a los juegos para atraer a los usuarios y hacer de su estancia un momento placentero y enriquecedor.

---

<sup>35</sup> Ilda Nelly Yuspa, **op. cit.**, ... p. 9

<sup>36</sup> María Teresa Chávez Campomanes, “La biblioteca pública y la biblioteca escolar”. En: **La biblioteca: factor esencial de la reforma educativa**. (Jornadas mexicanas de Biblioteconomía; V; México; 1969), p. 109

Los objetivos de la biblioteca escolar deben estar involucrados con la vida escolar. De esta manera podrá participar cotidianamente en el trabajo del aula, ofreciendo a los profesores materiales útiles para el desarrollo de sus cátedras y de su propia formación docente.

No hay que olvidar que la biblioteca escolar es el coadyuvante directo de la escuela y debe estar presente en todo proceso de enseñanza para lograr los objetivos educativos. La biblioteca escolar debe resultar atractiva para no formar una imagen de receptora y almacén de libros, pues los objetivos no se cumplen con tener libros y prestarlos. La labor de la biblioteca escolar y del personal que en ella labora va más allá del simple préstamo de materiales: es una tarea mucho más compleja y valiosa que debe comenzar con la concientización de los directivos de la institución de la herramienta poderosa que es la biblioteca, pues es una fuente de conocimiento que debe ser explotada por todos los miembros de la comunidad educativa para el logro de sus objetivos educativos y personales.

## **1.6 Funciones**

En general, la biblioteca escolar debe cumplir sus funciones a través de la búsqueda del lector. Es ella la que debe salir al encuentro de los usuarios para brindarles apoyo, asesoramiento, ayuda y enseñanza en el manejo de los materiales para la búsqueda de la información que satisfaga sus demandas.<sup>37</sup> Pues, a pesar de que la biblioteca infantil debería ser el primer contacto de la persona con un centro de información, la biblioteca escolar es, en casos afortunados la que ocupa este lugar al poner por primera vez materiales y servicios a disposición de los niños con la finalidad de satisfacer sus necesidades e inquietudes.

---

<sup>37</sup> Ilda Nelly Yuspa, **op. cit.**, ... p. XII

Con base en el Manifiesto de la UNESCO/IFLA estas funciones son el núcleo de los servicios esenciales que la biblioteca escolar debe ofrecer<sup>38</sup>:

- *Apoyar y facilitar la consecución de los objetivos del proyecto educativo y de los programas de enseñanza.*
- *Crear y fomentar en los niños el hábito y el gusto de leer, de aprender y de utilizar las bibliotecas a lo largo de toda su vida.*
- *Ofrecer oportunidades de crear y utilizar la información para adquirir conocimientos, comprender, desarrollar la imaginación y entretenerse.*
- *Enseñar al alumnado las habilidades para evaluar y utilizar la información en cualquier soporte, formato o medio, teniendo en cuenta la sensibilidad por las formas de comunicación presentes en su comunidad.*
- *Proporcionar acceso a los recursos locales, regionales, nacionales y mundiales que permitan al alumnado ponerse en contacto con ideas, experiencias y opiniones diversas.*
- *Organizar actividades que favorezcan la toma de conciencia y la sensibilización cultural y social.*
- *Trabajar con el alumnado, el profesorado, la administración del centro y las familias para cumplir los objetivos del proyecto educativo del centro.*
- *Proclamar la idea de que la libertad intelectual y el acceso a la información son indispensables para adquirir una ciudadanía responsable y participativa en una democracia.*

---

<sup>38</sup> UNESCO, *op. cit.*

- *Promover la lectura, así como también los recursos y los servicios de la biblioteca escolar dentro y fuera de la comunidad educativa.*

Como se puede observar en las funciones mencionadas, y como se ha mencionado anteriormente, las actividades de la biblioteca escolar no se limitan al almacenamiento y préstamos de material. Para cumplir estas funciones, la biblioteca escolar debe establecer políticas que guíen el funcionamiento, procesos y servicios, así como disponer de personal profesional en el área.

## **1.7 Personal**

La persona encargada de la biblioteca escolar debe ser un profesional del área de la bibliotecología, calificado para planificar y administrar su funcionamiento y deberá contar con la ayuda de personal necesario para la realización de las labores bibliotecarias.

Este profesional cooperará con el resto de los miembros de la comunidad escolar y será el enlace entre la biblioteca escolar y otros centros de información, tales como las bibliotecas públicas cercanas a la escuela y las bibliotecas de otros centros educativos.

Algunas cualidades del bibliotecario escolar son: orden, responsabilidad, capacidad de mando, fervor en el aprendizaje diario y vocación docente, sin duda una de las cualidades más importantes.<sup>39</sup>

La función que cumpla el bibliotecario escolar variará en función del presupuesto, del plan de estudios y de los métodos pedagógicos de cada centro escolar, dentro del marco jurídico y financiero establecido en cada país y comunidad.

---

<sup>39</sup> Ilda Nelly Yuspa, **op. cit.**, ... p. 151

En algunos casos el bibliotecario es una persona cuya formación es empírica en el área bibliotecológica y en otros casos, algo más afortunados, el personal cuenta con preparación técnica.

De ahí que las actividades en la mayoría de la ocasiones sólo se limitan al préstamo de servicio de fotocopiado y préstamo de materiales. Sin embargo, para que la biblioteca escolar cumpla adecuadamente sus funciones, las actividades del personal deben ir más allá de estas dos labores; incluyendo, entre otras actividades: el fomento de la lectura mediante la disposición de servicios como “La hora del cuento”, la revisión periódica del acervo para adquirir el material necesario para apoyar al máximo los planes y programas de estudio de cada profesor, trabajar conjuntamente con los profesores para planificar actividades en los que participe la biblioteca.

El personal que labora en la biblioteca escolar debe estar conciente de la importancia de su papel. Por ello debe estar dispuesto a llevar a cabo cada una de sus actividades con la mejor disposición, pues en sus manos está ganarse a los usuarios y convencerlos con su actitud del poder de la biblioteca.

En un entorno caracterizado por el acelerado desarrollo tecnológico, la biblioteca escolar no para desapercibida. De tal forma que el personal de este tipo de bibliotecas deben ser competente para adaptarse a los cambios que se presenten en las actividades bibliotecarias y orientar a los usuarios en el uso de las nuevas herramientas que permitan la localización y/o recuperación de la información, de modo que el personal de la biblioteca escolar tiene que permanecer en una actualización constante que le permita conocer dichas herramientas.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Ídem.

## 1.8 Características del espacio

El aspecto físico de la biblioteca escolar es importante, ya que es cierto que la decoración es un elemento que invita a los usuarios a recurrir a sus instalaciones. Además la distribución del espacio, del mobiliario y la ubicación de la biblioteca escolar son factores determinantes para motivar a la comunidad para hacer uso de las colecciones y servicios bibliotecarios. También es importante que dichos aspectos permitan adecuarse a las diversas tareas que se lleven a cabo dentro de la misma biblioteca.

En el anexo 2 se muestran algunos ejemplos de distribución de mobiliario que fueron presentadas en el Plan Provisional para el desarrollo de las bibliotecas escolares de la Junta de Andalucía, España. Se puede observar cómo el arreglo adecuado y funcional de los muebles facilita la interacción entre los usuarios y el material; es decir, están distribuidos de tal forma que tengan acceso a ellos y se puedan llevar a cabo diversas actividades que los profesores y el personal bibliotecario planeen.

Algunos factores que se deben tomar en cuenta en el aspecto físico de la biblioteca son:

- Estético:

Un aspecto del cual no puede desentenderse la biblioteca escolar es el estético. Los ojos de los lectores absorberán aquello que se les ofrece, por esa vía penetrarán las imágenes precisas, las que se captarán y constituirán uno de los estímulos de atracción o rechazo.

La captación de lo agradable, de lo bello, de lo confortable les proporcionará a los usuarios un sentimiento de comodidad y bienestar. De esta manera la biblioteca escolar se puede convertir en un espacio en donde el usuario elige estar por sentirse cómodo, pues ha sido diseñado con base en sus propias necesidades.

- Funcional

Las instalaciones deben ser amuebladas tomando en cuenta el tipo de usuarios que asistirán a la biblioteca. En el caso de la biblioteca escolar adjuntas a primarias debe tomarse en cuenta desde los alumnos de los primeros años escolares, hasta los profesores para la elección de sillas y mesas, por ejemplo.

- Tipo de estantería

Diversos autores recomiendan el uso de la estantería abierta en las bibliotecas escolares, ya que disminuye la timidez, la inhibición y va formando técnicas de búsqueda. Algunas ventajas de este tipo de estantería son<sup>41</sup>:

- Exige menos personal.
- Respeto y fomenta la libertad de elección.
- Presenta al usuario un conjunto de opciones respecto a un tema.
- Permite que los usuarios conozcan mejor los libros.
- Facilita la rapidez del servicio.
- Concede a los libros el derecho a influir directamente en la decisión de los usuarios.

Por otra parte, la UNESCO<sup>42</sup> establece los siguientes elementos a considerar para la planeación de una biblioteca escolar:

- Ubicación central, en la planta baja si es posible.
- Fácil acceso y proximidad, cerca de todas las áreas docentes.
- Debe haber partes de la biblioteca aisladas del ruido exterior.
- Iluminación suficiente y adecuada, artificial y a través de ventanas.
- Temperatura ambiental adecuada (aire acondicionado, calefacción) para procurar buenas condiciones de trabajo durante todo el año así como la buena conservación de la colección.

---

<sup>41</sup> **Íbid.**, p. 27

<sup>42</sup> IFLA, **op. cit.**, ... p. 7

- Diseño adecuado del local para satisfacer las necesidades especiales de los usuarios con discapacidad física.
- Dimensiones adecuadas para contener las diversas colecciones.
- Flexibilidad del espacio para permitir múltiples actividades y futuros cambios en el currículum y en la tecnología.

## **1.9 Selección, adquisición, descarte y restauración de materiales de la biblioteca escolar**

El acervo que conforma la biblioteca escolar debe llegar a todos los rincones sin excepción. Los usuarios deben tener la visión que esos materiales son patrimonio de la escuela y, como tal, tienen derecho a hacer uso de ellos. Para lograrlo es necesario que la biblioteca cuente con un acervo de calidad, basado en la bibliografía básica y complementaria de los profesores, suficientes ejemplares y materiales que aborden temas actuales.

Por ello, el presupuesto asignado a la biblioteca es importante porque de él depende la adquisición periódica del material necesario y su mantenimiento, y con ello la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, esta no es la única fuente de ingresos: se pueden organizar rifas, ferias y funciones de cines, entre otras actividades que puedan generar ingresos a la biblioteca escolar.

La selección de materiales es un proceso que tiene la finalidad de ayudar a los usuarios a la elección de lecturas. Las cuales coadyuvarán a la formación de los mismos, según L. Mc Colvin citado por Yuspa: “No debe darse la impresión de que la selección se basa en un criterio de censura”<sup>43</sup>.

Al llevar a cabo la selección de materiales hay que tener presente que la literatura transmite una ideología y que la literatura infantil y juvenil no es la excepción. En cada material que facilitamos a los usuarios hay mensajes que son incorporados a

---

<sup>43</sup> Ilda Nelly Yuspa, *op. cit.*, ... p. 133

la concepción del mundo que están desarrollando los usuarios, en este caso los niños y adolescentes. Ahí radica la importancia de la selección de materiales para formar en los usuarios una visión amplia de la realidad y enriquecer su concepción actual<sup>44</sup> del mundo que los rodea.

La selección de materiales debe llevarse a cabo con mucho cuidado. De ello depende la calidad de las colecciones. En este sentido, hay que tener en cuenta que en gran parte la demanda de los usuarios puede llevar a formar colecciones desequilibradas. Por ello es importante llevar a cabo este proceso en colaboración de los profesores, alumnos y padres de familia.

En la biblioteca escolar se deben seleccionar tres tipos de materiales: <sup>45</sup>

**a) Material de estudio**

El material de estudio es todo aquel –ya sean libros, enciclopedias, diccionarios, videos, diapositivas, esquemas, mapas, etc. – que permite a los alumnos cumplir con sus labores asignadas por los profesores, realizar sus investigaciones, ahondar en un tema, ser autodidactas o simplemente satisfacer una necesidad de información.

**b) Literatura infantil y/o juvenil**

La literatura infantil y/o juvenil comprende cuentos, novelas, obras de teatro, entre otros géneros literarios escritos para niños y/o adolescentes con la finalidad de desarrollar su creatividad e imaginación. En este caso el bibliotecario debe contar con un criterio amplio para poder discernir entre el material que vale la pena adquirir, pues no todo lo escrito para los niños es de calidad. Para ello hay que evaluar diversos aspectos tales como el lenguaje, la coherencia, entre otras cosas.

---

<sup>44</sup> Marian Moreno Llana. “Fondos de biblioteca escolar y coeducación”. En: **Revista de biblioteca escolar**. marzo 2004. Disponible en: [http://www.gslam.net/lande/School\\_Library\\_and\\_Coeducation.pdf](http://www.gslam.net/lande/School_Library_and_Coeducation.pdf) Fecha de consulta: Enero 2005

<sup>45</sup> Ilda Nelly Yuspa, **op. cit.**, ... p. 119

### **c) Material para el apoyo de la actualización del docente**

El material para el apoyo de la actualización del docente es aquel que ayudará a los profesores a la planeación de sus clases, ya sea para el desarrollo de los temas de su especialidad o para la elaboración de dinámicas.

Una forma de adquirir material es mediante donaciones hechas por editoriales; pero la mayoría de las veces se trata de títulos repetidos o de poca utilidad. Esto puede llevar a formar una colección desequilibrada si la biblioteca sólo está a expensas de este tipo de adquisición. También se reciben donaciones de padres de familia quienes han encontrado material en sus casas que les parece de poca utilidad. Sin embargo, es cierto que libros que no sirven en los hogares, tampoco sirven en la biblioteca.

Para controlar este tipo de adquisiciones, es importante establecer políticas de aceptación de donaciones, en donde se establece bajo qué condiciones mínimas se aceptará el material. Por ejemplo, algunos aspectos para tomar en cuenta pueden ser: que el material no esté rayado o contestado, mutilado, dañado por hongos, etc.. Respecto a la temática hay que considerar que sea material apto para los usuarios tomando en cuenta su edad, contenido y tema del material.

Para llevar a cabo el descarte, el personal de la biblioteca debe revisar periódicamente las colecciones para retirar de la estantería todo aquel material que contenga datos estadísticos desactualizados, libros de texto que no se apeguen a los programas de estudio vigentes, publicaciones que se encuentren mutilados o dañados por humedad u hongos, así como material que no se haya consultado en los últimos tres años<sup>46</sup>.

Por otra parte, la encuadernación permite mantener en buen estado los libros. Sin embargo no conviene hacer esto con todos los materiales, ya que resultaría muy

---

<sup>46</sup> **Íbid.** p. 144

costoso y no todos los libros manejan datos vigentes, como en el caso de aquellos que presenten información estadística. De tal forma que sólo se debe encuadernar, aquellos materiales que no pierden vigencia y que serán utilizados en años posteriores.

En el caso de las bibliotecas escolares son más los materiales que deben tener este trato; no olvidemos que la mayoría de los usuarios de estas bibliotecas están en etapa de formación y muchos de ellos maltratan los materiales. De acuerdo con Yuspa, el promedio de vida activa de los libros en una biblioteca infantil no llega a los dos años.<sup>47</sup>

## **1.10 Colecciones**

Mediante la selección de materiales se puede contar con las siguientes colecciones:

### **1.10.1 Monografías y obras de consulta**

La colección de monografías es una de las colecciones más importantes dentro de la biblioteca escolar. En ésta se albergan los libros que forman parte de la bibliografía básica y complementaria de los profesores. Más del 80% de las obras citadas en dichas bibliografías corresponden a monografías; por ello, esta colección no sólo es una de las más importantes sino una de las más grandes.

Aunado a lo anterior, la colección crece más porque no es suficiente contar con un sólo ejemplar de cada uno de los títulos solicitados por los profesores, sino que mínimo se debería de contar con dos ejemplares para que uno se quede como reserva y el otro se pueda prestar a domicilio.

---

<sup>47</sup> **Ídem.**

Los criterios para establecer el número mínimo de ejemplares varía, por ejemplo, la Dirección General de Incorporación y Revalidación (DGIRE) de la UNAM exige un ejemplar de cada título citado en la bibliografía básica de los profesores por cada diez alumnos que potencialmente los usarán; sin embargo cada biblioteca se adecua a sus posibilidades de espacio y económicas.

Los títulos que alberga esta colección no sólo son los correspondientes a las bibliografías de los profesores, también se debe adquirir material que ayuden a los profesores a la preparación de los temas que impartirán en clase y aquellos que coadyuven a su desarrollo como docentes.

También conforman esta colección los libros que ayudarán a la formación de los alumnos; es decir, no sólo aquellos que le sean de utilidad para elaborar sus tareas e investigaciones, sino aquellos que contribuyen al desarrollo de su propio criterio y personalidad. Ésta es una de las maneras como la biblioteca escolar cumple con su objetivo de formar al individuo. Para cumplir el objetivo de recrear, la biblioteca escolar debe adquirir obras que ayuden al desarrollo de la imaginación de los alumnos y de los profesores, cuidando que manejen un lenguaje apto para las edades de cada uno.

Las obras de consulta también son citadas en la bibliografía básica y complementaria. Sin embargo esta colección no crece en la misma magnitud que la colección de monografías. Pues, por una parte los diccionarios y enciclopedias son materiales muy costosos y no se actualizan con rapidez; por ello, no conviene asignar gran parte del presupuesto en la compra de este tipo de material. Por otra parte, el material de consulta no se prestan a domicilio, así que no es necesario adquirir más de un ejemplar en la mayoría de los casos, salvo aquellos casos en que el material sea muy demandado.

### **1.10.2 Publicaciones periódicas**

Al igual que el material monográfico, las publicaciones periódicas, que comúnmente se conocen como diarios y revistas, deben ser sugeridas por los profesores. Para la selección de este tipo de material, debe cuidarse que el lenguaje utilizado sea asequible a los alumnos. Un factor importante son las imágenes, ya que éstas logran atraer a los usuarios para su consulta; además, se ha observado que el aprendizaje de diversos temas se asimila con mayor facilidad cuando se recurre a historietas que los tratan u obras ilustradas.

### **1.10.3 Artículos de diarios y de revistas**

La colección de diarios crece rápidamente y debe realizarse un descarte periódicamente; este descarte debe ser antecedido por una selección de artículos relevantes referentes a temas de carácter local, nacional e internacional para conformar la colección de artículos de diarios y revistas.

Los artículos deben ser ordenados cronológicamente y por temas en una carpeta para poder consultarlos y conservarlos. La importancia de esta colección radica en la actualidad de los temas, pues difícilmente se encontrarán en monografías.

A esta colección de carpetas se le conoce en algunas bibliotecas como “Síntesis de prensa”. En la actualidad pocas veces se cuenta con este tipo de colección en una biblioteca escolar, ya que algunas editoriales publican antologías, ya sea en formato impreso o digital, con las noticias más relevantes del año. La ventaja de este material es el de ser elaborado por otras personas y con base en criterios de especialistas. Y en el caso de las publicaciones electrónicas, la ventaja es que se ahorra mucho espacio. Sin embargo, la gran desventaja es que hay que esperar por lo menos un año para contar con dichas antologías.

Otro servicio que permite la consulta de información actualizada es internet. Sin embargo, para hacer uso eficiente de este recurso se debe contar con un criterio amplio para poder discernir entre la información valiosa y la que no lo es.

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que algunos servicios de información que se ofrecen mediante esta red no se pueden almacenar, y en cuanto esto se logra se convierte en otro recurso electrónico, perdiendo sus propiedades asignadas al estar en red, en algunas ocasiones al imprimirse dicha información puede formar parte otra colección llamada "Archivo Vertical", el cual está formado por materiales "inéditos", tales como folletos, discursos o literatura gris, por ejemplo.

#### **1.10.4 Material audiovisual**

El material audiovisual es de gran utilidad en las escuelas, ya que presenta ejemplos gráficos de los temas abordados en clase. Dentro de este tipo de materiales se encuentran los videos, diapositivas, mapas, entre otros. Al igual que el resto de los materiales deben ser sugeridos por los profesores.

### **1.11 Servicios**

El alumno debe investigar y la biblioteca es un centro de investigación tanto como lo es un laboratorio. Para ello deben ponerse a disposición de la comunidad educativa los servicios que satisfagan sus demandas de información. En la medida que se conozca a los usuarios, tanto a los profesores, alumnos como al personal administrativo, la planeación de los servicios se llevará con éxito; pues los servicios estarán basados en las necesidades de la comunidad educativa. Algunos servicios de la biblioteca escolar son:

### **1.11.1 Orientación a usuarios**

El servicio de orientación a usuarios hace referencia a todas aquellas actividades que tienen la finalidad de ayudar a quienes lo requieran sobre el uso de los servicios y materiales disponibles en la biblioteca escolar, por ejemplo:

- Invitar a los grupos a que asistan a la biblioteca para que el personal de la misma les indique los servicios que presta, cómo deben solicitarlos, cuáles son los requisitos y procedimiento para hacer uso de los servicios, entre otras cosas.
- Colocar carteles con indicaciones que expliquen las primeras divisiones de la clasificación utilizada en la biblioteca.
- Destacar el material que no se puede retirar de la biblioteca por su excesivo costo o porque son ediciones raras.
- Indicar a los usuarios cómo utilizar los índices de las monografías y tablas de contenido de las publicaciones periódicas.

### **1.11.2 Préstamo interno**

El préstamo interno consiste en pedir el material al personal de la biblioteca para consultarlo dentro de las instalaciones de la escuela.

En caso de que requieran llevar el material fuera de las instalaciones de la biblioteca, el trámite conlleva un procedimiento y ciertos requisitos como llenar debidamente una papeleta de solicitud y presentar una credencial que lo acredite como usuario de la biblioteca; sin embargo, si se desea consultar el material dentro de la sala de lectura y la estantería es abierta, no es necesario pedir autorización al personal de la biblioteca para su consulta.

### **1.11.3 Préstamo a domicilio o externo**

El préstamo a domicilio consiste en solicitar al personal de la biblioteca autorización para que un material sea consultado fuera de las instalaciones de la escuela.

Independientemente del tipo de estantería con que cuente la biblioteca, este servicio siempre está acompañado de un proceso que involucra presentar la credencial correspondiente del usuario y que el bibliotecario indique la fecha de devolución.

En términos generales, este procedimiento puede variar de biblioteca a biblioteca, ya que en algunas se lleva a cabo vía telefónica o por internet para la renovación del préstamo y en otras aún se utilizan tarjetas además de presentar físicamente el material.

### **1.11.4 Consulta**

El servicio de consulta se enfoca a dar una respuesta concreta a una pregunta concreta. Generalmente se lleva a cabo cuando el usuario solicita un dato específico, que puede ser una fecha, el nombre del autor de una obra, entre otros. Para satisfacer estas necesidades se utilizan las enciclopedias, diccionarios, almanaques, anuarios, bases de datos e internet.

### **1.11.5 Visita de grupos**

Este servicio se ofrece cuando los profesores solicitan previamente la sala de lectura para llevar a cabo su clase y hacer uso de los recursos de la biblioteca. En algunas ocasiones, el profesor indica al personal de la biblioteca el tema que abordará, el día y la hora que asistirá con el grupo para que tenga disponibles los materiales que cubran dicho tema.

En otras ocasiones, los alumnos buscan en los catálogos el material que requieren. De esta forma aprenden a hacer uso de los recursos de la biblioteca y se fomenta el trabajo de investigación.

### **1.11.6 Servicios de extensión bibliotecaria**

Los servicios de extensión bibliotecaria son aquellas actividades que de alguna manera están relacionadas con la biblioteca, permiten un mayor contacto con la comunidad, ayudan a la difusión de la misma y que han sido planeadas conjuntamente entre los profesores, personal administrativo y/o personal de la biblioteca.

Estos servicios son importantes porque permiten que todo el personal de la escuela trabaje en la misma línea y hagan conciencia de la importancia de los recursos bibliotecarios.

A continuación se mencionan algunos servicios de extensión bibliotecaria:

#### **1.11.6.1 La hora del cuento**

Es una actividad literaria que consiste en asignar una hora por grupo para que asista a la biblioteca a escuchar una narración hecha por el bibliotecario de un material solicitado por los profesores. Esta actividad puede llevarse a cabo dentro de las instalaciones de la biblioteca o al aire libre; en ambos casos la labor de la biblioteca es poner a disposición de los alumnos el material recomendado por los profesores. El bibliotecario que narre el cuento debe ser creativo para estimular la imaginación de los usuarios, mediante el empleo de diversos recursos.

#### **1.11.6.2 Estudio y análisis de libros**

Es una actividad similar a la hora del cuento, la diferencia radica en que en el estudio y análisis de libros, el usuario debe contestar algunas preguntas y/o elaborar un resumen. Al final del ciclo escolar, se cuestiona a los alumnos qué

materiales les agradó más o cuáles les hubiera gustado analizar, esto serviría para la selección de obras para los años siguientes.

#### **1.11.6.3 Actividades musicales**

Consiste en actividades organizadas conjuntamente con los profesores de música con la finalidad de fomentar y enriquecer su gusto por la música. Estas actividades pueden ser pequeños conciertos o simplemente escuchar una grabación.

#### **1.11.6.4 Exposiciones**

Las exposiciones son también un servicio de extensión, porque permiten atraer a los usuarios, siempre y cuando vayan acompañadas de explicaciones y actividades adicionales en donde los visitantes jueguen un papel dinámico y se sientan parte importante de la exposición.

#### **1.11.6.5 Proyección de películas**

La biblioteca debe contar, de forma ideal, con un espacio diseñado especialmente para la proyección de películas, ya sea mediante sesiones solicitadas por los profesores o simplemente organizar funciones para proyectar películas de carácter de entretenimiento. No olvidemos que una de las necesidades a satisfacer por la biblioteca son las recreativas.

#### **1.11.6.6 Conferencias y cursos**

Las conferencias y cursos también son servicios que permiten estrechar lazos con los usuarios y de esta forma llevar a cabo la difusión de la colección y de los servicios. Al igual que las actividades mencionadas anteriormente pueden ser organizados en conjunto con los profesores.

Por todo lo anteriormente mencionado, se puede afirmar que la biblioteca debe ser considerada como un pilar del proceso de enseñanza–aprendizaje y por ello debe contar con personal calificado que permita que las actividades bibliotecarias estén presentes en la vida académica de los profesores, alumnos, padres de familia y

personal administrativo de la institución; para lograrlo la biblioteca escolar debe emprender diversas actividades que hagan posible ofrecer servicios adecuados a las necesidades de información de los usuarios, tal como la selección, adquisición, descarte y difusión de materiales y servicios.

## **1.12 La biblioteca de aula y su relación con la biblioteca escolar**

La biblioteca de aula es un complemento de la biblioteca escolar, o viceversa, sin embargo, una no excluye a la otra, puesto que ambas trabajan en paralelo y tienen metas distintas.

De acuerdo con Hugo Figueroa la biblioteca de aula es una colección de libros que se localizan dentro de un salón de clases<sup>48</sup>. Otros autores como Miguel Ángel Marzal afirman que no sólo debe contener libros, sino que debe tener espacio para material audiovisual<sup>49</sup>, pues la biblioteca de aula es el vínculo entre el salón de clases y el exterior y necesita materiales que le proporcionen información actualizada.

La biblioteca de aula exige un cambio drástico en la educación tradicional, pues se debe cambiar desde la concepción del espacio dentro del salón de clases, ya que las colecciones que conforman este tipo de bibliotecas deben ubicarse dentro del salón de clases en un lugar al alcance tanto del profesor como de los alumnos; hasta la imagen del aula, la cual se convierte en un laboratorio donde los alumnos investigan y el profesor guía las investigaciones.

---

<sup>48</sup> Hugo Figueroa Alcántara, **op. cit.**, ... p. 33

<sup>49</sup> Miguel Ángel Marzal García-Quismondo, **op. cit.**, ... p. 43

En la tabla 1 se presentan algunas características de la biblioteca de aula y de la biblioteca escolar<sup>50</sup>, a modo que sean comparadas y se puedan observar sus diferencias, semejanzas y la manera en que se complementan una a la otra:

<b>BIBLIOTECA DE AULA</b>	<b>BIBLIOTECA ESCOLAR</b>
- Al servicio del aula.	- AL servicio de todo el centro educativo.
- Taller de investigación.	- Taller de investigación y centro de recursos.
- Nueva concepción espacial del aula. - Nueva concepción de la metodología en el aula.	- Fomenta el hábito de investigación. Se suele usar cuando el profesor exige un trabajo de área.
- Se inicia la educación de usuario.	- Se prepara a los alumnos para futuras visitas a otras bibliotecas.
- El libro de texto pasa a segundo plano del aprendizaje.	- Al igual que en la biblioteca de aula, el libro de texto cobra menos importancia en el proceso del aprendizaje.
- Los alumnos cuidan y preparan su biblioteca.	- El bibliotecario y sus ayudantes son los que controlan la organización.
- El préstamo de libros de lectura se realiza de una forma sencilla y ágil.	- El préstamo implica una organización importante
- El espacio dedicado al Rincón de Biblioteca se puede decorar de manera más cercana al grupo-aula. Puede por tanto, resultar más agradable y personal.	- La decoración tiene que ser afrontada de una manera global para satisfacer a todos los usuarios del centro.
- La cantidad de materiales puede no ser muy amplia.	- Pueden ser registrados numerosos materiales.

<sup>50</sup> Rafael Rueda. *Bibliotecas escolares: guía para el profesorado de educación primaria*. Madrid: Narcea, c1998. p. 28-29

BIBLIOTECA DE AULA	BIBLIOTECA ESCOLAR
- La motivación lectora es más directa.	- La motivación lectora no es tan directa como desde la propia aula.
- El profesor de aula deber organizar el material según los alumnos que tenga en clase.	- El material será lo más amplio posible, previendo los diferentes usuarios.
- Los alumnos y profesores aprenden la responsabilidad de su conservación y uso.	- Los usuarios aprenden las normas de uso.

**Tabla 1: Diferencias y semejanzas entre la biblioteca de aula y la biblioteca escolar**

La biblioteca de aula es un concepto que se incorporó al sistema educativo mexicano a partir del Programa Nacional de Lectura, específicamente como parte de la estrategia “*México: hacia un país de lectores*”. En el año 2002 el gobierno federal envió a las escuelas públicas acervos que conformarían las bibliotecas escolares y de aula<sup>51</sup>.

Los materiales que conforman dichos acervos fueron seleccionados<sup>52</sup> con la intención de que sean un puente de conexión entre todas las asignaturas y un medio de comunicación entre todos los maestros de la escuela, es decir, no son libros exclusivos para las áreas de español o literatura. Dentro del acervo se encuentran libros que no sólo se relacionan con las diferentes materias a través de la lectura, sino que establecen fuertes y cercanos vínculos con otros ámbitos que van más allá de la escuela, que tienen que ver con nuestra vida cotidiana y con lo que pasa en el mundo.

Como se mencionó al principio de este apartado, la biblioteca escolar y la biblioteca de aula deben trabajar paralelamente para que ambas logren sus objetivos, por un lado la biblioteca de aula fomenta la lectura y por otro lado, la

<sup>51</sup> *Bibliotecas escolares y de aula: secundaria*. Disponible en: [http://lectura.dgme.sep.gob.mx/documentos/man\\_sec.pdf](http://lectura.dgme.sep.gob.mx/documentos/man_sec.pdf). Fecha de consulta: 25 de noviembre de 2005

<sup>52</sup> *Ídem*.

biblioteca escolar fomenta la investigación, además de apoyar todos los planes y programas de estudio de la institución. Sin embargo, para su buen funcionamiento no basta con contar con colecciones actualizadas, sino que es necesario contar con más recursos, como el personal que está a cargo de ambos tipos de biblioteca, así como contar con un presupuesto para la adquisición de materiales, entre otras cosas más; pero sin duda, uno de los aspectos más importantes, es la concientización de los profesores en referente a la importancia de la biblioteca dentro del proceso enseñanza-aprendizaje.

## Capítulo 2: Estudios de usuarios

Como todo tipo de biblioteca, la biblioteca escolar está inmersa en una comunidad cuyas necesidades de información están determinadas por las características sociales, psicológicas, culturales y económicas de sus individuos; en la medida que se tenga conocimiento claro de dichas características, las necesidades de información serán satisfechas mediante la planeación y puesta en marcha de servicios, así como el desarrollo de colecciones aptas para la comunidad.

Tomando en cuenta que el medio ambiente está en constante cambio, las necesidades e intereses de los usuarios también cambian, por ello se debe llevar a cabo periódicamente un estudio que permita conocer cómo se modifican las necesidades de información de los usuarios. Los estudios de usuarios permiten lograr este objetivo, mediante la aplicación de diversas herramientas tales como la encuesta, entrevista o simplemente con el análisis de los registros diarios de consultas.

Particularmente, en la biblioteca escolar se podría pensar que las necesidades de información están determinadas por los planes y programas educativos elaborados por los profesores, en los cuales se deben señalar los temas que abordarán, así como la bibliografía básica y complementaria en los que se apoyarán para la elaboración de sus clases y trabajos para los alumnos.

En este sentido, los estudios de usuarios pueden ayudar para saber si la biblioteca escolar cubre en verdad dicha bibliografía; en segundo lugar, no hay que olvidar que esto no es suficiente para que la biblioteca cumpla su función, ya que para alcanzar la misión de una biblioteca también es necesario evaluar otros factores, tales como la difusión, la ubicación de la biblioteca dentro de la institución, el personal, la accesibilidad del horario, entre otros, ya que de otra manera estaríamos hablando de un almacén de libros.

Antes de abordar con mayor profundidad el tema de “estudios de usuario” es conveniente definir algunos conceptos básicos que permitan entender cómo funcionan estos estudios y su función.

## 2.1 Conceptos básicos

### 2.1.1 Información

Inicialmente es necesario definir qué se entiende por información ya que la biblioteca es un centro donde se organiza, conserva, difunde y preserva información en cualquier formato, ya sea impreso, digital, audiovisual o cualquier otro.

La información es concebida como un conjunto de datos interrelacionados, plasmados en un material u objeto, que a su vez son interpretados por un individuo<sup>53</sup>, es decir, que una piedra, un libro, un disco compacto, entre muchos otros, contienen diversos elementos que permiten establecer relaciones entre sí y con ello el investigador o persona que interpreta dichas relaciones, genera una serie de afirmaciones o supuestos que generan información y que posteriormente generarán conocimiento. Es decir, el conocimiento es el resultado de las interpretaciones u asociaciones de la experiencia, de información obtenida, seleccionada y analizada<sup>54,55</sup>.

Con la información se logra el intercambio de conocimiento, no sólo de una persona a otra, sino de una persona o un hecho en una época a otra persona en otra época. En la actualidad, las tecnologías de información permiten intercambiar

---

<sup>53</sup> Pere Marqués Graells. *La información y el conocimiento*. Disponible en: <http://dewey.uab.es/pmarques/infocon.htm> Última actualización: 14 de septiembre de 2004 Fecha de consulta: 21 de agosto de 2005

<sup>54</sup> **Ídem.**

<sup>55</sup> Luc Caléis. *Información y conocimiento*. Disponible en: <http://www.smalltalking.net/Papers/boi/ch03.html>. Última actualización: 24 de enero de 1996 Fecha de consulta: 21 de agosto de 2005

información de forma instantánea y a bajo costo, entre individuos que se encuentran en lugares totalmente alejados entre sí.

La biblioteca es un recinto enfocado a la preservación, conservación, organización y difusión de dicha información, por lo que se considera que ésta última es su materia prima.

La información es un elemento vital para los individuos y en general para la sociedad, ya que hasta cierta forma es como la energía<sup>56</sup>; existe siempre y está esperando ser usada para poder alcanzar una meta; no hay que olvidar que la información no es un fin en sí misma<sup>57</sup>, si no que es un medio para lograr un objetivo; es decir, la búsqueda de información se realiza para obtener datos que ayudarán a lograr una meta, la cual puede ser orientada hacia la toma de decisiones o hacia la recreación.

La información está presente en el proceso de comunicación, y en éste participa un emisor, un mensaje, la codificación, el medio o el canal, la decodificación, el receptor, la retroalimentación y el ruido<sup>58</sup>. En el caso de los centros de información o bibliotecas se lleva a cabo la comunicación escrita, el emisor son los autores; el mensaje es la información; la codificación está determinada por las habilidades, actitudes, conocimiento y sistema sociocultural de los autores<sup>59</sup>, es decir, depende de sus habilidades de redacción para plasmar por escrito su mensaje; el medio pueden ser los libros; la decodificación es la interpretación que hacen los lectores o receptores de la información; por su parte, la retroalimentación no siempre regresa directamente al emisor, sino que la información es procesada por el usuario para generar conocimiento; finalmente el ruido es aquello que interfiere con la transmisión del mensaje, un ejemplo de ruido puede ser la mala calidad de

---

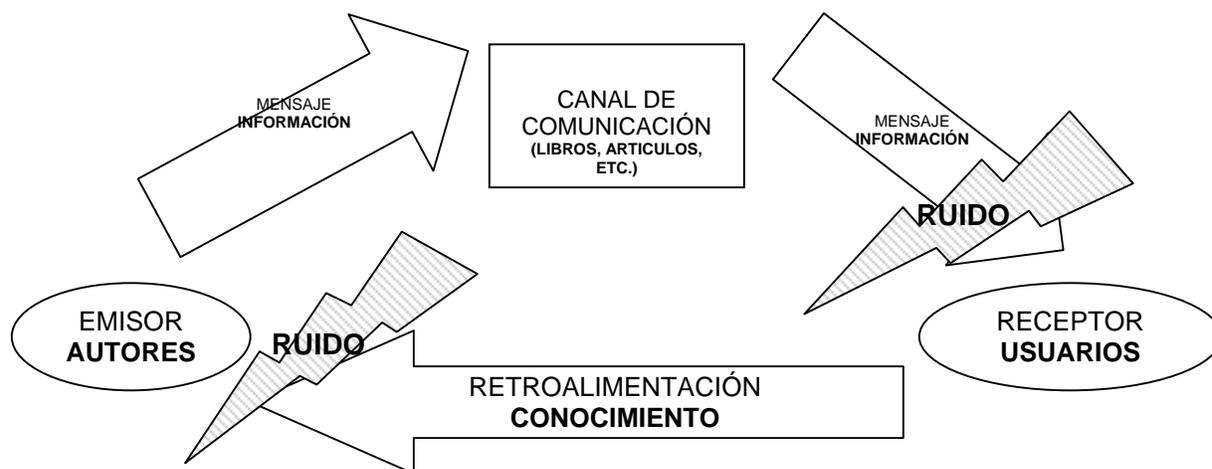
<sup>56</sup> Violeta Angulo Morales. "Usuarios de los servicios de información". En: **RIDECAB**. vol. 3 no. 5, 1982, p. 35

<sup>57</sup> **Ídem.**

<sup>58</sup> David K. Berlo. *The process of communication*. New York: Holt Rinehart & Winston, 1960, citado por Stephen P. Robbins, Mary Coulter. Administración. 5a. ed. México: Prentice Hall, c1996. p. 611

<sup>59</sup> **Íbid.** p. 612

las impresiones. En la figura 1 se presenta una adaptación del modelo clásico de comunicación:



**Figura 1. Participación de la información en el proceso de comunicación y su relación con el centro de información o biblioteca.<sup>60</sup>**

La reacción que se genera en el receptor o usuario, depende de sus características, habilidades, actitudes, conocimiento y sistema sociocultural<sup>61</sup>, por ejemplo, si es el caso de un investigador, la retroalimentación consistirá en nuevas propuestas de conocimiento; pero si el receptor es un estudiante, entonces se podría tratar de nuevo conocimiento para sí mismo que lo llevará a nuevos esquemas de pensamiento.

Dicha reacción producida en el receptor, depende también de otros factores tales como el lenguaje, es decir que el usuario comprenda el idioma y los conceptos que el autor maneja, así como el estado de ánimo del receptor, o simplemente el conocimiento del tema por parte del mismo, ya que si el usuario tiene antecedentes de dicho tema, estará guiado hacia alguna tendencia.

Es importante recordar que la información entonces está presente en el proceso de comunicación y la biblioteca juega un papel muy importante al preservar,

<sup>60</sup> Figura adaptada de "El proceso de comunicación" en Stephen P. Robbins, *op. cit.*,... p. 612

<sup>61</sup> Stephen P. Robbins, *op. cit.*, ... p. 613

organizar, poner a disposición y difusión de la información producida en otros tiempos y la que se produce en la actualidad para que genere nuevo conocimiento en épocas futuras.

Este medio, que es la biblioteca entre el pasado y el presente, es de vital importancia, ya que permite el desarrollo de la ciencia y de la tecnología, lo cual contribuye a mejorar las condiciones de vida de comunidades.

### **2.1.2 Necesidad de información**

Ya definido el concepto *información*, debemos establecer qué se entiende por necesidad. De acuerdo con Robbins “*una necesidad es una carencia que provoca un estado interno que hace que ciertos resultados nos parezcan atractivos*”<sup>62</sup>, es decir, una necesidad es provocada por la ausencia de algo, lo que mueve al individuo para cubrir ese vacío. Una necesidad insatisfecha genera tensión que estimula impulsos dentro del individuo para cubrir dicha carencia.

Con base en lo anterior, podemos decir que una necesidad es lo que motiva al individuo para realizar cada una de sus actividades.

Existen diversas formas de clasificar las necesidades, una de las más citadas es la proporcionada por Maslow<sup>63</sup> en 1954 a través de su pirámide, en la cual propone la siguiente jerarquía (ver figura 2):

---

<sup>62</sup> **Íbid.** p. 531

<sup>63</sup> Abraham Maslow, psicólogo estadounidense nacido en 1908, desarrolló la “Teoría de la Personalidad”, en la que desarrolla, entre otros aspectos, la “Teoría de la Motivación”, cuyo más representativo icono es “La Pirámide de Maslow”



**Figura 2. Pirámide de Maslow**

Maslow afirmó que mediante la satisfacción de las necesidades básicas o fisiológicas, el individuo busca satisfacer las necesidades del siguiente peldaño, en este caso, las necesidades de seguridad; así continuamente se busca la satisfacción de cada tipo de necesidad.

La agrupación de las necesidades Maslow la presenta de la siguiente forma<sup>64</sup>:

- Necesidades fisiológicas

Las necesidades fisiológicas son aquellas que el ser humano no es capaz de controlar porque son exigencias de su cuerpo, tales como el hambre, el sueño, la sed, entre otras más.

- Necesidades de seguridad

Cuando las necesidades fisiológicas son satisfechas, entonces el ser humano se vuelve hacia las necesidades de seguridad. La seguridad se convierte en el objetivo de principal prioridad sobre otros. Una sociedad tiende a proporcionar esta seguridad a sus miembros. Ejemplos de pérdida de seguridad se pueden observar en las guerras, donde la gente busca refugio en diversos países.

- Necesidades sociales

---

<sup>64</sup> *La pirámide de Maslow*. Disponible en: <http://www.gueb.org/motivacion/La-Piramide-de-Maslow> Fecha de consulta: 23 de marzo de 2005

Este tipo de necesidades hace referencia a la necesidad del individuo a interrelacionarse con sus semejantes.

- Necesidades de estima, necesidad de ego

Esto se refiere a la valoración de uno mismo otorgada por otras personas.

- Necesidades de autoestima

Es la necesidad instintiva del ser humano de hacer lo máximo que puede dar de sus habilidades únicas para sentirse satisfecho consigo mismo. Mientras las anteriores necesidades pueden ser completamente satisfechas, esta necesidad es una fuerza continua.

Con base en lo mencionado en lo anterior es posible afirmar que la necesidad de información es la sensación de carencia de algo, de datos que nos permitan alcanzar un objetivo. Por otra parte, Line<sup>65</sup> define este tipo de necesidad como “*aquello que un individuo debe poseer para su trabajo, investigación, educación etc.*” Dicha necesidad está definida por las características socio-político-culturales del usuario, así como la actividad que realiza, la meta que desea alcanzar en cuanto obtenga la información, entre otros factores.

La motivación para buscar, recuperar y usar la información tiene un carácter utilitario y productivo, es decir, tiene la finalidad de producir conocimiento, apoyar la toma de decisiones, actualizar o simplemente recrear.

Existen innumerables definiciones del concepto “necesidad de información”, pero una de las más recientes es la que nos proporciona José Calva:

---

<sup>65</sup> Citado por Elías Sanz Casado. En: *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez, 1994. p. 24

“Es la insatisfacción que tiene el ser humano de algo, o la carencia de un conocimiento sobre un objeto o fenómeno, es lo que motiva una reacción para satisfacer ese algo que le falta<sup>66</sup>”.

El mismo autor menciona que el medio ambiente ejerce sobre el individuo presión o algunas exigencias que dependen de la sociedad en que está inmerso y éstas pueden ser de carácter social, económico, político, educativo, cultural (costumbres, tradiciones, creencias, etc.) geográficas y/o físicas<sup>67</sup>.

Estas exigencias generan reacciones en el individuo, con base en sus factores internos, los que a su vez ejercerán presión; el resultado de dichas presiones, tanto de factores internos como externos, será la necesidad. Los factores internos pueden ser: la experiencia, conocimiento de algún campo del conocimiento, habilidades, capacidades, preferencias, disgustos, carácter o personalidad del individuo.

Por ello, tal como lo mencionó Wilson<sup>68</sup>, las necesidades de información corresponden a los cuestionamientos:

- a) ¿Por qué el usuario decide pedir información?
- b) ¿Qué propósito cree lograr?
- c) ¿Qué uso le dará?

Las necesidades de información, según Wilson, están determinadas por la motivación que el usuario tiene para realizar la búsqueda de información así como la finalidad que pretende alcanzar.

---

<sup>66</sup> Juan José Calva González. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM. CUIB, 2004. p. 29

<sup>67</sup> *Íbid.* p. 34

<sup>68</sup> Citado por Saray Córdoba González. En: “Metodología participativa aplicada a los estudios de usuarios en bibliotecas universitarias.” En: **Boletín SINICYT**. vol. 8, no. 1, enero-junio 1989, p. 21

Por otra parte Jiménez Denis<sup>69</sup> define las necesidades de información como “*la necesidad de conocimiento condicionado por el carácter de la actividad profesional del especialista y que depende de las características individuales*”.

Páez Urdaneta<sup>70</sup> menciona que para conocer las necesidades de información del usuario debemos cuestionarnos “*¿qué necesita el usuario?*” y para ello hay que tomar en cuenta:

- a) Tipo de información que necesita, por ejemplo, si necesita datos estadísticos, una fecha, un diagrama, etc.
- b) Parámetros de valoración atribuibles a la información necesitada, es decir, qué parámetros considera para elegir la información que utilizará para lograr sus fines.
- c) Tipo de proceso de elaboración informacional, lo que responde a la pregunta: ¿cómo obtiene la información?

Estos parámetros están definidos por el tipo de actividad que realiza el usuario, ya que puede variar de investigador a estudiante, por el nivel de dominio que se tiene respecto al tema, por las habilidades, por los hábitos de estudio, por los recursos disponibles, entre otros.

Lo anterior se reafirma retomando el “Enfoque socio-psicológico del usuario del servicio informático- bibliotecario”<sup>71</sup>, del cual Israel A. Núñez Paula es precursor y propone que las necesidades de información deben ser estudiadas con base en las características psicológicas, así como su labor y categorías del usuario.

---

<sup>69</sup> **Ídem.**

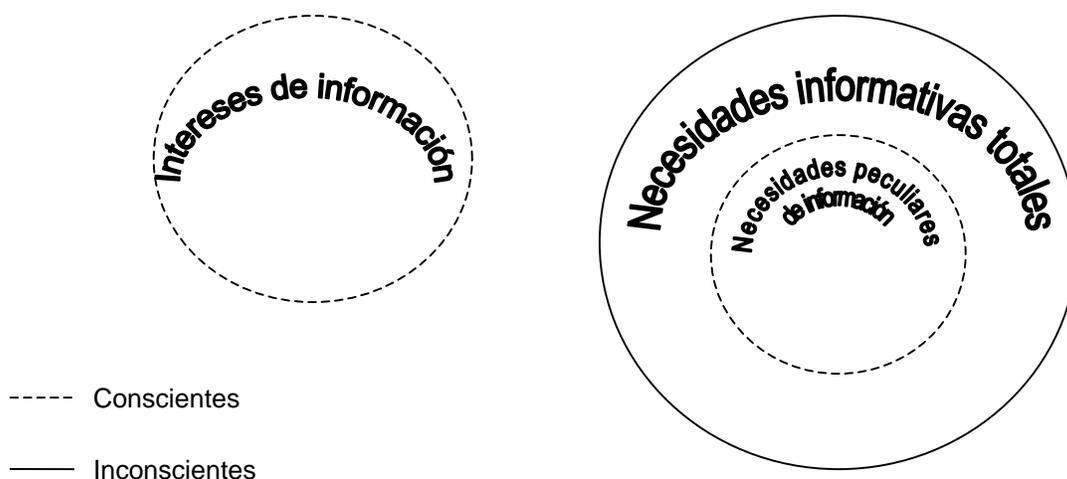
<sup>70</sup> Israel Páez Urdaneta. “Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios II”. En: **INFOLAC** vol. 4 .no. 4, octubre-diciembre 1991, p. 3.

<sup>71</sup> Israel Adrián Núñez Paula. “La idoneidad como criterio para evaluar la satisfacción de las necesidades peculiares de información.” En: **Actualidades de la información científica y técnica**. año 17, no. 5, octubre 1986, p. 70

Para este autor, las necesidades de información se pueden clasificar en:

- ***Necesidades informativas totales***: hacen referencia a todo los datos que se necesitan para resolver un problema, por ello es difícil reconocerlas y aún más satisfacerlas, ya que no se tiene conocimiento real y total de lo que se requiere; por ello se dice que quien posee este tipo de necesidad no está conciente de lo que necesita.
- **Intereses de información**, los cuales son un reflejo de la conciencia del individuo o de la comunidad; es decir él o ellos saben exactamente qué es lo que necesitan. Dicho interés está influenciado por la visión de cada individuo tiene de la realidad.
- **Necesidades peculiares de información**, las cuales son determinadas para cada usuario en un momento dado por:
  - Temática de la información requerida.
  - El carácter de la actividad, por ejemplo si la información necesitada la requiere un estudiante, un investigador, etc.
  - Carácter socio-psicológico-cultural del usuario. Estas características influyen la comprensión o asimilación de la información.

En el la figura 3 se ilustrar cómo están relacionadas este tipo de necesidades. Se puede observar que las necesidades informativas totales están representadas por una línea continua y se limitan a necesidades peculiares de información, sólo cuando el usuario tiene conciencia de qué es exactamente lo que necesita para satisfacer su carencia de información, este tipo de necesidad está representado por una línea punteada.



**Figura 3. Necesidades informativas totales, necesidades peculiares de información e intereses de información**

Las necesidades y los intereses son conocidos sólo cuando el usuario los expresa de alguna manera y se transforman en **demandas informativas**; de las cuales Núñez de Paula nos dice que existen las **demandas óptimas de información**, las cuales define como la expresión verbal óptima de lo que requiere el usuario, esto es cuando el usuario, a pesar de no contar con los datos bibliográficos del material que requiere, sabe exactamente qué es lo que necesita.

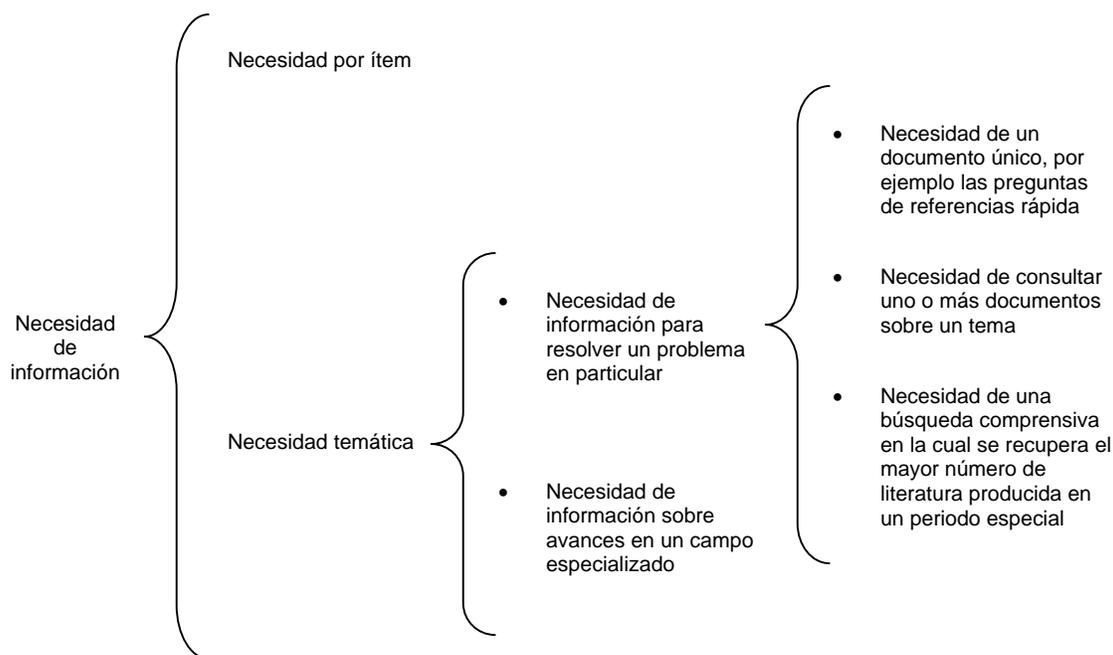
En el caso de las bibliotecas escolares, así como en el caso de la mayoría de los tipos de bibliotecas, los usuarios no saben cómo solicitar el material que requieren y no sólo eso, sino que no saben expresar lo que requieren. Los alumnos cuando se encuentran en situaciones semejantes, la mayoría de las ocasiones recurren a sus profesores para que los auxilien; sin embargo si éstos no saben hacer uso de los recursos bibliotecarios no podrán ayudar en mucho a los estudiantes.

Por ello en las bibliotecas escolares no es muy frecuente que se den *demandas óptimas de información*, ante lo cual una de las soluciones es implementar programas de formación de usuarios que contemplen tanto a los profesores, personal en general y alumnos.

Para satisfacer las necesidades de información de cada usuario, el sistema de información debe considerar:

- La información disponible y el suministro de volumen, periodicidad, contenido, forma de presentación, etc., adecuados para satisfacer las necesidades de cada usuario
- Las estrategias, tácticas, métodos, procedimientos, medios y recurso idóneos para cada usuario.

Existen algunas clasificaciones o tipologías de las necesidades de información entre las cuales una de las más citadas es la que proporciona Lancaster<sup>72</sup> (ver cuadro 1):



**Cuadro 1. Clasificación de las necesidades de información según Lancaster**

<sup>72</sup> Rocío Herrera Cortés. “Los estudios de usuarios en las bibliotecas universitarias”. En: **Revista Interamericana de Bibliotecología**, vol. 3, no. 1-3, enero-diciembre 1980, p. 290-292

En el cuadro anterior se puede observar que las necesidades de información se dividen en las necesidades por ítem y en necesidades temáticas. Las primeras son aquellas que se refieren a la necesidad de localizar un documento del cual se conocen sus datos bibliográficos, tales como el autor y título básicamente. Generalmente, este tipo de necesidad en la biblioteca escolar está dictada con base en las bibliografías básica y complementaria.

Las necesidades temáticas consisten en aquellas que requieren de localizar y obtener los materiales o documentos relativos a un tema en particular. Cuando la metodología del profesor está enfocada a fomentar la investigación, en la biblioteca escolar se presentan este tipo de necesidades con mayor frecuencia, las cuales se subdividen en primer lugar en las necesidades de información sobre nuevos avances en un campo, es decir, la necesidad de mantenerse actualizado en un tema.

En segundo lugar están las necesidades de información para la solución de un problema o para la toma de decisiones; este tipo de necesidades consiste en la búsqueda de información que sirve para la solución de un problema o toma de decisiones; este tipo de necesidad se subdivide a su vez en: necesidad de un documento único, pero del que no se conocen los datos bibliográficos; este es el caso de las necesidades de información que con frecuencia se presentan en un departamento de consulta, en donde los usuarios tienen una pregunta concreta pero no saben qué material específicamente puede resolver su problema, y la labor del personal es localizar ese documento “único” que dé respuesta al usuario.

Dentro de este tipo de necesidad también se localizan la necesidad de consultar uno o más documentos de un tema; específicamente este tipo de necesidad debería ser el que se presente en la biblioteca escolar, ya que con ayuda de diversos materiales, el alumno debería ir formando sus propios criterios y valores.

Finalmente, pertenece a este tipo de necesidad, las necesidades de una búsqueda comprensiva en la cual se recupera el mayor número de literatura producida en un periodo; este tipo de necesidad se presenta cuando se comienza a estudiar un tema, es decir cuando se encuentra en la etapa exploratoria del mismo.

La diferencia entre cada tipo de necesidad está en su origen, por ejemplo, como se ha mencionado, en el caso de las bibliotecas escolares depende de la metodología del profesor para que se genere el tipo de necesidad en los alumnos, porque si el profesor maneja sólo un libro de texto, difícilmente incitará a los alumnos para que hagan uso de los recursos de la biblioteca.

Por otra parte, si es un profesor que fomenta en sus alumnos la investigación, los motivará para que acudan a la biblioteca en busca de diversos temas relevantes para su formación y dependiendo de dichos temas, los usuarios demandarán servicios y colecciones a la biblioteca.

Por ello, no sólo el origen de la necesidad de información es lo que diferencia entre sus diversas tipologías, sino también la forma de búsqueda de información, ya que si el profesor proporciona los datos bibliográficos exactos del material que sugiere consulten los alumnos, éstos se limitarán a localizar y obtener dicho material. Por otro lado, si el profesor proporciona solamente el tema, los alumnos se verán obligados a buscar en diversas fuentes el tema y de esta manera ellos podrán elegir lo que más les parezca conveniente, de tal forma que emitirán juicios referentes a la información localizada, con ello podrán valorarla y elegir la información que les resulta pertinente.

Por lo tanto, dentro de una biblioteca escolar un factor determinante para la generación de las necesidades de información de los estudiantes, son los profesores, esto, sin minimizar el trabajo del personal de la biblioteca, quienes deberán ayudar a los profesores y a los mismos alumnos a formular las demandas óptimas de información.

### 2.1.3 Usuario de información

Para definir este concepto, se debe definir de forma genérica el término “usuario”; posteriormente se define lo que es el usuario de información.

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española<sup>73</sup>: usuario es quien “*usa ordinariamente una cosa*”. También se llama usuario “*Al que tiene derecho a usar una cosa ajena con cierta limitación.*” Es decir, un usuario puede ser un individuo o conjunto de personas que puede o hace uso de tal o cual cosa.

Con base en lo mencionado anteriormente, el usuario de información es una persona o grupo de personas que tienen el derecho de usar, requerir o demandar datos o información que le permitan generar relaciones y con ello cubrir una carencia.

Dichos datos están disponibles en diversos formatos, que a su vez conforman los servicios de información que deben ponerse a disposición de los usuarios de acuerdo con los tipos de soporte de los documentos. Por ejemplo, las publicaciones periódicas conforman la hemeroteca; el servicio de consulta puede proporcionarse con ayuda de las enciclopedias y diccionarios; de igual forma, los recursos y publicaciones electrónicas se ponen hoy a disposición de los usuarios por medio del “centro de información”.

Sin embargo, la planeación de los servicios de información no sólo debe contemplar el tipo de documento, sino un punto que es aún más importante: el propio usuario, ya que se deben tomar en cuenta sus necesidades y características, pues el perder de vista sus alcances y limitaciones puede llevar a la pérdida de recursos, ya que muchos de los servicios podrían implicar un gran gasto y finalmente, el uso por parte de la comunidad puede ser mínima o nula, por

---

<sup>73</sup> Real Academia Española. *Diccionario*. Disponible en: <http://diccionario.terra.com.pe/cgi-bin/b.pl> Fecha de consulta: 25 de febrero de 2005

no estar diseñados con base a sus necesidades. Por ejemplo, en una zona donde no hay acceso a la energía eléctrica, no se podría poner a disposición de los usuarios publicaciones electrónicas, pues difícilmente se tendrían los recursos para poderlas consultar.

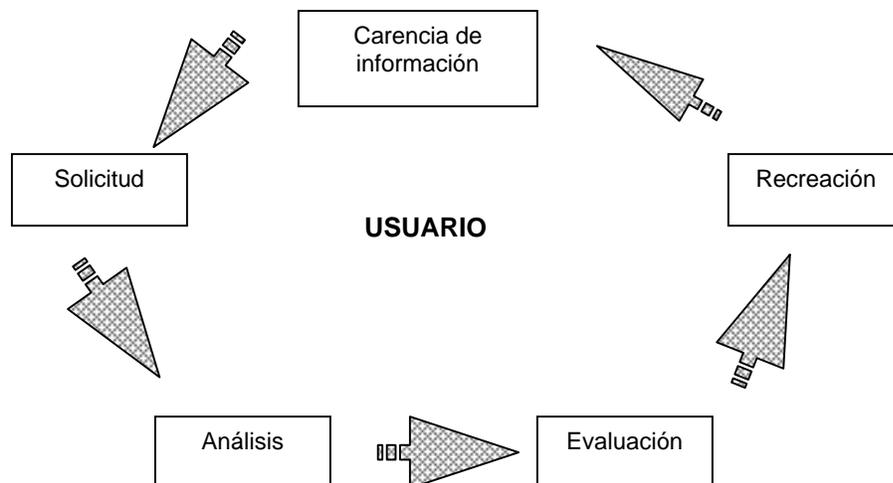
Por ello el usuario, aunque aparentemente es un asistente esporádico de la biblioteca, es un sujeto activo, participativo y determinante en el desempeño de los servicios de información<sup>74</sup>, ya que con base en sus características psico-sociales, tales como edad, cultura, estrato social, entre otros, se definirán los servicios, el tipo de material requerido, así como el personal que participará en las labores bibliotecarias. Por ejemplo, para que ciertos datos sean procesados por un usuario, deben estar en un lenguaje que él pueda comprender, pues un niño de 6 años no procesa la información de la misma manera que un investigador, tan sólo por las diferencias de edad y el grado de especialización.

En el momento en que el usuario se da cuenta de su carencia, es decir, reconoce su necesidad de información, comienza un ciclo que continúa con la solicitud de la misma para cubrir dicho vacío; posteriormente la analiza para evaluar si satisface dicha necesidad y con base en ello, generar o recrear nuevo conocimiento, que a su vez le requerirá nuevamente información. En la figura 4 se ilustra mejor el ciclo de la información<sup>75</sup>:

---

<sup>74</sup> *Seminario: estudio de usuarios*. Disponible en: <http://docencia.udea.edu.co/bibliotecologia/seminario-estudios-usuario/unidad1/unidad1.html> Fecha de consulta: 28 de agosto de 2004

<sup>75</sup> **Ídem.**



**Figura 4. Ciclo de la información**

Como se puede ver en el esquema anterior, el usuario es el centro del ciclo de la información, pues es quien genera cada paso del ciclo; sin embargo, no todas las ocasiones se lleva a cabo de la misma forma ni en la misma velocidad, estas variaciones se pueden presentar de usuario a usuario o simplemente de tema a tema; por ejemplo, hay usuarios que por su especialidad o familiaridad con el tema buscado, evalúan con mayor facilidad la información que le es útil. Lo cual es determinado por los rasgos psico-sociales, culturales, entre otros; con base en ello se pueden distinguir categorías y tipologías de usuarios, las cuales se explicarán a continuación.

### **2.1.3.1 Categorías**

Las categorías de los usuarios se establecen a partir de criterios socio-demográficos y psico-sociológicos, tal como lo muestra Mónica Izquierdo Alonso<sup>76</sup>:

Los criterios sociodemográficos están determinados por:

---

76 Mónica Izquierdo Alonso. "Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas." En: **Investigación Bibliotecológica: archivología, bibliotecología e información**. vol. 13, no. 26, enero-junio 1999, p. 119-120.

- **Actividad a la que se dedica el usuario**, por ejemplo dentro de una biblioteca escolar podemos tener a los estudiantes, profesores, personal administrativo o padres de familia.
- **Sector en que se enmarca la actividad del usuario**, la mayor parte de los usuarios de una biblioteca escolar realizan actividades relacionadas con el sector educativo; sin embargo, no hay que olvidar que los usuarios realizan otras actividades que no precisamente se encuentran bajo este sector y que aún así acudirán a la biblioteca escolar para satisfacer sus necesidades que no están relacionadas con su labor educativa.
- **Nivel de formación y cargo del usuario**. El nivel de formación está relacionado con el grado académico, esto es importante porque de alguna manera el comportamiento cambia entre estudiantes de secundaria y de preparatoria. El cargo del usuario también es un factor para establecer los tipos de usuarios que tiene una biblioteca, en el caso de la biblioteca escolar, se puede distinguir el director del plantel, los profesores, directores de área, alumnos, etc.
- **Tipo de actividad para la cual se busca la información**, esto hace referencia a la respuesta de la interrogante ¿para qué quiere el usuario la información? Para realizar una tarea, para elaborar un trabajo final, para preparar su clase o realizar una investigación.
- **Relación que tiene con los sistemas de información**; es decir la frecuencia o familiaridad que el usuario tiene con la biblioteca, ya que si un usuario que acude con frecuencia a la biblioteca su comportamiento se distinguirá de otro que no lo hace con regularidad, pues este último no sabrá qué hacer para satisfacer sus necesidades de información.

Por otro lado, los criterios psico-sociológicos se pueden distinguir por:

- **Actitudes y valores del usuario ante las unidades de información y su relación con la información.** En una biblioteca escolar es fácil distinguir entre los usuarios, especialmente alumnos, que acuden a la biblioteca “castigados” y entre aquellos que lo hacen por voluntad propia.

La actitud de un usuario ante una biblioteca está relacionada con experiencias anteriores. Por ejemplo, los alumnos castigados presentan una actitud negativa, no se interesan en encontrar la información que en verdad requieren, pues se conforman con lo primero que se asemeja a lo que buscan, sin llevar a cabo un proceso de valoración de la información. En este caso, el usuario otorga el valor o califica a la biblioteca como lugar de castigo y, por ende, el valor informativo, formativo y recreativo de la biblioteca se minimiza y no lo visualiza el alumno.

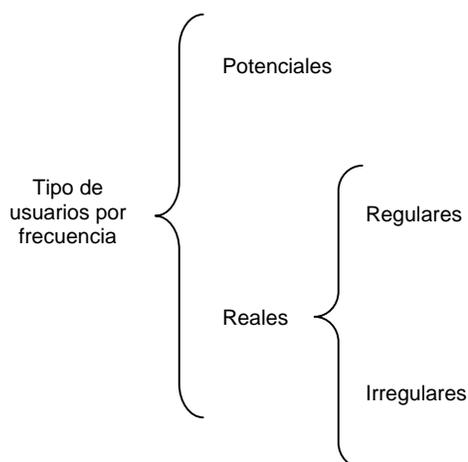
- **Factores que generan y determinan la necesidad.** Esto está relacionado con la interrogante ¿por qué quiero determinada información?: Porque el profesor me lo pidió, porque me interesa o porque quiero actualizarme respecto al tema. Como se mencionó en párrafos anteriores, en la biblioteca escolar el profesor es un factor importante en la generación de la necesidad de información, mediante la utilización de un libro de texto, si sugiere y motiva el uso de la bibliografía básica y/o complementaria o si fomenta la investigación.
- **Habilidades informativas del usuario,** es decir si el usuario sabe utilizar los recursos de información y en caso de tener dificultades al buscar la información que requiere, cómo las resuelve: ¿pide ayuda a otro compañero, recurre al personal de la biblioteca o busca otra forma de satisfacer su necesidad sin acudir a la biblioteca?
- **Experiencia vivida con el uso de la información y los servicios de las unidades de información.** En caso de que el usuario haya satisfecho sus

necesidades de información en una experiencia anterior con los recursos de la biblioteca, su actitud ante los servicios de la biblioteca será positiva y la calificará como útil. En caso contrario, el usuario difícilmente acudirá nuevamente a la biblioteca.

- **Condiciones sociales y culturales.** En la mayoría de las veces, se puede distinguir un comportamiento entre los usuarios que tiene mayores recursos y entre los que no, sencillamente porque a los primeros pueden facilitarse utilizar los recursos de la biblioteca. Por ejemplo, si una persona cuenta con computadora en su casa puede tener idea de cómo funciona el catálogo automatizado.
- **Preferencias por ciertos medios y soportes de información.** Entre esta categoría podría distinguirse a los usuarios que prefieren los medios impresos, los medios electrónicos o simplemente los que tienen una inclinación por las publicaciones periódicas.
- **Uso que le da a la información suministrada,** ¿para qué necesita la información? Esto está relacionado con lo que se mencionó anteriormente, por ejemplo: es distinto el uso que le da a la misma información un estudiante universitario que un investigador. El primero utilizará, en la mayoría de los casos, para elaborar un trabajo, realizar una tarea o una lectura que generará nuevo conocimiento para él mismo; el investigador puede utilizar la información para la toma de decisiones en un proyecto de investigación. No hay que olvidar que el uso que se le da a la información está influenciado no sólo por la actividad principal del usuario, ya que están presentes diversos factores tanto externos como internos, tales como los hábitos de estudios, el impacto de la información en el usuario, entre otros.

### 2.1.3.2 Tipologías

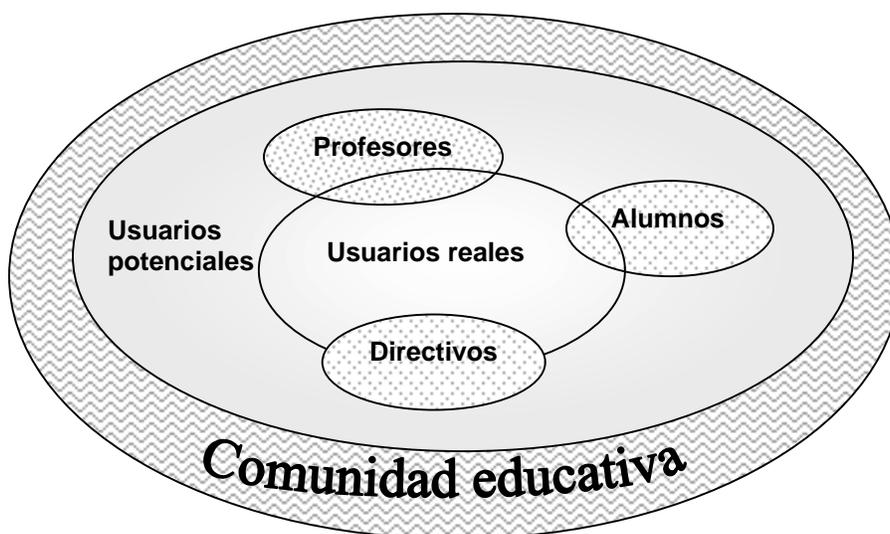
Los tipos de usuario son fáciles de distinguir, ya que pueden estar determinados por la frecuencia de uso de la unidad de información (ver cuadro 2):



**Cuadro 2. Tipos de usuarios según su frecuencia de asistencia**

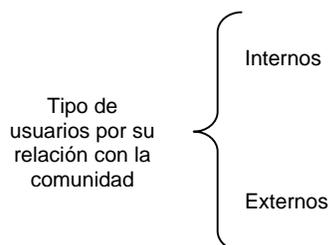
En general el tipo de usuarios se puede dividir entre usuarios potenciales y reales; los primeros son aquellas personas que pueden hacer uso de los servicios bibliotecarios y que por alguna razón no lo hacen. Los usuarios reales son todos los usuarios que sí demandan los recursos de información. Este tipo de usuarios, a su vez se puede subdividir entre usuarios regulares e irregulares. Los primeros son aquellos que frecuentemente recurren a la biblioteca para hacer uso de cualquiera de sus servicios o recursos; los usuarios irregulares son quienes esporádicamente acuden a la biblioteca, es decir, quienes por lo menos han hecho una sola vez uso de cualquier tipo de servicio de la biblioteca en un tiempo determinado.

En la figura 5 se puede observar que a pesar de pertenecer a una comunidad, un individuo puede ser un usuario potencial de una biblioteca porque no demanda sus recursos; en esto él es quien decide qué tipo de usuario ser, aunque haya diversos factores que lo motiven o lo induzcan a utilizar los servicios o materiales de la biblioteca.



**Figura 5. Tipos de usuarios según su relación con la comunidad**

Otra tipología puede ser la que está definida por la relación del usuario con la comunidad en la que está inmersa la biblioteca (ver cuadro 3):



**Cuadro 3. Tipos de usuarios según su relación con la comunidad**

En este caso pueden ser usuarios internos o externos. Los usuarios internos son aquellos usuarios que pertenecen a la comunidad para la cual se diseñaron los servicios de información; por ejemplo, en la biblioteca escolar pertenecen a este tipo todos los estudiantes, profesores, personal administrativo y padres de familia que pertenezcan a la comunidad educativa de la institución.

Los usuarios externos son todos los usuarios que demandan los recursos de información, sin pertenecer a la comunidad en la que está inmersa la biblioteca; en el caso de la biblioteca escolar, pueden ser los vecinos o exalumnos que acuden a ella.

## 2.2 Breve historia de los estudios de usuarios

A raíz de la gran producción de información de diversos temas, los especialistas de las ciencias de la información, comenzaron a realizar estudios respecto al comportamiento de los usuarios frente a los servicios de información para saber si éstos satisfacían sus necesidades.

El empleo de técnicas que permiten conocer la relación de los usuarios con respecto a cualquier tópico de la biblioteca o simplemente que permite conocer las características de la comunidad, se conoce como “**estudios de usuarios**”<sup>77,78</sup>.

Los estudios de usuarios comenzaron a llevarse a cabo con el reconocimiento del mal funcionamiento de las bibliotecas, ya que se había perdido el valor del factor humano. En la historia de los estudios de usuarios se pueden distinguir las siguientes etapas<sup>79</sup>:

**Primera etapa.** Los estudios de usuarios se comenzaron a realizar en 1948 con la Conferencia Científica de Información convocada por la Royal Society de Londres, en donde se incluyó por primera vez este tipo de investigaciones como parte de la comunicación científica.

**Segunda etapa.** La segunda etapa tuvo lugar en la década de los años cincuenta. Los estudios realizados durante esta época se distinguen por enfocarse al uso de

---

<sup>77</sup> Elías Sanz Casado. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide, 1994. p. 31

<sup>78</sup> *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. México: UNAM. CUIB, 1997 p. 7

<sup>79</sup> Octavio Castillo Sánchez. “Estudio de usuario: comentarios y anotaciones.” En: **Boletín del Departamento de Bibliotecología**. no.8, julio-diciembre 1983, p. 9-10

la información como principal objeto de estudio; sin embargo, la metodología no era apropiada, pero comienza el estudio de las redes de comunicación.

**Tercera etapa.** Esta etapa se desarrolló en la década de los años sesenta; los estudios realizados en este lapso se enfocaron al comportamiento de los usuarios, aparecen nuevas técnicas, surge la preocupación por los colegios invisibles y por la comunicación inter-personal; junto con el desarrollo del conocimiento surgen numerosos estudios de usuarios.

**Cuarta etapa.** Esta etapa se llevó a cabo durante la década de los años setenta y se caracteriza por la preocupación por los “NO USUARIOS”; se crea el primer centro encargado de “estudios de usuarios” en Inglaterra.

En 1978 surge un nuevo enfoque “alternativo” centrado en el factor humano, cuyas bases son<sup>80</sup>:

- El objeto de estudio es un sujeto, se ve al usuario en un continuo proceso de construcción del conocimiento.
- Analiza situaciones particulares que conducen a las interacciones con el sistema, pero el foco es el usuario, no el sistema.
- El individuo es visto en sus diferentes contextos.
- Se estudia el sistema desde la visión del usuario, por ejemplo, cómo define sus necesidades en distintas situaciones, cómo se presentan estas situaciones al sistema y cómo hace uso de lo que el sistema ofrece.

**Quinta etapa.** A esta etapa corresponden los trabajos elaborados en la década de los años ochenta, los cuales fueron realizados con la finalidad de planear servicios y/o evaluar los ya existentes, por ello se puede observar que fueron llevados a cabo con periodicidad. En esta etapa se puede distinguir estudios a nivel *micro*, es

---

<sup>80</sup> *Seminario latinoamericano...*, op. cit., ... p. 8

decir con perspectiva interna; y a su vez, estudios a nivel *macro*, referentes al ambiente del centro de información.

Cada una de las etapas ha tenido diversos enfoques, pero todos enfocados de alguna manera a la relación del usuario con la biblioteca. Recientemente Israel Núñez Paula<sup>81</sup> afirmó que los centros de información no sólo están relacionados con el ambiente académico o de investigación, sino que se debe reconocer su necesidad dentro de todas las organizaciones e incluso a nivel empresarial. Esto da pie a una nueva etapa en los estudios de usuarios, ya que el reconocer la importancia de los centros de investigación en el campo de los negocios.

El encargado de la biblioteca podría llamarse *gerente de aprendizaje*, éste tendría la obligación de llevar a cabo constantemente estudios de usuarios con base en las necesidades de la empresa, tomando en cuenta las habilidades del personal que labora en toda la organización para que se pueda desarrollar el capital intelectual; es decir se puede aprovechar la experiencia del personal para desarrollar las habilidades de otros; de esta forma el mismo personal participa y crea un ambiente cordial de aprendizaje, y por lo tanto de trabajo, donde todos son un elemento esencial para el desarrollo de las actividades.

En esta nueva etapa se puede distinguir el interés por la “calidad”; como se había comentado en el capítulo anterior, los centros de información o bibliotecas no han sido ajenas a esto, y con la propuesta de vincular todas las organizaciones con los centros de información, menos pueden pasar desapercibidos a dicho interés.

Israel Núñez Paula<sup>82</sup> comenta que la norma que reconoce la evaluación de la satisfacción de los usuarios es la ISO 9001-2000, en donde el usuario gana protagonismo y se reconoce la necesidad de medir y analizar el sistema, así como

---

<sup>81</sup> Israel Adrián Núñez Paula. “Por qué requerimos una metodología para el estudio de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades.” En: **Revista General de Información y Documentación**. vol. 11, no. 1, 2001, p. 85

<sup>82</sup> **Ídem.**

permanecer en una mejora continua, mediante la utilización de herramientas necesarias que permitan guiar las labores del sistema.

Como se puede observar, el desarrollo de los estudios de usuarios ha tenido diversos enfoques a través de su historia, que han rescatado diversos factores que van desde la información hasta la preocupación por los usuarios potenciales. Así, los estudios de usuarios nos permiten estudiar cualquier aspecto relacionado con los centros de información o con la biblioteca.

### **2.3 Definición e importancia de los estudios de usuarios**

Se puede decir que los estudios de usuarios consisten en la aplicación de diversas técnicas, como los cuestionarios, las entrevistas guiadas, la observación, entre muchas otras<sup>83</sup>, que permiten evaluar el desempeño de una biblioteca o centro de información.<sup>84</sup>

El objetivo principal de los estudios de usuarios es analizar un elemento del sistema de información para realizar los ajustes necesarios al mismo, a fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

La metodología para llevar a cabo los estudios de usuarios puede ser aplicada como se hace una investigación en las ciencias sociales. Hernández Sampieri<sup>85</sup> sugiere seguir los siguientes pasos:

1. Desarrollo de una idea, tema o área a investigar.
2. Selección del ambiente o lugar de estudio.
3. Elección de participantes o sujetos del estudio.
4. Inspección del ambiente o lugar de estudio.

---

<sup>83</sup> Elías Sanz Casado, **op. cit.**

<sup>84</sup> Octavio Castillo Sánchez. *Técnicas para estudiar a los usuarios: Delphi e incidente crítico* p. 39

<sup>85</sup> Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio. *Metodología de la investigación*. 3ª. ed. México: McGraw Hill, c2003, p. 17

5. Trabajo de campo.
6. Selección de un diseño de investigación (o estrategia para desenvolverse en el ambiente o lugar y recolectar los datos necesarios).
7. Selección o elaboración de un instrumento para recolectar los datos necesarios (o varios instrumentos).
8. Recolección de datos (recabar la información pertinente) y registro de sucesos del ambiente o lugar.
9. Preparación de los datos para el análisis.
10. Análisis de los datos.
11. Elaboración del reporte de investigación.

El primer paso consiste en definir el problema a estudiar; en este caso podría ser la poca asistencia de usuarios; dentro de este punto se debe definir también el ambiente y los participantes, lo cual está relacionado con la delimitación y alcance del estudio, esto se hace con el establecimiento de objetivos y preguntas de investigación, que posteriormente ayudarán a formular la hipótesis; en este paso también se determina la muestra a la que se estudiará. Siguiendo con el ejemplo anterior, aquí se podría delimitar el tiempo y el tipo de usuarios; para este caso se podría tomar como referencia la poca asistencia de estudiantes en los meses de abril a mayo. Por otro lado, debido a que generalmente la población de estudiantes es muy numerosa, se elige tomar un determinado número de ellos que represente la comunidad total.

La inspección del problema y el trabajo de campo consisten en el diagnóstico del problema; siguiendo con el ejemplo, podría ser una estadística histórica de la asistencia de los estudiantes en otros meses y otros años.

El siguiente paso, que es la selección del diseño de investigación, consiste en la elaboración del plan para recolectar los datos que darán respuesta al problema detectado. Posteriormente, se selecciona y elabora el instrumento o herramienta para recolectar los datos, es decir, con base en los objetivos planteados

inicialmente y junto con el diagnóstico, se elige si se utilizarán cuestionarios, entrevistas u observación, por ejemplo. La elección de la herramienta depende de los recursos designados para la investigación y de los intereses de la misma; de igual forma es importante tomar en cuenta las ventajas y desventajas de cada instrumento.

La recolección de datos consiste en la aplicación de los instrumentos elegidos a la muestra establecida, es decir, entrevistar, aplicar cuestionarios o llevar a cabo la observación el número de veces que haya sido establecida en la muestra. Ya que se hayan aplicado todos los cuestionarios, se llevan a cabo las tabulaciones de los resultados para que sean, posteriormente, analizados y con ello elaborar un reporte que incluya los resultados obtenidos, así como las recomendaciones y conclusiones que el investigador considere pertinentes.

En los estudios de usuarios, esta parte final es la que da pie a las modificaciones necesarias en los sistemas de información para lograr la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

La metodología que se presentó no se puede llevar a cabo como una receta, sólo sirve como una guía, ya que habrá ocasiones en que se deban adecuar algunos pasos; todo depende de lo que se pretenda lograr y de las circunstancias y recursos de la investigación.

Sin embargo, existen algunos requisitos<sup>86</sup> que serían idóneos en los estudios de usuarios para que los resultados que se obtengan sean objetivos, tales como:

- a) Estar representados en ellos todos los tipos de usuarios a estudiar.

---

<sup>86</sup> *Seminario latinoamericano...*, op. cit.

- b) Captar la complejidad de la necesidad de información en toda su amplitud, esto es, no sólo aquello que los usuarios creen que está sucediendo sino lo que realmente sucede.
- c) Captar la movilidad y flexibilidad de las necesidades de los usuarios, por lo que deben ser realizados constante y sistemáticamente.
- d) Captar el carácter objetivo y subjetivo de la actividad que realiza el usuario.
- e) Tomar en cuenta que el usuario generalmente no expresa su interés de información con facilidad.
- f) Realizarlos tomando en cuenta las condiciones reales del usuario, sobre todo sus limitaciones de tiempo y la actitud negativa que se presenta en ocasiones hacia el uso de las unidades de información.

La importancia de llevar adecuadamente este tipo de estudios radica en que es un elemento que puede utilizarse como canal de comunicación entre los usuarios y el sistema de información, ya que permite conocer cuál es la visión que los usuarios tienen de la biblioteca, así como en qué medida se han satisfecho sus necesidades de información o simplemente detectar cuáles son las debilidades del sistema de información y de qué manera se pueden mejorar para satisfacer las necesidades de información. En general, mediante la aplicación adecuada de los estudios de usuarios se pueden identificar un sin número de factores relacionados con el sistema de información.

Es decir, los estudios de usuarios pueden llegar a resultados importantes para la toma de decisiones que mejoren el funcionamiento del sistema de información, para lograr la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad a la que pertenece.

Realizar periódicamente este tipo de estudios permite conocer cómo se van modificando las necesidades de información de los usuarios, así como conocer si los cambios realizados en el sistema fueron pertinentes para lograr la satisfacción de los usuarios.

En la biblioteca escolar este tipo de investigaciones debe considerarse como una herramienta poderosa para conocer si la biblioteca participa dentro del proceso enseñanza–aprendizaje, y si no lo es, de qué manera se puede lograr este objetivo. Pues no hay que perder de vista que, como se ha dicho a lo largo de este trabajo, no basta con que la biblioteca escolar cuente con la bibliografía básica y complementaria para cumplir con su meta.

## **2.4 Propósitos de los estudios de usuarios**

Uno de los principales requisitos de toda investigación es tener bien establecidos y de forma clara, el propósito que se pretende alcanzar mediante la investigación, es decir definir qué es lo que se pretende obtener al término de la investigación.

Algunos propósitos generales de los estudios de usuarios pueden ser<sup>87</sup>:

- Identificar las necesidades de información para la toma de decisiones y para la evaluación de la efectividad de un sistema o servicio de información.
- Analizar la interacción del usuario con el sistema.
- Identificar las características generales del usuario.

El establecimiento de propósitos específicos y generales depende de lo que se pretende conocer y de los recursos con que se cuente para la realización de la investigación. Entre más específico sea el propósito será más sencilla la investigación, por ello debe delimitarse el tema de tal forma que sea claro y específico.

---

<sup>87</sup> **Íbid.** p. 9-10

El establecimiento claro del propósito es un elemento importante para elegir el método o instrumento de recolección de datos así como el diseño de los mismos.

## 2.5 Métodos para la recolección de datos

La etapa de la investigación llamada *recolección de datos*, como ya se había mencionado anteriormente, está compuesta por tres pasos<sup>88</sup>:

- a) Selección y diseño del instrumento o método de recolección.
- b) Aplicación del instrumento o método para recolectar los datos.
- c) Preparar observaciones, registros o mediciones obtenidas para su análisis

La elección adecuada del método o instrumento de recolección de datos es fundamental para lograr los objetivos establecidos, mediante la adquisición de la información precisa. Por ello es importante definir previamente qué se pretenden alcanzar y los datos que se quieren recoger; a partir de esto, la elección del método que se usará dependerá de las características de los usuarios y de los recursos disponibles.

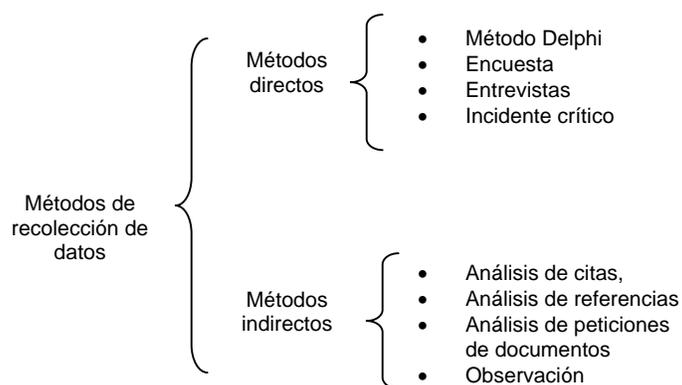
Los instrumentos o métodos de recolección de datos “*son aquellos recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente*”<sup>89</sup>, estas herramientas pueden variar entre cada una de las áreas del conocimiento, pero las más comunes son los cuestionarios, entrevistas y la observación.

Dentro del área de las ciencias de la información existen diversos métodos, los cuales se pueden agrupar de la siguiente manera (ver cuadro 4):

---

<sup>88</sup> Roberto Hernández Sampieri, *op. cit.*, ... p. 344

<sup>89</sup> *Ibid.* p. 346



**Cuadro 4. Métodos de recolección de datos**

## 2.5.1 Métodos directos

Los métodos directos son aquellos que requieren abordar directamente a los usuarios para que sean cuestionados respecto a los temas que se pretende estudiar. Este tipo de métodos se caracterizan porque los usuarios definen cuales son sus hábitos, necesidades o el flujo de la información<sup>90</sup>.

Dentro de este tipo de métodos se puede ubicar al método delphi, la encuesta, las entrevistas así como el incidente crítico. A continuación se menciona en qué consiste cada uno de ellos.

### 2.5.1.1 Método delphi

Este método, además de ser directo, es un método de perspectiva, es decir que pretende estudiar el futuro con base en la opinión de expertos en el tema que es objeto de estudio. Esto con la finalidad de que las organizaciones puedan

<sup>90</sup> Elías Sanz Casado, **op. cit.**, ... p.91

aprovechar los factores del entorno que los favorecerá y tomar medidas de precaución ante los aspectos que no parezcan muy favorables<sup>91</sup>.

Este método deriva su nombre de *Delphos*, que era el nombre de la ciudad griega donde se reunía el oráculo de Zeus, quien se manifestaba a través de la sacerdotisa “*La pitonisa*”, cuyas palabras resultaban ambiguas y correspondía al oráculo discutir en la interpretación de las mismas<sup>92</sup>.

La técnica de este método está muy relacionada con la manera en que trabaja el oráculo. Pues consiste en reunir a un grupo de expertos del tema que es objeto de estudio de forma anónima para que no interfieran en las opiniones del resto de los participantes. La finalidad de reunirlos es que realicen predicciones con base en sus experiencias y llegar a un consenso.

Es decir, el método delphi es una programación que sigue una secuencia de interrogaciones y retroalimentaciones, mediante la aplicación de cuestionarios y la exposición de los resultados obtenidos en fases anteriores<sup>93</sup>.

En este método participa un grupo de expertos que es llamado panel, y el grupo que se encarga del análisis de los resultados, de la elaboración y aplicación de los cuestionarios se le llama grupo monitor.

Los pasos a seguir en este método son: <sup>94</sup>

- **Tareas previas.** El primer paso a realizar, antes de aplicar los cuestionarios, es la delimitación del tema, es decir, establecer cuál será el alcance y

---

<sup>91</sup> *El método delphi*. Disponible en: <http://www.gtic.ssr.upm.es/encuestas/delphi.htm> Fecha de consulta: 10 de abril 2005

<sup>92</sup> Irene Konow Gonzalo Pérez. “Método delphi.” En: **Métodos y técnicas de investigación prospectiva para la toma de decisiones**. Chile: Fundación de estudios prospectivos, 1990. Disponible en: <http://geocities.com/Pentagon/Quarters/7578/pros01-03.html> Fecha de consulta: 10 de abril 2005

<sup>93</sup> Irene Konow, **op. cit.**

<sup>94</sup> *El método delphi*, **op. cit.**

limitaciones de la investigación, en dónde se aplicará, etc. Esto nos permitirá definir quiénes pueden formar parte del panel o grupo de expertos.

Posteriormente se seleccionarán los integrantes del grupo de expertos, ya que hayan aceptado colaborar en la investigación, se les explicará como funcionar esta metodología.

- **Circulaciones.** Ya que todos los participantes estén familiarizados con la forma de trabajo, el grupo monitor comenzará a aplicar los cuestionarios. Las circulaciones son las aplicaciones de dichos cuestionarios y la exposición de los resultados obtenidos en la circulación anterior.

- o **Primera circulación**

La primera circulación es importante porque en ésta se establece el eje de discusión. Es decir, se aplica un cuestionario no estructurado o se les pide a los expertos que den su punto de vista respecto a la problemática a discutir.

Posteriormente, el grupo monitor debe realizar el análisis y síntesis de cada una de las aportaciones de los expertos, con la finalidad de encontrar los puntos en los que convergen y aquellos en los que no.

Con base en los resultados obtenidos de dicho análisis, el grupo monitor debe diseñar el siguiente cuestionario y preparar los resultados para que sean presentados ante el panel antes de aplicar el nuevo cuestionario.

- o **Segunda circulación**

Como se mencionó anteriormente, antes de aplicar el nuevo cuestionario, el grupo monitor debe presentar los resultados de la circulación anterior.

El cuestionario que es aplicado en esta fase sí debe ser estructurado, ya que está basado en los puntos que no hubo consenso. Además la estructura del cuestionario debe facilitar la tabulación de los resultados.

De igual forma que en la circulación anterior, el grupo monitor recaba los resultados para ser analizados y con base en ello, diseñar el siguiente cuestionario.

- **Tercera circulación**

De la misma manera que en la circulación anterior, son presentados los resultados obtenidos del cuestionario previo. Generalmente en esta circulación se obtiene consenso, de no ser así, se le pide al experto que no está de acuerdo con el resto de los participantes que exponga sus motivos, de tal forma que su punto de vista sea considerado por el panel.

Nuevamente, el grupo monitor recaba los cuestionarios para analizar y diseñar el siguiente cuestionario. En esta parte es conveniente retomar las aportaciones de los expertos que no coinciden en opinión con la mayoría.

- **Cuarta circulación**

Esta circulación es necesaria, aunque se haya obtenido consenso en la fase anterior, para asegurarse que la mayoría de los expertos tienen la misma postura u opinión con respecto a todos los aspectos que son objeto de estudio.

En caso de no lograr consenso, se repetirán las circulaciones que sean necesarias para lograrlo. Es importante mencionar que la imaginación del grupo monitor es vital para no hacer esta metodología monótona, pues la subjetividad o poco profesionalismo de un integrante del panel puede alargar más de la cuenta la repetición de las circulaciones.

La ventaja de este método consiste en que la información que se maneja puede estar muy contrastada, debido a que se trabaja con expertos. También se puede obtener diversos puntos de vista de un tema, pues el panel puede estar formado por expertos de diversas áreas pero vinculados con el tema de estudio. Tal es el caso de un panel formado por representantes de partidos políticos, delegados y ciudadanos. En donde todos conocen una problemática social, pero cada uno de ellos con una visión distinta.

Por otro lado, una desventaja de este método es que puede ocuparse más del tiempo planeado y los participantes podrían perder interés. Eh aquí otra función importante del grupo monitor, motivar e incentivar al panel de forma tal que su interés y participación sea objetiva. A la par que el tiempo va en aumento, en caso de no lograr consenso, los costos van aumentando.

Generalmente este método se utiliza cuando se quiere estudiar algunos aspectos políticos, sin embargo se lleva a cabo pocas veces.

Aplicar esta metodología resultaría enriquecedor para conocer las opiniones de las personas involucradas en el desarrollo idóneo de las bibliotecas escolares, tales como los directivos de los colegios, profesores, padres de familia, estudiantes y personal bibliotecario. Sin embargo, se considera que mantener el interés y el compromiso respecto al método es una tarea ardua.

#### **2.5.1.2 Encuesta por correo**

La encuesta por correo consiste en hacer llegar un cuestionario a la población que se requiere estudiar, con la finalidad que sea devuelto contestado. Generalmente las instituciones que realizan la investigación, son quienes pagan el costo de envío del cuestionario.

En la mayoría de los casos este método es preferido a otros por las ventajas que presenta: su facilidad de uso y acceso, aún más cuando se trata de estudiar

poblaciones dispersas; aunado a lo anterior, a veces se prefiere este método por el bajo costo que supone su realización, comparado con la cantidad y calidad de los resultados que se obtienen.

Los inconvenientes que presenta este método son: bajo porcentaje de respuestas que suele obtenerse y una limitada fiabilidad de los datos, puesto que no se tiene la certeza de que la persona que contestó el cuestionario entendió correctamente la pregunta<sup>95</sup>.

Algunas de las consideraciones que hay que tener en cuenta para utilizar una encuesta por correo son<sup>96</sup>:

- a) Realizar un buen diseño de cuestionario que contemple preguntas claras y fáciles de entender, de tal manera que el encuestado tenga claro qué es lo que se le pregunta.
- b) Explicar claramente cuál es el objetivo de la encuesta.
- c) Dirigir el cuestionario a la persona adecuada.
- d) Hacer un seguimiento continuo de los cuestionarios.

Dependiendo de los objetivos de la investigación, el cuestionario puede contener preguntas abiertas o cerradas. Las primeras se utilizan para obtener información de usuarios cuyas actitudes u opiniones no es posible prever. Se utiliza el cuestionario con preguntas cerradas cuando se está en condiciones de conocer los tipos de respuesta.

En el caso de las bibliotecas escolares este método se podría emplear para obtener información de los padres de familia, en donde el canal para hacer llegar los cuestionarios serían los alumnos, mientras que los profesores podrían ayudar para recuperar los cuestionarios contestados.

---

<sup>95</sup> Elías Sanz Casado, *op. cit.*, ... p. 94

<sup>96</sup> *Íbid.* p. 95

### 2.5.1.3 Encuesta personal

Este método consiste en entrevistar cara a cara a un usuario, a partir de un cuestionario que sirve como guía para recolectar información necesaria que permita conocer los hábitos y necesidades de información del entrevistado.

El cuestionario puede estar formulado por preguntas cerradas y abiertas, como se mencionó anteriormente; las preguntas cerradas facilitan la tabulación de los resultados y las preguntas abiertas permiten detectar aspectos que no se hayan tomado en cuenta<sup>97</sup>.

Este tipo de entrevista se recomienda cuando se requiere conocer los hábitos y necesidades de información de una comunidad que tiene dificultad para leer o escribir, pues durante la entrevista, el entrevistador puede aclarar algunas dudas que tenga el encuestado; de esta forma se puede aumentar la fiabilidad de los datos obtenidos, siempre y cuando la persona que aplica el cuestionario no influya en las respuestas.

Algunas de las ventajas de este método son<sup>98</sup>:

- Permite conocer profundamente las necesidades de información del usuario.
- Personaliza la resolución de los problemas de información.
- Se puede obtener una alta tasa de respuesta.
- Permite conocer algún factor que no se haya contemplado para la solución del problema de estudio.

---

<sup>97</sup> Roberto Hernández Sampieri, **op. cit.**, ... p. 396

<sup>98</sup> Elías Sanz Casado, **op. cit.**, ... p. 99

Por otro lado, los inconvenientes son<sup>99</sup>:

- Su realización implica importantes recursos económicos, ya que requiere el empleo de encuestadores.
- Es difícil su aplicación sobre poblaciones geográficamente dispersas.
- Puede producir sesgos por la influencia del entrevistador.

La entrevista personal se puede aplicar en una biblioteca escolar adjunta a una primaria, ya que los alumnos de los primeros grados tendrán dificultades para leer, escribir y expresar claramente sus ideas e inquietudes. Las personas que apliquen cuestionarios a este tipo de alumnos, deben ser personas sensibles que puedan interpretar cada uno de los gestos y movimientos de los alumnos.

Otro caso en el que se puede aplicar la entrevista personal dentro de la biblioteca escolar es cuando la comunidad hace poco uso de ella, ya que seguramente no sabrán a qué se refieren algunos conceptos incluidos en el cuestionario, a pesar de que éste debe ser diseñado con base en la misma comunidad en la que se va a estudiar.

#### **2.5.1.4 Técnica del incidente crítico**

Este método fue inventado por el psicólogo estadounidense John C. Flanagan en 1954<sup>100</sup>, ya que en esa época existían diversos estudios referentes al comportamiento humano, por ello esta técnica es utilizada con mayor frecuencia en psicología y enfermería.

---

<sup>99</sup> **Íbid.** p. 100

<sup>100</sup> Michelle Byrne. "Critical incident technique as a qualitative research method." En: **Association of operation room nurses. AORN Journal**. vol. 74 no. 4, octubre 2001 p. 537

Esta técnica puede considerarse como retrospectiva<sup>101</sup>, pues a diferencia del método delphi, pretende estudiar y analizar los hechos ocurridos en un periodo determinado.

Un incidente crítico es un hecho que el usuario considera importante<sup>102</sup> porque influyó para crear o cambiar su concepción de un sistema; es decir, una experiencia positiva o negativa que fue importante para la solución de un problema.

La técnica del incidente crítico o *Critical Incident Technique* (CIT) consiste en la recolección<sup>103</sup> de incidentes críticos en un periodo determinado, ya sea por medio de la observación o por medio de una entrevista.

Cuando se emplea este último método, se le pide al usuario que describa el último hecho importante dentro de la biblioteca, es decir, que mencione datos como el tipo de material que requirió, el tipo de material que finalmente consultó, el tiempo de respuesta del personal, si satisfizo su necesidad de información, etc.

El conjunto de incidentes críticos permite tener conocimiento general de los tipos de necesidades existentes dentro de la comunidad de la biblioteca, de los servicios que son más demandados, de las fuentes más utilizadas para satisfacer esas necesidades, de la preparación de los profesionales del centro para responder a los problemas de los usuarios y del nivel de éxito logrado en la búsqueda de la información.

---

<sup>101</sup> *Critical incident technique analysis*. Disponible en: <http://www.usabilitynet.org/tools/criticalincidents.htm> Fecha de consulta: 31 de mayo de 2005

<sup>102</sup> *Task analysis methods: critical incident technique*. Disponible en: <http://www.ul.ie/~infopolis/methods/incident.html> Fecha de consulta: 31 de mayo de 2005

<sup>103</sup> **Ídem.**

Este método permite obtener ejemplos específicos de necesidades de información, detectar puntos débiles del centro de información, así como la utilidad final que hace el usuario de la información.

Flanagan sugiere los siguientes pasos para llevar a cabo esta técnica<sup>104</sup>:

1. Determinar el objetivo general de la investigación.
2. Planear y especificar cómo se obtendrán los incidentes críticos de acuerdo al objetivo general.
3. Recolectar los datos a través de entrevistas o reportes de observación.
4. Analizar los datos.
5. Interpretar los resultados obtenidos y realizar el reporte de investigación.

Como todo método, la técnica del incidente crítico presenta ventajas y desventajas, dentro de las primeras se puede observar la riqueza de la información<sup>105</sup> que se recaba, pues son datos que hacen referencia a un hecho en específico y real; también permite detectar factores que con otros métodos no se habían detectado dentro del sistema y que el usuario los considera importantes y vulnerables.

Por otro lado, dentro de las desventajas se encuentra que para que sea confiable, el usuario debe describirlo con detalle y debe ser transcrito en forma imparcial para que la información no se altere.

Este método puede ser aplicado en cualquier tipo de biblioteca; en el caso de la biblioteca escolar permitiría conocer algunas inquietudes de los estudiantes e incluso de los usuarios externos, quienes pocas veces son considerados dentro de los estudios de usuarios, perdiendo de vista qué tan valiosa es la razón por la que

---

<sup>104</sup> Michelle Byrne, **op. cit.**

<sup>105</sup> *Task analysis methods...*, **op. cit.**

asisten a la biblioteca ya que los servicios no han sido planeados directamente para ellos.

## **2.5.2 Métodos indirectos**

Este tipo de métodos consisten en obtener información respecto a los hábitos y necesidades de información de los usuarios sin recurrir a ellos directamente<sup>106</sup>, si no mediante los registros que ellos mismos generan, por ejemplos las papeletas de solicitud y las bibliografías citadas en sus trabajos, entre otros.

Entre las ventajas de los métodos indirectos se puede observar que presentan bajo costos y el tiempo requerido para la obtención de los resultados es poco; otra ventaja es que no depende de la disposición de lo usuarios para cooperar en la investigación. Sin embargo, uno de sus inconvenientes es que los datos no son actuales y no reflejan el problema planteado, es decir, sólo pueden dar una idea general de las necesidades de información de los usuarios.

### **2.5.2.1 Análisis de citas**

El análisis de citas es un método bibliométrico, es decir, que se utiliza para medir la producción e impacto de un autor<sup>107</sup>. Dentro de los estudios de usuarios, este método se puede retomar para conocer las fuentes más citadas, con ello conocer cuáles son las necesidades de información de la comunidad, es decir en qué materiales se apoyan los usuarios para la realización de sus trabajos y con base en ello la biblioteca debe adquirir el material necesario.

La mayoría de los autores consideran que este método sólo se puede utilizar cuando los usuarios son investigadores y sus trabajos los dan a conocer en publicaciones indexadas en bases de datos que permiten conocer las citas por

---

<sup>106</sup> Elías Sanz Casado, *op. cit.*, ... p. 101

<sup>107</sup> Rubén Cañedo Andalia. "Los análisis de citas en la evaluación de los trabajos científicos y las publicaciones seriadas." En: *ACIMED* vol. 7 no. 1, 1999. Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol7\\_1\\_99/aci04199.pdf](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol7_1_99/aci04199.pdf) Fecha de consulta: 10 de julio de 2005

artículo y por autor, tal como lo realiza el *Intitute for Scientific Information(ISI)*<sup>108</sup>. Sin embargo, esto no es una condición *sine quan non* pues si los usuarios no cubren dichas condiciones, se puede tabular las citas de los trabajos de los usuarios, en la cual se incluya todo tipo de material que utilizan, esto nos permitiría conocer cuáles son los materiales más consultados.

El utilizar las bases de datos que ya existen, sin duda es más rápido que crear los propios registros; sin embargo tiene el inconveniente de que sólo incluyen publicaciones periódicas de impacto a nivel internacional. Por otra parte, crear los propios registros conlleva más tiempo pero se adecua a las necesidades de los usuarios, es decir, se pueden conocer los diversos tipos de materiales que utilizan para la elaboración de sus trabajos.

El análisis de citas dentro de una biblioteca escolar podría llevarse a cabo con el análisis de los trabajos de los alumnos, y crear las propias tabulaciones o bases de datos con base en los registros obtenidos.

### **2.5.2.2 Análisis de referencias**

El análisis de referencias es un método muy parecido al anterior, sólo que consiste en analizar la bibliografía citada por los usuarios en sus trabajos de investigación,<sup>109</sup> en el caso de la biblioteca escolar, estas referencias pueden conocerse a través de los trabajos escolares y de los planes y programas de estudio.

De igual manera que el análisis de citas, se pueden crear registros que se adecuen a los registros generados por los usuarios para tener conocimiento de qué material es el más consultado.

---

<sup>108</sup> Elías Sanz Casado, **op. cit.**

<sup>109</sup> **Ídem.**

Este método permite conocer el comportamiento de comunidades en el uso de la información, la tipología de documentos que utilizan, la actualidad o vigencia de esa información<sup>110</sup>, con base en ello se deben planear los procesos y servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios.

La ventaja de este método es que nos permite conocer exactamente qué materiales satisfacen a los usuarios; sin embargo, la desventaja es que es una tarea laboriosa, que implica la recuperación de dichos trabajos, la captura normalizada de las fuentes consultadas, generar tabulaciones, sólo por mencionar algunas.

### **2.5.2.3 Análisis de las peticiones de documentos**

Este método consiste en analizar los registros que se generan en las bibliotecas. La gran ventaja de este método es el reducido costo para su realización<sup>111</sup>, ya que se puede realizar a partir de las papeletas de solicitud de:

- fotocopias de documentos
- préstamo de material

También se utiliza este método para analizar las demandas de las colecciones y las variaciones que se van produciendo en ellas, con el objeto de adaptar el acervo a las necesidades de los usuarios.

En las bibliotecas escolares se puede aplicar este método de forma sencilla, siempre y cuando se cuente con registros automatizados, normalizados y actualizados.

En el caso de las bibliotecas que cuentan con estantería abierta no se lleva un registro de los materiales consultados dentro de las instalaciones de la biblioteca,

---

<sup>110</sup> **Ídem.**

<sup>111</sup> **Ídem.**

lo cual se convierte en un inconveniente; de tal manera que sólo se podrán tener registros de los préstamos a domicilio, de las publicaciones periódicas y de otros materiales que sí requieran llenar una papeleta, aún cuando sea consulta en sala.

#### **2.5.2.4 Observación**

La obtención de datos en este método se lleva a cabo mediante el registro de determinados hechos, acciones o comportamientos que manifiestan los usuarios en la búsqueda o utilización de información<sup>112</sup>. Para llevar a cabo la observación algunos autores recomiendan:

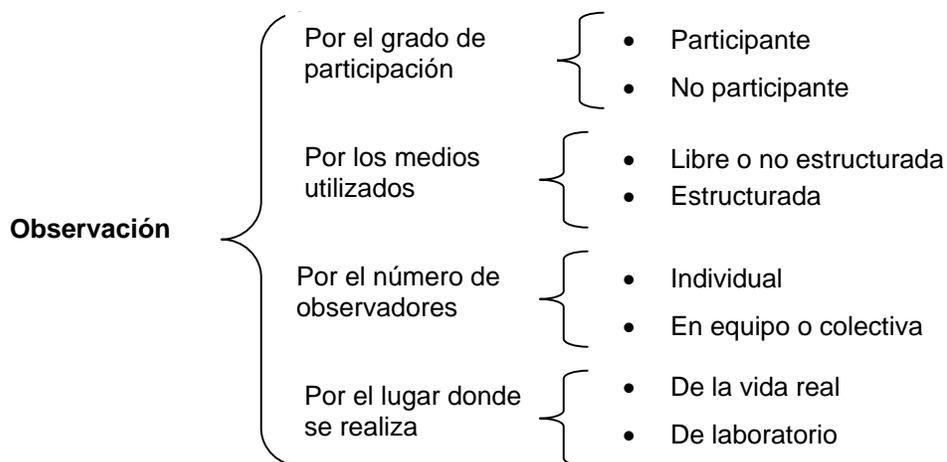
- Tener un propósito específico.
- Realizar un plan sistemático.
- Debe llevarse, por escrito, un control cuidadoso de los hechos.
- Especificar la duración y frecuencia de los registros.

La observación de los usuarios puede ser de gran valor para conocer los hábitos y necesidades de información que manifiestan, pues permite conocer y registrar cómo suceden los hechos en el momento. A diferencia del incidente crítico, este método no depende de la memoria del usuario, si no del observador que genera los reportes.

---

<sup>112</sup> **Ídem.**

La observación puede ser de los siguientes tipos<sup>113,114</sup> (ver cuadro 5):



**Cuadro 5. Tipos de observación**

La observación participante se lleva a cabo cuando el observador forma parte del grupo que se está estudiando, es decir, se identifica con el grupo. La ventaja de este tipo de observación es que se pueden conocer los problemas o inquietudes del grupo de forma más profunda; sin embargo, el inconveniente es que el observador puede ser influenciado en gran medida por sus sentimientos y pierda su objetividad.

En el caso de la observación no participante, el observado se mantiene alejado del grupo, se limita a mirar y registrar los hechos. Las ventajas y desventajas de este tipo de observación, ocurren a la inversa que en la observación participante, es decir, por una parte se mantiene la objetividad del observador, pero los problemas no podrán conocerse de forma profunda.

<sup>113</sup> **La observación.** Disponible en: <http://server2.southlink.com.ar/observacion.htm>. Fecha de consulta: 18 de junio de 2005

<sup>114</sup> Luis Fernando Jaen García. "El diagnóstico archivístico: dos conceptos ineludibles procedimiento y metodología." En: **INFOLAC** vol. 13 no 2, 2000), p. 30

La observación libre o no estructurada se utiliza cuando no se conoce nada de la población a la que se pretende estudiar, es decir, se quiere conocer factores tales como la edad, sexo, nivel socioeconómico, entre otros. Comúnmente este tipo de observación se lleva a cabo en los estudios piloto.

Por otra parte, la observación estructurada se lleva a cabo cuando tenemos claro lo que se va a investigar, es decir, sabemos qué factores son los que se van a medir y para ello se utilizan tablas de frecuencia, en donde están las variables que se consideran importantes para el estudio.

La diferencia entre la observación no estructurada y la observación estructurada, es que la primera se utiliza cuando no tenemos una idea clara de lo que deseamos investigar; sin embargo, la observación estructura es más rígida porque ya están definidos los objetivos y con ello, lo que pretendemos conocer.

La observación individual es la que realiza una sola persona y la observación colectiva, es cuando participan diversos observadores enfocados a lo mismo, o cada tipo a un aspecto distinto de la misma cosa<sup>115</sup>.

Por otra parte, la observación de la vida real se realiza en el lugar de los hechos, esto permite captar y registrar las cosas tal como ocurren. Contrariamente a este tipo de observación, la observación de laboratorio se lleva a cabo en carácter artificial y se efectúa en un laboratorio<sup>116</sup>.

Algunos autores recomiendan utilizar este método de forma limitada, sólo con pequeñas muestras y para contrastar los resultados obtenidos mediante otra técnica de recolección de datos, pues muchas veces cuando las personas que son objeto de estudio se dan cuenta que son observadas, cambian su conducta y se pierde la objetividad del estudio.

---

<sup>115</sup> **Ídem.**

<sup>116</sup> **Ídem.**

Este método se puede aplicar en las bibliotecas escolares en las horas en que se presenta mayor demanda de servicios, que generalmente suele ser en las horas de descanso; así como en las horas de clase o cuando asiste un grupo con su profesor para hacer uso de los recursos de la biblioteca.

El registro de la observación en cada caso permitirá conocer qué tan favorables son los requisitos que se piden para hacer uso de los servicios, es decir, si son un obstáculo para los usuarios o si en realidad son un factor para mantener el control de los préstamos.

Finalmente, la elección del método de recolección de datos, depende principalmente de los objetivos de la investigación, así como de los recursos disponibles. Lo más conveniente es combinar por lo menos dos métodos para contrastar y verificar los resultados de cada uno. De esta manera las conclusiones y recomendaciones estarán mejor fundamentadas; con ello la toma de decisiones estará enfocada a los puntos en donde realmente es necesario realizar cambios y mantener las fortalezas del sistema.

## Capítulo 3: El Colegio Simón Bolívar

El Colegio Simón Bolívar (CSB) es una institución educativa privada con enfoque católico, bajo la dirección de religiosas que pertenecen a la Congregación de Hermanas Franciscanas de la Inmaculada Concepción<sup>117</sup>.

La labor de las religiosas de esta institución responde a la satisfacción de las necesidades de sus apostolados: casa hogar de niñas, pastoral de la salud, pastoral de la educación, casa hogar de ancianos, la pastoral parroquial y las misiones<sup>118</sup>.

De los apostolados mencionados, el que justifica al CSB es el pastoral de la educación, el cual responde al llamado de la Iglesia: *“La escuela católica educa a sus alumnos para conseguir con eficacia el bien de la ciudad terrestre y los prepara para servir a la difusión del reino de Dios, a fin de que con el ejercicio de una vida ejemplar y apostólica sean como fermento salvador de la comunidad humana”*<sup>119</sup>.

### 3.1 Breve historia del CSB

La idea de fundar el CSB surge en 1943, cuando las religiosas franciscanas de la Inmaculada Concepción trabajaban con los hermanos de las escuelas cristianas de varones, esta sugerencia fue apoyada por los padres de familiar del colegio de varones.

EL 2 de febrero de 1944 este proyecto se ve realizado al abrirse las puertas del anexo para niñas del CSB con un sistema de trabajo lasallista y de espiritualidad franciscana. Inicialmente era considerado, como anexo al colegio de niños, sin embargo, más tarde se reconoció la independencia del propio colegio.

---

<sup>117</sup> Colegio Simón Bolívar. *Nuestro modelo educativo*. [México]: s. e., 2004. p. 3

<sup>118</sup> *Íbid.*, p. 4

<sup>119</sup> *Ídem.*

El CSB cuando fue fundado sólo contaba con primaria<sup>120</sup>; posteriormente en 1945 se abren los departamentos de secundaria y comercio, así como el primero y segundo grado de jardín de niños<sup>121</sup>. En 1952 se recibió el reconocimiento de validez oficial de estudios a la carrera de profesora de educación primaria<sup>122</sup>. Debido al desarrollo obtenido y la demanda recibida durante los primeros 10 años de funcionamiento, en 1956 las alumnas disfrutaban de un nuevo edificio<sup>123</sup> más amplio, en el que actualmente está instalado, y para el siguiente año se funda la preparatoria incorporada a la UNAM<sup>124</sup>.

Con el objeto de continuar la formación de estudiantes, se crea en 1981 la Universidad Simón Bolívar con dos licenciaturas: biología y diseño gráfico<sup>125</sup>.

El Colegio fue creado como complemento del colegio de varones, es decir que los padres de familia tuvieran cerca el colegio para sus hijos e hijas; sin embargo la necesidades de la sociedad han exigido la convivencia entre niños de ambos géneros desde la educación inicial, por ello el jardín de niños ha sido mixto desde su inicio; la primaria, en el curso escolar 2001-2002 inició el sistema mixto y paulatinamente se llevará hasta secundaria; la preparatoria inició el sistema mixto en el curso escolar 1994-1995<sup>126</sup>.

### 3.2 Entorno físico y social del CSB

El CSB actualmente está ubicado en la avenida Río Mixcoac dentro de la delegación Benito Juárez del Distrito Federal, es decir, al sur de la ciudad de México. En la figura 6 se muestra su ubicación:

---

<sup>120</sup> Colegio Simón Bolívar. *Colegio Simón Bolívar para niñas: 50 aniversario educando a la niñez y juventud mexicana*. México: Impresos Soriano, 1994. p. 20

<sup>121</sup> Colegio Simón Bolívar. *Nuestro modelo educativo*. op. cit., ... p. 6

<sup>122</sup> **Ídem.**

<sup>123</sup> **Ídem.**

<sup>124</sup> **Íbid.** p. 7

<sup>125</sup> **Ídem.**

<sup>126</sup> **Íbid.** p. 8

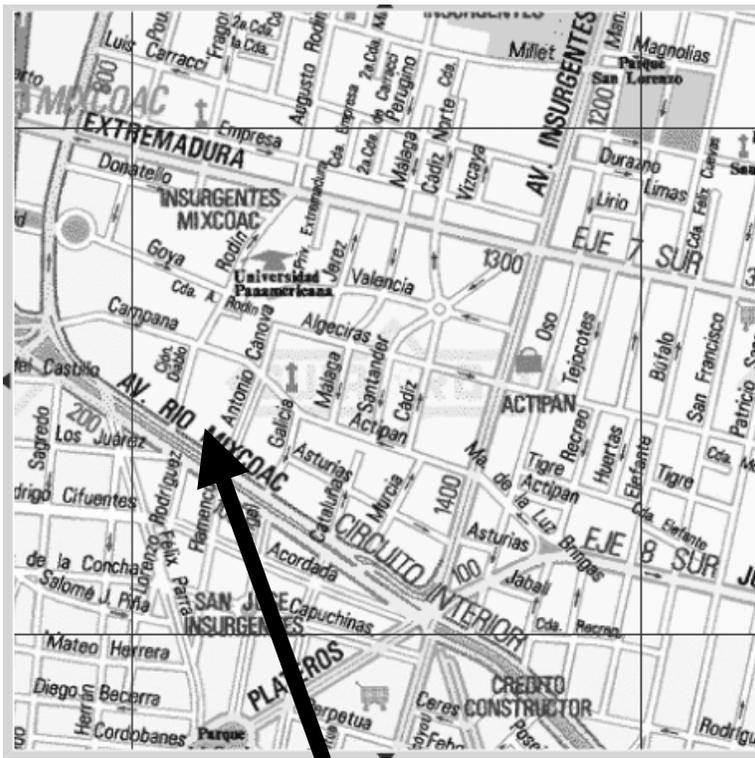


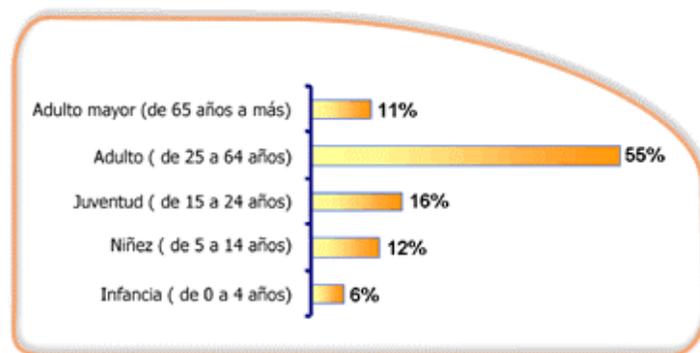
Figura 6. Ubicación física del CSB<sup>127</sup>

El número de habitantes de la delegación es de 360,468, de los cuales el 44% corresponde a hombres y el 56% restante son mujeres<sup>128</sup>.

Como se puede observar en la figura 7, la población a la que potencialmente ofrece sus servicios el CSB es el 34% de la población de la delegación Benito Juárez, ya que su organización permite educar a niños desde 2 años en maternal hasta los egresados de posgrados, que generalmente oscilan entre los 22 y 30 años.

<sup>127</sup> *Guía roji en AOL*. Disponible en: <http://guiaroji.aol.com.mx/> Fecha de consulta: 16 de julio 2005

<sup>128</sup> *Delegación Benito Juárez: información demográfica*. Disponible en: <http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/Contenidos/nuestrademarcacion/infodemografica.htm> Fecha de consulta: 16 de Julio 2005



**Figura 7. Distribución de la población de la Delegación Benito Juárez por edad**

La mayoría de la comunidad educativa vive cerca al colegio, es decir, pertenecen a la delegación Benito Juárez y su nivel socioeconómico se ubica en la clase media.

### **3.3 Principios educativos del CSB**

Como se ha mencionado a lo largo de este capítulo, el CSB tiene un enfoque católico con inspiración franciscana, es decir, sus valores, sus principios, su carisma y su misión educativa están basados en las enseñanzas de San Francisco de Asís (1182-1226)<sup>129</sup>. Por ello los valores que guían su labor educativa son: fe, amor, fraternidad, cordialidad, alegría, paz, sencillez, dignidad, honestidad, responsabilidad, respeto<sup>130</sup>.

El carisma del CSB se expresa de la siguiente manera:

*“Nuestro carisma proviene del espíritu del santo de Asís, que en su vida siempre y en todas partes irradió amor, paz, alegría y espíritu de servicio”<sup>131</sup>*

Por otra parte, la misión es:

<sup>129</sup> Nombre por el que fue conocido Giovanni Bernardote, religioso hijo de rico comerciante, tras una juventud disoluta, se retiró de la vida mundana, dedicándose a la penitencia y al apostolado

<sup>130</sup> Colegio Simón Bolívar. *Nuestro modelo educativo, op. cit.*, ... p. 29-30

<sup>131</sup> *Íbid.* p. 34

*“Nuestra misión fundamental es la educación integral de los educandos, tomando como base los valores evangélicos y el espíritu de amor y sencillez de Francisco de Asís, para que sean ciudadanos de bien en la sociedad, en su familia y para sí mismos.”<sup>132</sup>*

Cada uno de los que conforman la comunidad educativa, incluyendo profesores, personal administrativo, personal de apoyo, padres de familia y directivos, colaboran para el logro de dicha misión mediante el proceso educativo, ya que de ellos depende en gran parte la sólida formación del pensamiento y de los valores que formen seres responsables, auténticos y libres que sean capaces de tomar decisiones de forma responsable para su óptimo desarrollo y de su comunidad.

Para lograr lo anterior, se han establecido los siguientes principios que guían la labor de la comunidad educativa<sup>133</sup>:

- *La persona humana es la obra máxima de la creación de Dios y como tal merece el respeto que emana de su dignidad y filiación divina a la que fue incorporado por Jesucristo.*
- *La humanidad toda tiene la grave responsabilidad de llevar a la creación entera hacia su plenitud, por medio de su trabajo y construcción propia, como corresponde a quien ha sido creado a imagen y semejanza de Dios.*
- *Por medio de la educación el hombre alcanza su realización como persona y es capaz de cumplir con su sentido y razón de ser en el mundo*
- *La fe, como don sobrenatural, es susceptible de ser educada y abarca la vida toda de la persona, para que pueda aspirar a los bienes celestiales.*

---

<sup>132</sup> **Ídem.**

<sup>133</sup> **Íbid.** p. 36-38

- *Toda persona nace en el seno de una sociedad y es responsabilidad de los padres la educación de sus hijos y elegir el tipo de educación que quieran para ellos.*
- *La persona se educa en su dimensión individual y social, para ser un miembro útil a la comunidad humana donde se desenvuelve, y contribuye con su esfuerzo y superación constante para el engrandecimiento de su ser personal, de su familia y de su Patria.*

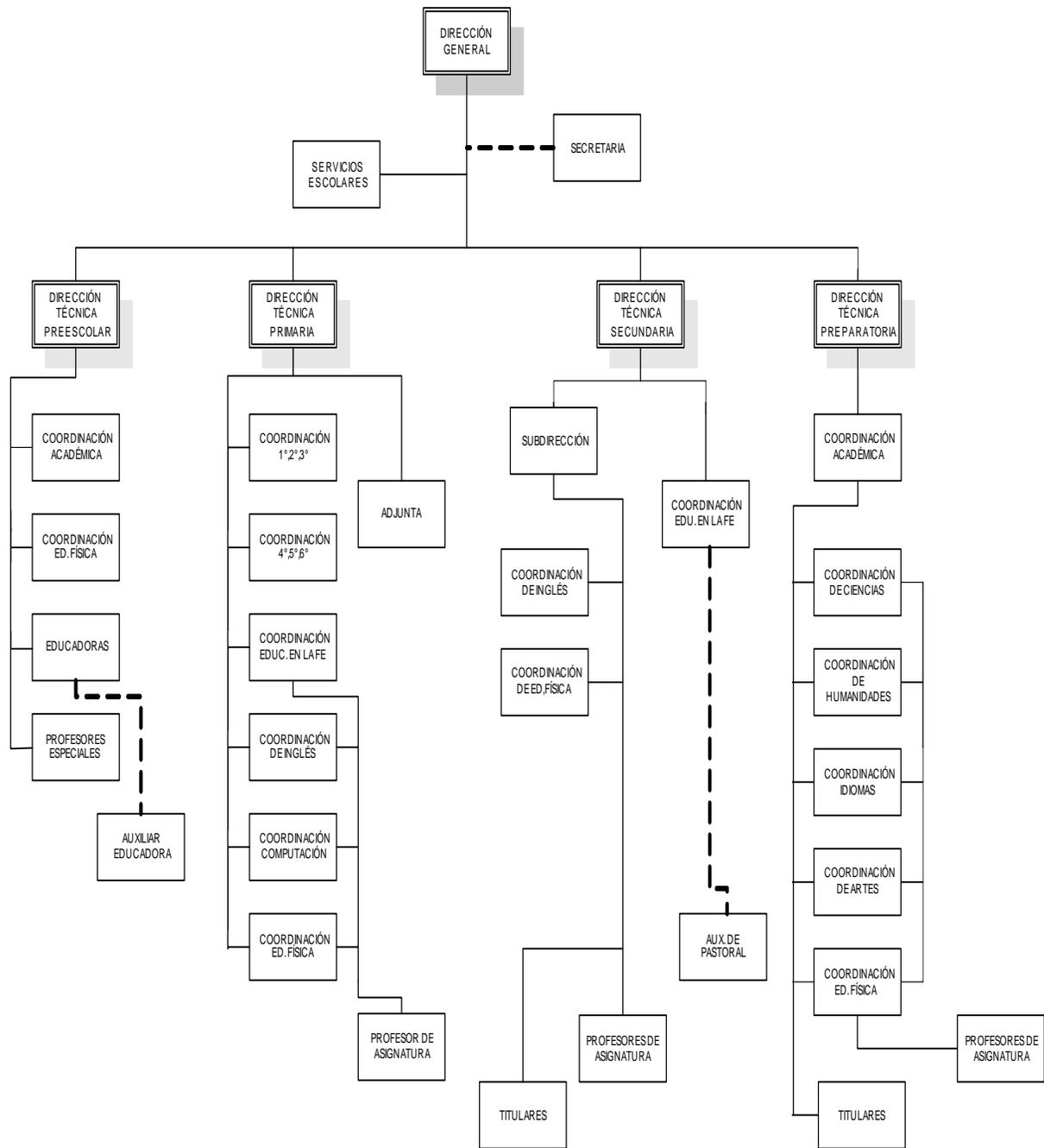
### **3.4 Organización actual**

El CSB desde su fundación ha proporcionado servicios educativos de diversos niveles, incluyendo universidad, sin embargo con fines administrativos, la Universidad Simón Bolívar es considerada independiente al colegio, a pesar de que maneja la misma filosofía educativa.

El CSB está organizado en los siguientes niveles educativos:

- Preescolar
- Primaria
- Secundaria
- Preparatoria

La figura 8 contiene un organigrama actual de cómo está organizada la institución y cómo están constituidos cada uno de los departamentos:



**Figura 8. Organigrama de académicos del CSB<sup>134</sup>**

Como se puede observar en el organigrama, cada departamento o dirección técnica depende de la dirección general; posteriormente, cada dirección está

<sup>134</sup> Colegio Simón Bolívar. *Manual de organización: administrativos 2004-2005*

organizada de acuerdo a sus necesidades particulares y con base a la filosofía de la institución. Para fines del presente trabajo, sólo se harán mención a los departamentos de secundaria y preparatoria, ya que a estos es a quienes la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat” proporciona sus servicios. Más adelante se presentará la relación que la biblioteca mantiene con dichos departamentos.

### **3.4.1 Departamento de secundaria**

El departamento de secundaria del CSB comenzó sus labores en 1945<sup>135</sup>, un año después de la fundación del colegio, desde esa fecha está incorporado a la SEP y se ha adaptado a los requerimientos de la Secretaría, es decir, cumple con los planes y programas de estudio que exige la SEP, además de contar con el propio diseño curricular de la institución.

Los objetivos de la Escuela Secundaria que manda la SEP son<sup>136</sup>:

- *Ofrecer conjuntamente con las escuelas de preescolar y primaria la Educación Básica a la población de edad escolar, con calidad, equidad y pertinencia.*
- *Fortalecer la formación integral del educando, consolidando conocimientos, actitudes y hábitos para mejorar su vida personal y social.*
- *Desarrollar en los alumnos habilidades que les permitan ampliar sus oportunidades de continuar estudios de nivel medio superior o incorporarse a la actividad productiva del país.*
- *Consolidar la formación social de los alumnos para que participen en la sociedad con responsabilidad y dentro de la justicia, la legalidad y el respeto a los derechos.*

---

<sup>135</sup> Colegio Simón Bolívar. *Colegio Simón Bolívar para niñas: 50 aniversario...*, op. cit., ... p. 21

<sup>136</sup> Colegio Simón Bolívar. *Nuestro modelo educativo*, op. cit., ... p. 47

Además de lo mencionado anteriormente, el currículo del CSB ofrece<sup>137</sup>:

- *Mayor espacio curricular para el idioma inglés y graduación por niveles.*
- *Clases de computación en todos los grados.*
- *Actividades deportivas y clase de natación en apoyo a la salud.*
- *Educación ecológica y vialidad.*
- *Educación en la Fe y acciones pastorales.*
- *Concursos, muestras y exposiciones de las diferentes asignaturas de currículo oficial.*

Para cumplir con dichos fines, la secundaria se ha organizado de la siguiente manera:

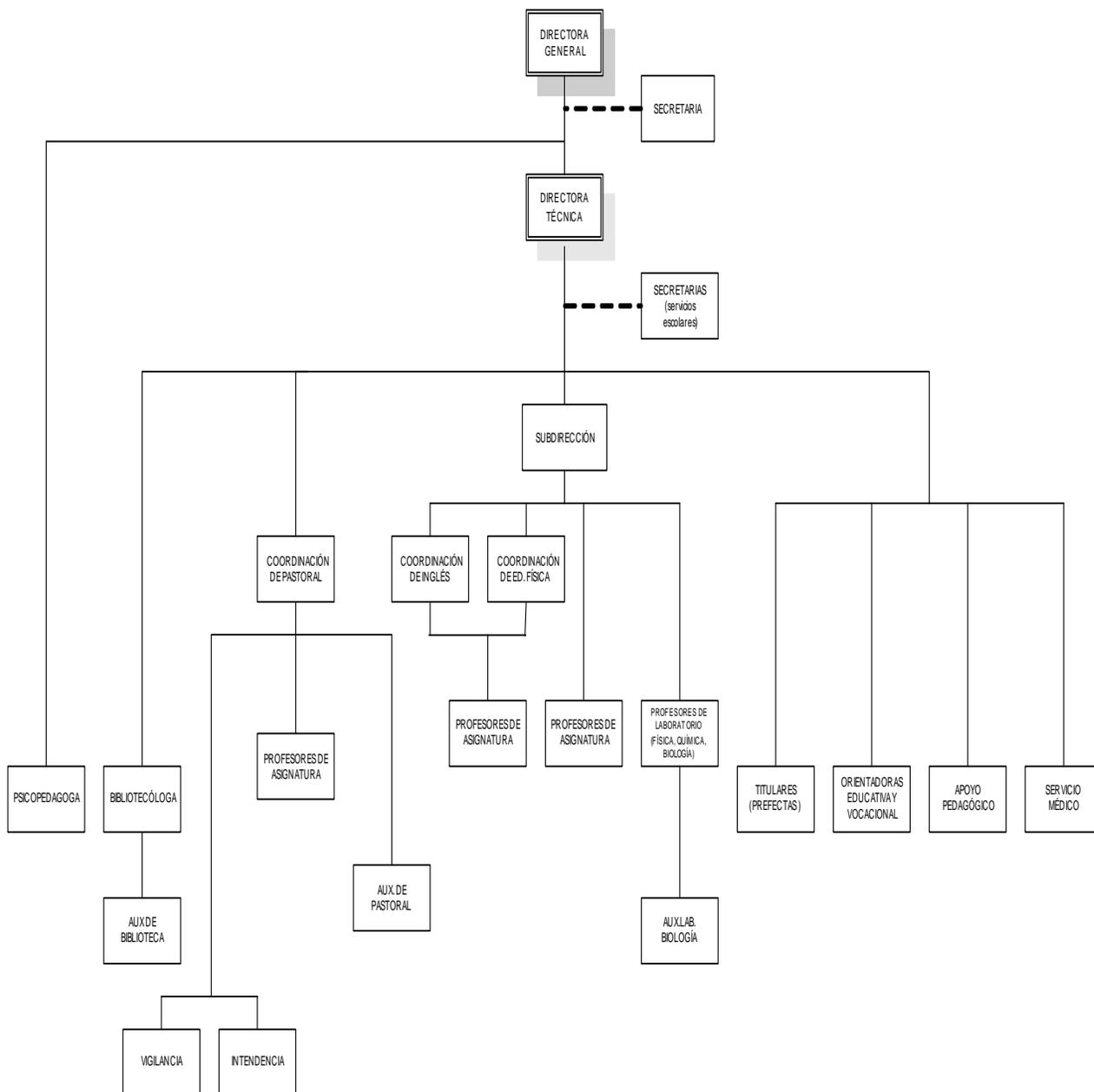
Cuenta con una dirección técnica, la cual se auxilia de secretarías y de una subdirección, esta última tiene como subordinados a los profesores de asignatura, algunos de ellos organizados en la coordinación de inglés o coordinación de educación física, según sea el caso.

De la dirección técnica también depende la coordinación de pastoral, las titulares o prefectas, quienes tienen a su cargo a los grupos de alumnos para apoyar a los profesores de asignatura en diversas cuestiones relacionadas con los estudiantes y viceversa. La orientadora educativa, el apoyo pedagógico, el servicio médico y la bibliotecóloga colaboran directamente con la dirección técnica del departamento (ver figura 9).

---

<sup>137</sup> **Íbid.** p. 47-48

## NIVEL SECUNDARIA



**Figura 9. Organigrama de secundaria del CSB<sup>138</sup>**

<sup>138</sup> Colegio Simón Bolívar. *Manual de organización... op. cit.*

### 3.4.2 Departamento de preparatoria

La preparatoria, de acuerdo con la legislación mexicana, forma parte de la Educación Media Superior<sup>139</sup> y el CSB cuenta con este nivel desde el año de 1957<sup>140</sup>. Como institución incorporada a la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), la preparatoria cumple con los planes y programas de estudios de la Escuela Nacional Preparatoria. Esta última institución tiene como misión:

*“Educar hombres y mujeres que mediante una formación integral, adquieran una pluralidad de ideas, la comprensión de los conocimientos necesarios para acceder con éxito a estudios superiores, así como una mentalidad analítica, dinámica y crítica que les permita ser conscientes de su realidad y comprensión con la sociedad, además, tener la capacidad de adquirir constantemente nuevos conocimientos”.*

El CSB en este nivel, brinda otras asignaturas y actividades propias del colegio para cumplir con la misión basada en su carisma, tales como:

- Conformación de grupos por niveles de inglés y más tiempo que el exigido por la UNAM, con la finalidad de darle seguimiento y avance a sus conocimientos, los cuales pueden ser desde el básico hasta el First. Los alumnos que avanzan hasta los niveles superiores pueden egresar con su examen de First Certificate avalado por la Universidad de Cambridge.
- Se imparten clases de francés en todos los grados.

---

<sup>139</sup> México, Poder Ejecutivo. *Ley general de educación*. Disponible en: <http://www.cddhcu.gob.mx/leyinfo/pdf/137.pdf>. Fecha de consulta: 1 mayo 2005. p. 11

<sup>140</sup> Colegio Simón Bolívar. *Colegio Simón Bolívar para niñas: 50 aniversario*..., op. cit., ... p. 25

- Se imparte la asignatura de Educación en la Fe, se difunden actividades pastorales orientadas a la formación integral y al reforzamiento de la vida cristiana de los alumnos.
- La materia de *Informática* es curricular en 4º. grado y el Colegio la imparte además en 5º. y 6º. grado con la finalidad de que los alumnos adquieran la habilidad y desarrollo sobre esta asignatura. En el caso de 6º, se adecua el contenido de la materia a cada una de las áreas de manera específica.
- Existe una estrecha relación con la Universidad Simón Bolívar que forma parte del mismo complejo educativo, la cual convoca a los alumnos de este nivel para que participen en sus programas universitarios, tales como conferencias, cursos actividades deportivas inter.-institucionales, actividades culturales y recreativas, talleres, etc.

Para llevar a cabo dichas actividades, la preparatoria del CSB se encuentra organizada de la siguiente manera:

Como se mencionó anteriormente y al igual que en el caso de secundaria, cuenta con una dirección técnica que depende de la dirección general; a su vez, de la primera depende una psicóloga, una orientadora, una bibliotecóloga, un representante ante la UNAM, y una coordinadora académica. Esta última tiene a su cargo los profesores de asignatura, quienes están organizados en las siguientes coordinaciones: coordinación de idiomas, coordinación de humanidades, coordinación de ciencias, coordinación de artes y coordinación de educación física. También está subordinado por la coordinación académica el servicio médico y las titulares o prefectas (ver figura 10).

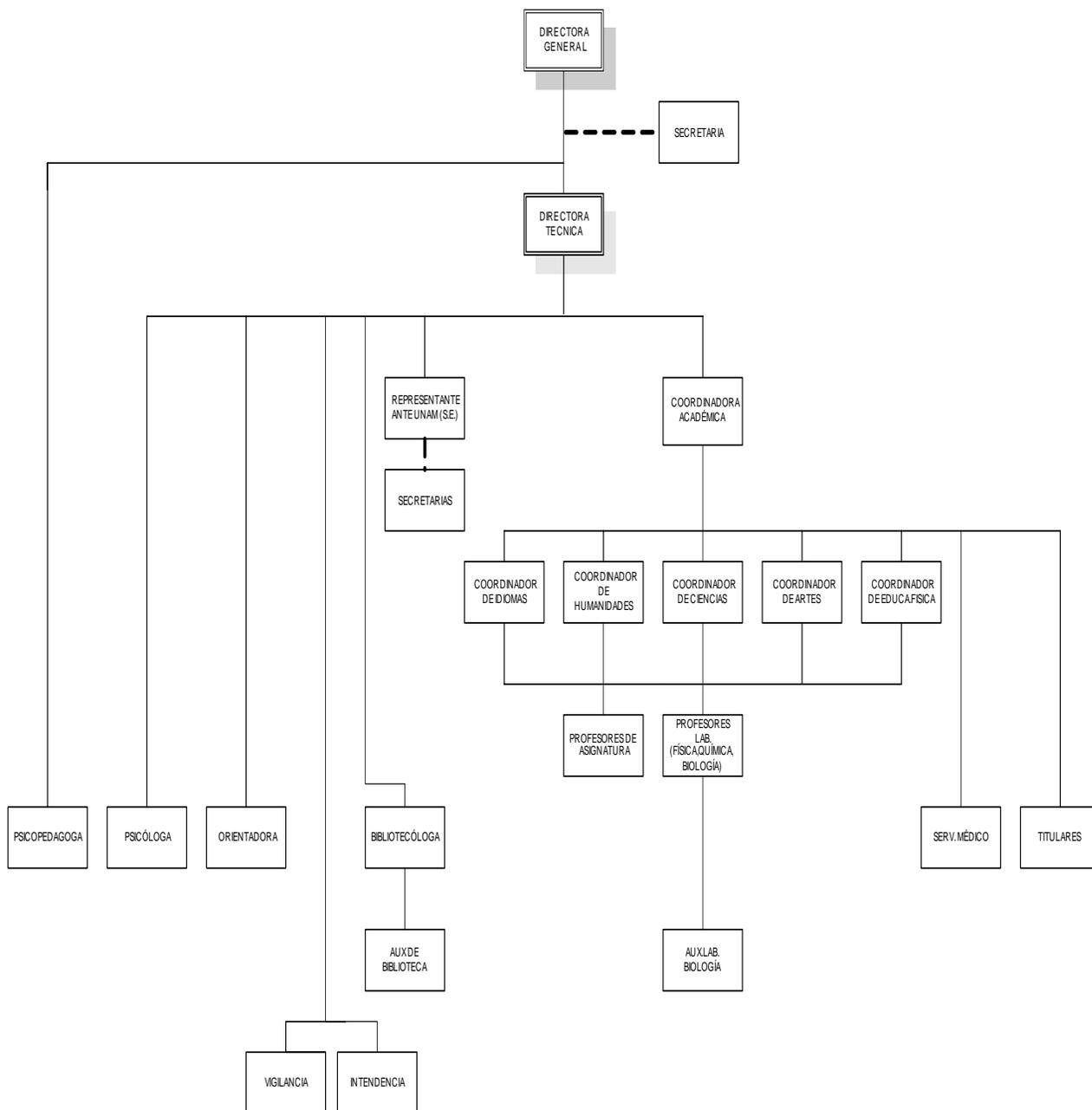


Figura 10. Organigrama de preparatoria del CSB <sup>141</sup>

<sup>141</sup> Colegio Simón Bolívar. *Manual de organización...*, op. cit.

### **3.5 La biblioteca “Mtro Emilio Reversat”**

Esta biblioteca se encuentra ubicada físicamente en un patio de la preparatoria con el fin de apoyar las actividades docentes de la comunidad educativa del nivel de secundaria y preparatoria del CSB. En el anexo 3 se presenta una ilustración donde se puede observar que está rodeada de otros departamentos, tales como el administrativo, dirección general, servicios escolares de secundaria y servicios escolares de preparatoria; de la misma forma, se puede resaltar que diversos salones de clase y laboratorios se encuentran en la misma zona.

Esto último debe tomarse en cuenta, ya que esto puede afectar de alguna manera las labores de la biblioteca, ya que al encontrarse en cerca salones de clases, los servicios bibliotecarios son más accesibles, pero las labores que se llevan a cabo en dichos salones y en los laboratorios, pueden interrumpir la concentración de los usuarios de la biblioteca.

#### **3.5.1 Objetivos**

Los objetivos que sirven de guía para el cumplimiento de la labor bibliotecológica en esta institución son<sup>142</sup>:

- *El objetivo de la Biblioteca es integrar, organizar, administrar y difundir el acervo bibliográfico, hemerográfico, documental, audiovisual y especializado que apoyen los programas educativos de la Preparatoria y Secundaria del Colegio Simón Bolívar.*
- *Ofrecer nuevos y mejores servicios para que sean aprovechados por todos los miembros de la comunidad educativa y la sociedad en general.*

---

<sup>142</sup> Colegio Simón Bolívar. *Biblioteca “Mtro. Emilio Reversat”: reglamento interno de servicios*. México: s. e., c2003, p. 3

De acuerdo a los objetivos citados, la biblioteca en cuestión está enfocada a cumplir un requerimiento inicial: cubrir la bibliografía básica y complementaria listada en los planes y programas educativos correspondientes a la secundaria y preparatoria del colegio; sin embargo, se deben plantear metas y propósitos que estén más involucrados con el proceso enseñanza-aprendizaje, es decir, que fomenten el pensamiento creativo y crítico, y en este caso, los objetivos deben estar también enfocados a la filosofía de la institución, es decir, deben apoyar el fomento del carisma franciscano.

### 3.5.2 Colecciones

Para alcanzar los objetivos mencionados anteriormente, el acervo está organizado en las siguientes colecciones<sup>143</sup>:

- *Consulta: Formada básicamente por enciclopedias y diccionarios.*
- *Acervo general: Esta colección está integrada por las monografías sugeridas por los profesores.*
- *Fondo reservado: La integran todos aquellos libros que fueron editados antes de 1950.*
- *Hemeroteca: Formada por publicaciones periódicas (diarios, informes, revistas, etc.) referentes a diversos temas*
- *Videos: Integrada por casi 461 unidades referentes a religión, orientación folclor, francés, física, química, biología, artes plásticas, música, danza, entretenimiento, literatura, geografía e historia.*
- *Diapositivas: Los temas principales de esta colección son orientación, folclor, francés, física, química, biología, historia universal y del arte, geografía y viajes; y está integrada aproximadamente por 5078 unidades.*
- *Fotobandas: Esta colección contiene material referente a física, química, biología, geografía, historia, matemáticas y orientación vocacional.*

---

<sup>143</sup> *Íbid.* p. 1

- *Acetatos: Actualmente sólo se cuenta con dos juegos de acetatos referentes a biología y psicología.*
- *Mapas y esquemas: Conformada por 63 mapas y 11 esquemas*
- *Síntesis de prensa: en esta colección se encuentran recortes de diarios, principalmente del Reforma y La Jornada, organizados por temas y por fecha.*
- *Archivo vertical: esta colección está formada por artículos de internet, folletos, artículos de revistas, entre otros, que han sido organizados temáticamente.*
- *Recursos electrónicos: dentro de esta colección se cuenta con discos compactos, discos de 3 ½" que son complemento de algunas monografías, otros contienen bases de datos o programas interactivos.*

La normatividad para la consulta de estas colecciones varía según el tipo de usuario, por ejemplo, los alumnos tienen derecho al préstamo externo de tres monografías por tres días hábiles mas no tienen derecho al mismo tipo de préstamo de videos o diapositivas. Sin embargo, en el caso de los profesores, sí tienen derecho al préstamo externos de videos y diapositivas y el tiempo que mantiene dichos materiales en posesión es indefinido, esto es debido a que su uso puede variar, por ejemplo, puede depender del ritmo de trabajo que lleve con cada grupo, del número de grupos con los que usará el material, de la frecuencia de sus clases con cada grupo, entre otras cosas más.

En caso de que los alumnos requieran un material de este tipo para una exposición, el profesor en turno debe solicitarlo directamente en la biblioteca y presentar su credencial que lo acredite como usuario de la misma.

Esto es un arma de dos filos, pues por una parte el trámite lleva más tiempo de lo debido y se puede convertir en un obstáculo que impida el uso de los materiales por los alumnos y por los profesores. Sin embargo, esto permite tener mejor

control de los materiales, ya que no se cuentan con suficientes ejemplares de este tipo de material.

### 3.5.3 Servicios

Conjuntamente con las colecciones, los siguientes servicios coadyuvan al cumplimiento de los objetivos previamente establecidos:

- **Préstamo interno o en sala.** Consiste en consultar los materiales dentro de las instalaciones de la biblioteca o del colegio, según sea el caso, ya que no se permite sacar de la sala de lectura las publicaciones periódicas, el material de consulta, la síntesis de prensa, el archivo vertical ni el fondo reservado.
- **Préstamo externo o a domicilio.** Este servicio consiste en contar con autorización del personal de la biblioteca para consultar el material fuera de las instalaciones del colegio. Como se mencionó anteriormente, a los alumnos sólo se les autoriza el préstamo a domicilio de libros, mientras que a los profesores sí se les presta material audiovisual.
- **Apartado de material.** En caso de que un usuario requiera un material que se encuentre prestado, tiene el derecho de apartarlo, de tal manera que en cuanto sea devuelto no se preste a otra persona.
- **Orientación a usuarios.** Consiste en ayudar a los usuarios que lo requieran para hacer uso de los servicios, materiales y/o recursos de la biblioteca.
- **Servicio de fotocopiado y engargolado.** Estos servicios se ofrecen a todos los usuarios, sólo que en el caso de los alumnos existen algunas restricciones como: el fotocopiado de exámenes o ejercicios resueltos,

mapas o cualquier material propiamente de papelería como las monografías.

- **Consulta de Internet.** La biblioteca cuenta con computadoras en las que se puede consultar internet.

No olvidemos que uno de los objetivos principales de la biblioteca escolar es formar al usuario, por ello es que para solicitar cada uno de los servicios, los usuarios deben presentar su credencial personal que los acredite como tales, independientemente del tipo de usuario en cuestión, de esta manera formamos individuos responsables ante los compromisos que adquieren. En varias ocasiones, los usuarios, en especial los alumnos, ven este requisito como un obstáculo, pero es claro que el adolescente no ve la otra cara de la moneda, pues a su edad toda corrección a su persona la considera como una agresión.

Sin embargo aquí entra el desafío del bibliotecario escolar, pues debe hacer uso de diversos recursos para manejar cada situación con tacto y auxiliarse del resto del personal del colegio.

Por otra parte, las sanciones se aplican cuando el usuario no cumple con las indicaciones que el personal de la biblioteca le señaló, esto se lleva a cabo con todos los tipos de usuarios y el monto de dicha sanción varía dependiendo de la falta.

#### **3.5.4 Usuarios**

Los materiales y servicios bibliotecarios están a disposición de alumnos, docentes y personal administrativo de la preparatoria y secundaria del CSB.

#### 3.5.4.1 Alumnos

La biblioteca, a través del desarrollo de colecciones y la disposición de servicios, debe coadyuvar a lograr el perfil<sup>144</sup> del alumnado, el cual es:

- *Seres humanos integral y armónicamente desarrollados en todos los aspectos educables de su personalidad: cognoscitivo, socio-afectivo y psicomotriz.*
- *Cristianos comprometidos con convicciones claras y profundas, dispuestos a servir a la iglesia y a la sociedad.*
- *Seres humanos auténticos, sinceros creativos y responsables con espíritu de servicio.*
- *Capaces de hacer de la oración un diálogo permanente con el Creador.*
- *Ciudadanos mexicanos honestos, trabajadores, abiertos a los valores y sensibles a las necesidades de sus semejantes, dispuestos a luchar en la transformación de un país más justo.*
- *Capaces de asumir responsabilidades civiles, eclesiales, sociales y políticas.*
- *Personalidades con espíritu franciscano, sencillo, alegre, humilde y generoso.*

El total de alumnos de secundaria corresponden al género femenino; mientras que en el caso de preparatoria a partir del ciclo escolar 1994-2002<sup>145</sup> el alumnado es mixto, es decir, está formado por hombres y mujeres, sin embargo a la fecha, el mayor porcentaje es femenil.

#### 3.5.4.2 Profesores

Los profesores que colaboran en esta institución están acreditados oficialmente ante las autoridades educativas de la SEP o de la UNAM, según sea el caso. Reciben permanentemente diplomados, seminarios, talleres y cursos de

---

<sup>144</sup> Colegio Simón Bolívar. *Nuestro Modelo Educativo*, op. cit., ... p. 55

<sup>145</sup> *Íbid.* p. 8

actualización con valor curricular. Por ello la biblioteca tiene como objetivo apoyar a los profesores no sólo en su labor docente, sino en su constante actualización.

Las características principales del personal docente<sup>146</sup> son:

- *Habilidades intelectuales específicas en el ámbito de su competencia profesional para el ejercicio de la docencia.*
- *Dominio de los contenidos programáticos para el eficiente desempeño del proceso enseñanza – aprendizaje.*
- *Competencias didácticas logradas mediante un proceso de formación permanente a través de cursos de actualización y la reflexión cotidiana de su propia práctica docente.*
- *Identidad profesional y ética que lo capacita para hacer del ejercicio de la docencia su realización en la existencia y ayudar a que los alumnos logren la suya propia.*
- *Capacidad de percepción y respuesta a las condiciones particulares del Colegio como Escuela Católica, encarnada en una realidad social con características propias que demandan atención desde su quehacer docente.*

Algunas características generales<sup>147,148</sup> de esta población son: a pesar de ser una escuela religiosa, el 100% de sus profesores que imparten clases en los departamentos de secundaria y preparatoria son *laicos*<sup>149</sup>. Sin embargo la tendencia femenil sí se refleja en los profesores, ya que el 86% de los profesores son mujeres. Con respecto al grado académico, el 63% tiene una licenciatura; el 20% cuenta con una carrera técnica o equivalente y el 16% tiene maestría. Es

---

<sup>146</sup> *Íbid.* p. 57

<sup>147</sup> Colegio Simón Bolívar. Departamento de Secundaria. *Relación de Profesores con la documentación correspondiente 2004-2005*

<sup>148</sup> Colegio Simón Bolívar. Departamento de Preparatoria. *Relación de Profesores con la documentación correspondiente 2004-2005*

<sup>149</sup> Que no pertenece al clero

importante mencionar que los profesores que cuentan con este último grado corresponden sólo a los profesores de preparatoria.

Con base en lo mencionado anteriormente, se puede concluir que el CSB cubre con los perfiles señalados por la SEP y por la UNAM para cada uno de los casos.

### **3.5.4.3 Personal administrativo**

Dentro de esta tipología de usuarios se enmarcan a los directivos de cada uno de los departamentos, a los coordinadores y al personal de apoyo.

Entre las principales características del personal administrativo<sup>150</sup> destacan las siguientes:

- *Capacidad para planear, organizar, dirigir y evaluar la realización de todo el proceso educativo de la institución y asignar al personal sus respectivas funciones.*
- *Iniciativa para resolver problemas, plantear soluciones y delegar responsabilidades a las personas competentes en el ámbito de su capacidad laboral.*
- *Criterio acertado para tomar decisiones pedagógicas y administrativas, así como proponer cambios que favorezcan el proceso educativo en el Colegio.*
- *Sensibilidad para mejorar eficientemente la comunicación y las relaciones humanas entre los miembros de la comunidad educativa.*
- *Actitud de respeto, compromiso y responsabilidad para cumplir y hacer cumplir el espíritu de la filosofía institucional del Colegio Simón Bolívar como escuela católica de carisma franciscano.*

Respecto a las características generales<sup>151</sup> de esta población, se puede mencionar que el 72% son laicos y el 28% restante tienen formación religiosa, este

---

<sup>150</sup> Colegio Simón Bolívar. *Nuestro Modelo Educativo*, op. cit., ... p. 59

<sup>151</sup> Colegio Simón Bolívar. *Lista de personal*.

pequeño porcentaje corresponde a los directivos y algunos coordinadores. Por otro lado, el 92% del personal administrativo son mujeres y el 8% son hombres. En cuanto al grado académico se puede afirmar que 39% tienen nivel técnico; el 33% son licenciados; el 17% cuenta con maestría; el 8% estudió hasta la secundaria y el 3%, hasta la preparatoria.

En la descripción del personal administrativo, se puede observar que la tendencia de ser una institución femenil se ve reflejado en el personal. En este caso se distingue también que se trata de una escuela católica, ya que la totalidad de los directivos son personas con formación religiosa.

#### **3.5.4.4 Usuarios externos**

Se consideran como usuarios externos a todas aquellas personas que recurran a los servicios de la biblioteca sin pertenecer a los departamentos de secundaria o preparatoria, como pueden ser profesores de jardín de niños, de primaria o alumnos de la Universidad Simón Bolívar, por mencionar algunos.

#### **3.5.5 Descripción física y recursos**

Como se mencionó anteriormente, la biblioteca se encuentra dentro de las instalaciones del departamento de preparatoria. El área total de la biblioteca es de 126 metros cuadrados, de los cuales 20 corresponden al área donde labora el personal; 43, a la estantería y los 63 metros restantes, a la sala de lectura. Tanto la sala de lectura como el resto de las áreas cuentan con una altura de 3.22 m.

Respecto a la iluminación se puede decir que se cuenta en la sala de lectura con 15.2 m<sup>2</sup> de iluminación natural, 6 lámparas de 75 watts fluorescentes; mientras que en el área del acervo se dispone de 7.6 m<sup>2</sup> de iluminación natural, 6 lámparas de 75 watts fluorescentes y 8 focos de 100 watts cada uno.

En lo referente al área de ventilación natural, en la sala de lectura se cuenta con 2.65 m<sup>2</sup> y en el acervo, con 1.55 m<sup>2</sup>. No se dispone de sistemas artificiales que regulen la temperatura ni con sistemas de seguridad contra incendios, sólo hay un extintor dentro del acervo.

Los recursos materiales y tecnológicos con los que dispone la biblioteca son:

- 38 asientos para adulto.
- 58 estantes, que corresponden a 314 metros lineales de estantería.
- 4 computadoras para los usuarios, las cuales sirven para consultar el catálogo automatizado, consultar internet y para el uso de office.
- 4 computadoras para el personal de la biblioteca, con conexión a internet.
- Catálogo mixto, es decir, los usuarios tienen a su disposición el catálogo de fichas ordenado alfabéticamente por autor, título, tema y serie, además del catálogo automatizado que está en SIABUC.

En el anexo 4 se presentan algunas imágenes de la biblioteca, donde se puede observar la distribución y la decoración de la misma.

El personal que labora en la biblioteca está constituido por:

- 1 bibliotecóloga: quien tiene a su cargo la coordinación de las actividades y servicios bibliotecarios. Esta persona cuenta con preparación en el área bibliotecológica a nivel licenciatura, además de contar con una maestría en ciencias administrativas.
- 2 auxiliares de bibliotecario: estas personas deben apoyar la realización de las diversas actividades y servicios de la biblioteca. Generalmente, este puesto lo cubren becarios de la Universidad Simón Bolívar, es decir, son estudiantes de licenciatura que deben cumplir con un servicio de becarios, por lo cual su área de formación puede variar. Actualmente los becarios que

laboran en la biblioteca corresponden a un estudiante de Ciencias de la Comunicación y otro de Ingeniería en Sistemas.

Hablando de los recursos financieros se puede mencionar que la biblioteca no cuenta con un presupuesto asignado, de tal forma que para realizar adquisiciones por compra o suscripción, el personal de la biblioteca debe presentar a la Dirección General la requisición para que sea cotizado, con base en ello se hace los ajustes adecuados para posteriormente adquirirlos. Desafortunadamente, no siempre se adquiere todo el material, pues dichos ajustes deben adecuarse a las posibilidades económicas de la institución o simplemente a las prioridades de la misma. Lo mismo sucede cuando se desea adquirir material de papelería.

En lo referente a las colecciones, hay que mencionar que para su proceso técnico se utilizan las herramientas internacionales, tales como las Reglas de Catalogación Angloamericanas, Sistema de Clasificación Decimal Dewey, tablas de Cutter y tablas de traducción, de igual manera son utilizados los catálogos en línea de diversas bibliotecas, tales como la Biblioteca Nacional de México, LIBRUNAM y la Biblioteca del Congreso de Washington, por mencionar algunas.

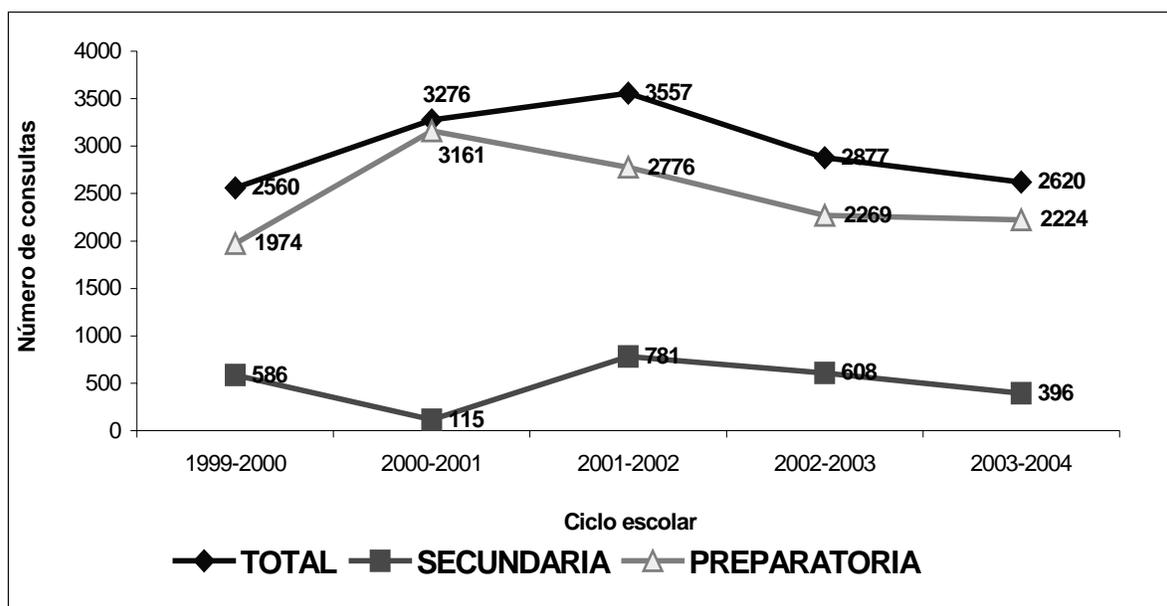
Con respecto al horario de atención hay que mencionar que proporciona sus servicios de 7: 00 a.m. a 3: 00 p.m., sólo media hora más del horario de clases, pues este último es de 7: 00 a.m. a 2: 30 p.m. Cada departamento tiene distintos horarios de descanso para los alumnos, siendo el horario pico de consulta los cambios de clase y dichos descansos, que en el caso de preparatoria son: el primero de 9: 30 a 10: 00 y el segundo de 11: 40 a 12: 00; para las alumnas de secundaria los descansos son de 10: 30 a 11: 00 y de 12: 40 a 13: 00.

### 3.5.6 Diagnóstico

A continuación se presenta una descripción de las demandas que se registraron en los cinco ciclos escolares previos al estudio que se presenta en el siguiente capítulo, es decir se analizan los registros de los años escolares 1999-2000, 2000-2001, 2001-2002, 2002-2003 y 2003-2004 con la finalidad de presentar un panorama previo y general del número de demandas de información que presentó la comunidad de la biblioteca “Mtro Emilio Reversat”.

#### 3.5.6.1 Consultas

En los últimos cinco ciclos escolares se han registrado las siguientes consultas (ver gráfica 1):

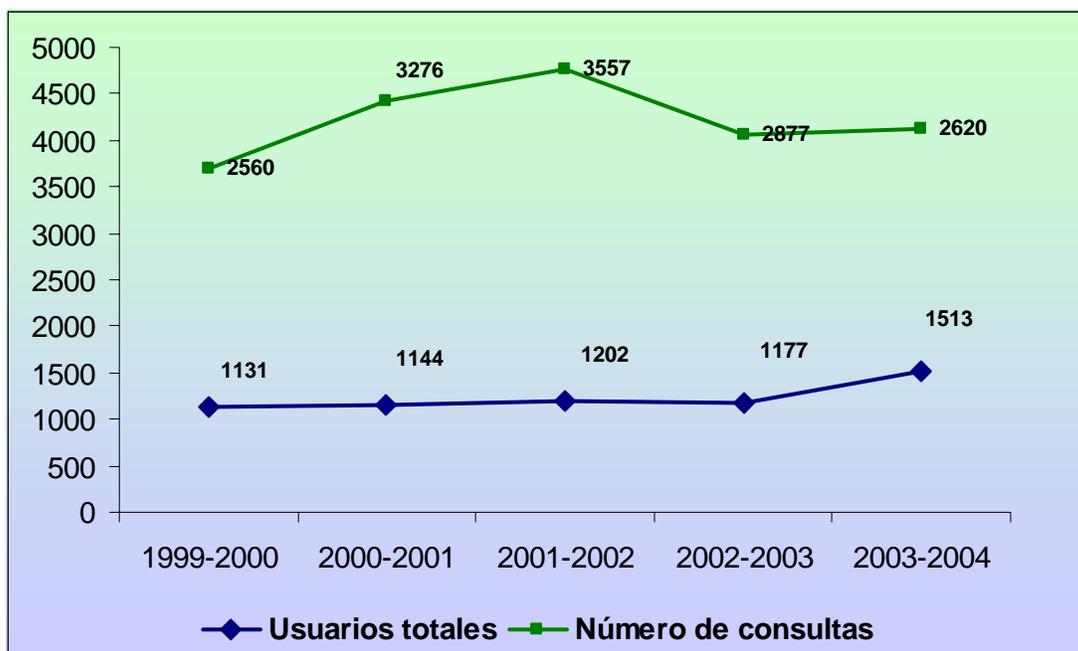


Gráfica 1. Consultas registradas en los últimos ciclos escolares

En la gráfica 1 se presenta el total de consultas, así como las consultas realizadas por la comunidad de secundaria y preparatoria. Se puede observar que en los primeros tres ciclos escolares iban en aumento las consultas realizadas por los

usuarios, siendo el ciclo escolar 2000-2001 en el que las consultas aumentaron más, con un 27.97% de incremento, sin embargo para el ciclo escolar 2002-2003 hubo un decremento con relación al ciclo escolar anterior, del 19.12 %.

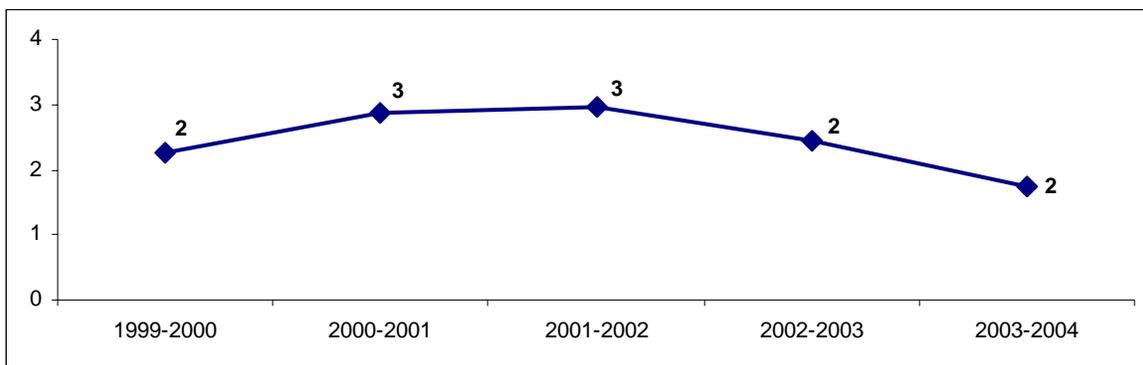
Uno de los factores que podría afectar la variación de las consultas puede ser, la misma variación en la matrícula de alumnos, sin embargo en la gráfica 2 se puede observar que durante los ciclos escolares que se están analizando, no varió demasiado el total de usuarios, tomando en cuenta incluso a los usuarios potenciales:



**Gráfica 2. Total de usuarios por ciclo escolar**

Con base en las gráficas presentadas, se puede decir que el aumento o decremento de la matrícula de usuarios, no es un factor que afecte considerablemente el número de consultas de los materiales de la biblioteca, ya que mientras la población incrementa 1.15%, el número de consultas se eleva casi 30%; y en el ciclo escolar 2003-2004, la comunidad aumenta 28.55% y se reduce el número de consultas un 8.93%.

De tal forma, que el número de consultas por usuario han variado de la siguiente forma (ver gráfica 3):

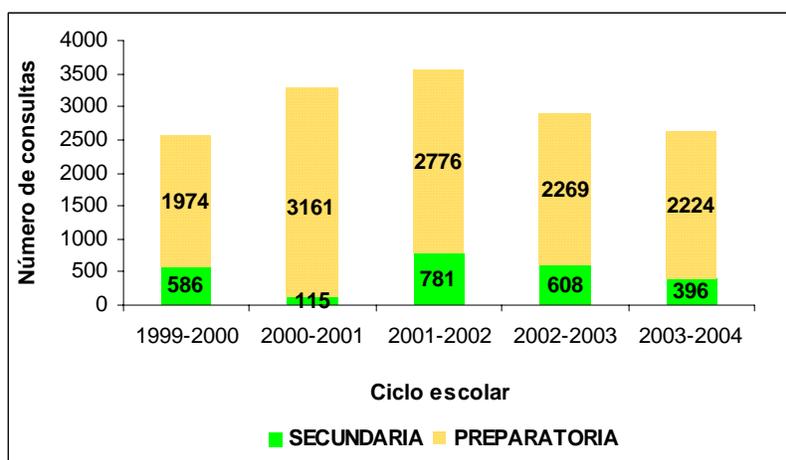


**Gráfica 3. Promedio de consultas por usuario y por ciclo escolar**

Como se mencionó anteriormente, en los primeros ciclos escolares aumentó el número de consultas por usuario y en los últimos dos, han disminuido.

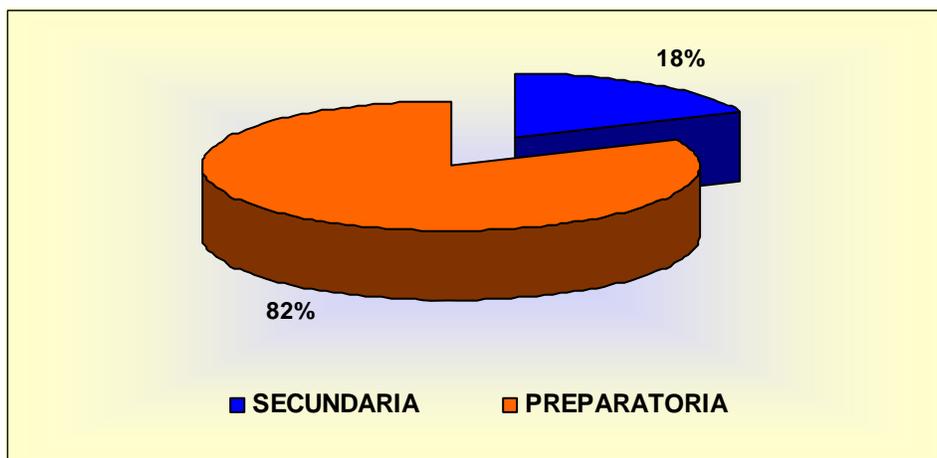
### 3.5.6.2 Consultas por departamento

Respecto al número total de consultas por departamento se puede observar que la comunidad de preparatoria utiliza más los recursos de la biblioteca en comparación con los usuarios de secundaria, tal como se ilustra en la gráfica 4:



**Gráfica 4. Consultas por departamento y por ciclo escolar**

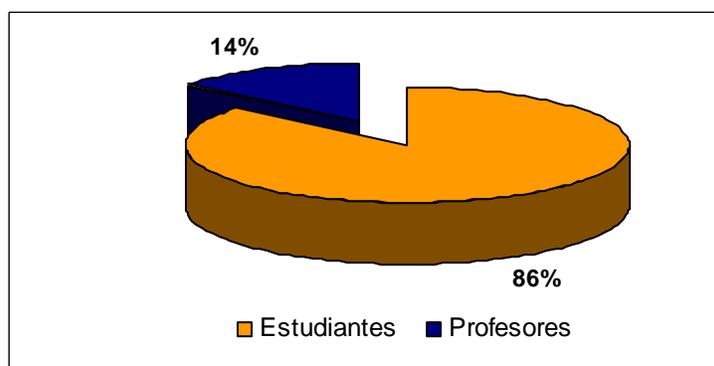
De forma general, se puede afirmar que en promedio del total de consultas por ciclo escolar, el 17% corresponden a demandas realizadas por usuarios de secundaria y el 83% restante, fueron consultas de preparatoria (ver gráfica 5).



Gráfica 5. Porcentaje de consultas por departamento en los últimos cinco años escolares

### 3.5.6.3 Consultas por tipo de usuario

Respecto a las consultas por tipo de usuario, es claro que la mayoría las realizan los estudiantes, ya que es una población mayor que la de los profesores. De tal forma que en promedio el 13% del total de consultas realizadas en los últimos cinco años escolares, corresponden a las realizadas por los profesores; y el 87% restante, son hechas por los alumnos (ver gráfica 6).

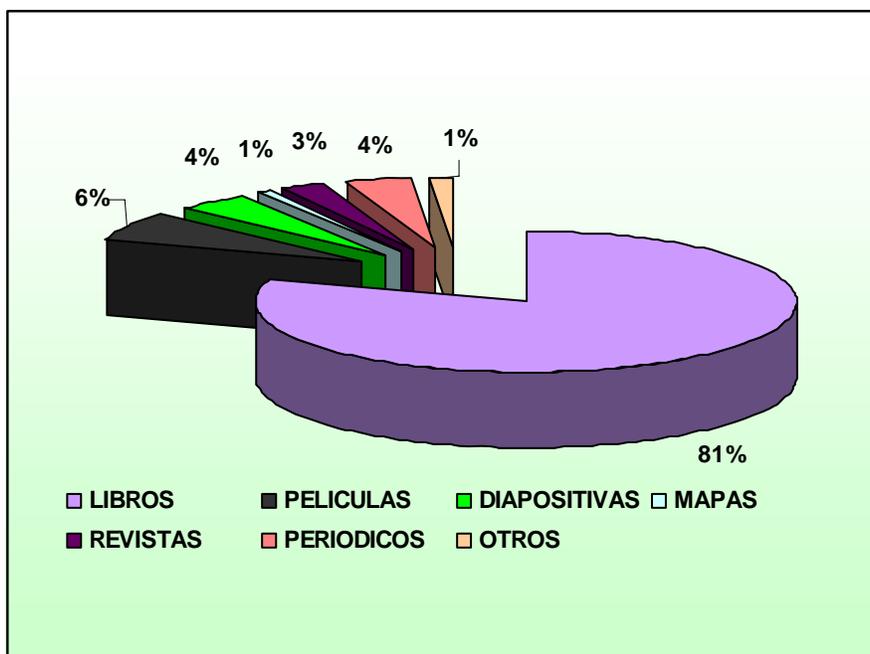


Gráfica 6. Porcentaje de consultas por tipo de usuario en los últimos cinco años escolares

En este análisis sólo se contempló esos dos tipos de usuarios, ya que en los ciclos escolares a los que se hacen mención no se contempló otro tipo de usuarios.

### 3.5.6.4 Consultas por colección

En lo referente a las consultas por tipo de material, se puede decir que el mayor porcentaje corresponde a la demanda de libros, específicamente equivale al 81% del total; el 6% de las consultas está relacionado con el uso de videos; el 4%, representa la consulta de diapositivas; el 4% se refiere a la demanda de diarios; el 3% equivale a las solicitudes de publicaciones periódicas y el 2% restante está distribuido entre los mapas y otro tipo de material. Dentro de esta última categoría se contempla el archivo vertical y la síntesis de prensa, ya que estas colecciones se han conformado en los últimos ciclos escolares. En la gráfica 7 se ilustra cómo está distribuida la consulta por tipo de material:



Gráfica 7. Porcentaje de consultas por tipo de material en los últimos cinco años escolares

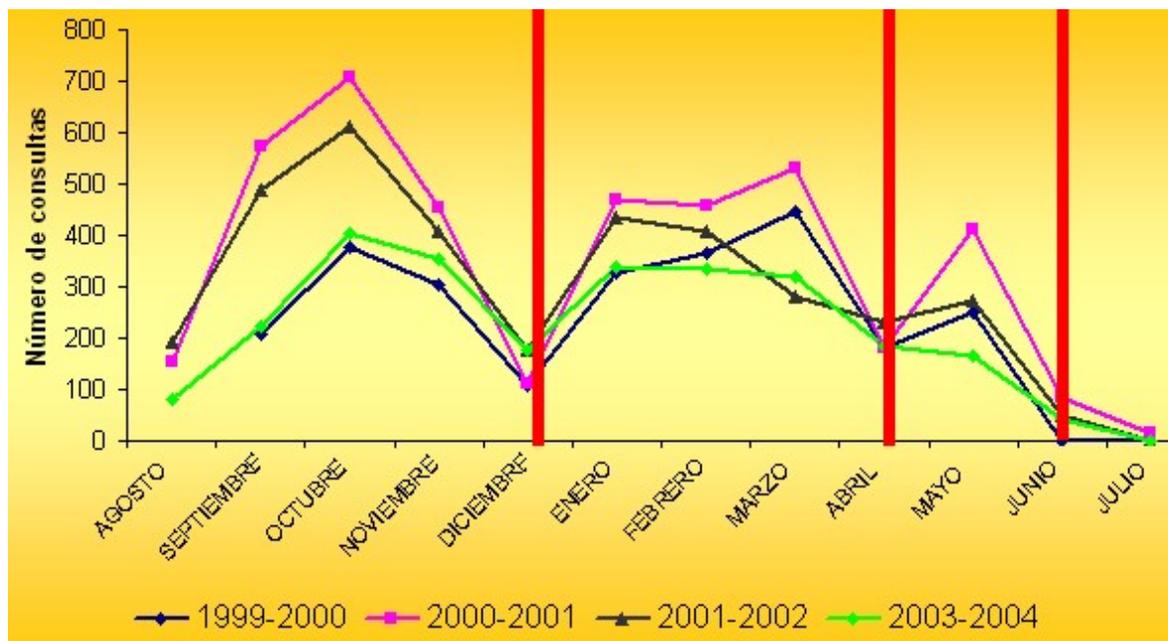
Es coherente que el material más consultado sean los libros, ya que por una parte, es la colección con más ítems; por otro lado, los alumnos no tiene restricción para su consultar es el tipo de material. No hay que olvidar que este tipo de usuarios

son quienes hacen más solicitudes. Además el libro es el tipo de material que los profesores más recomiendan y citan en sus planes y programas de estudio.

### 3.5.6.5 Consultas por mes

La distribución de las consultas por mes y por ciclo escolar se puede observar en la gráfica 8, en donde se señalan con barras verticales los periodos vacacionales, los cuales están distribuidos de la siguiente manera, de acuerdo con los calendarios oficiales de la institución y de las autoridades superiores como la SEP y la UNAM:

- Primer periodo: 2 semanas en diciembre.
- Segundo periodo: 2 semanas en semana santa, generalmente ocurre a fines del mes de marzo o principios de abril.
- Tercer periodo: Más que periodo vacacional, es la conclusión del ciclo escolar, el cual generalmente ocurre en junio.



**Gráfica 8. Consultas por mes en los últimos ciclos escolares**

Con base en la gráfica presentada, se puede observar que en cada mes que hay un periodo vacacional disminuyen las consultas del material de la biblioteca, lo

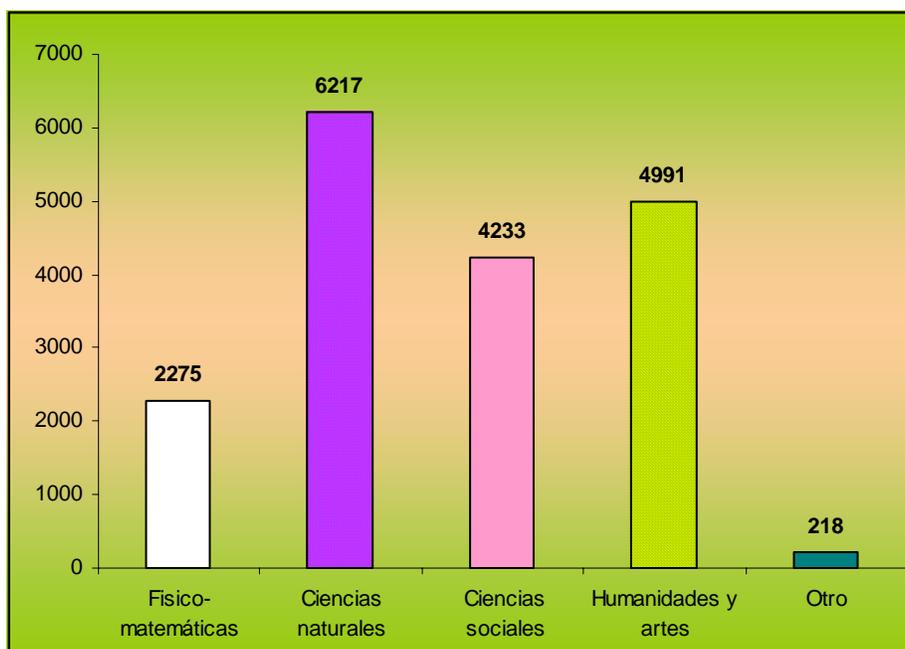
cual es congruente, ya que al haber periodos de descanso, disminuyen los días laborales. Sin embargo, en el mes de octubre es cuando se llevan a cabo más demandas de material. También se puede observar que aunque se haya concluido el ciclo escolar, se consulta material de la biblioteca, ya que se tienen registros en julio de algunas consultas.

### 3.5.6.6 Consultas por materia:

Para medir la consulta por materia, se agruparon las asignaturas del plan de estudios de secundaria y preparatoria en las siguientes categorías:

- Ciencias fisico-matemáticas
- Ciencias naturales
- Ciencias sociales
- Humanidades y artes
- Otras disciplinas

El número total de consultas en los esos ciclos escolares por materia fueron de la siguiente manera (ver gráfica 9):



**Gráfica 9. Consultas por materia en los últimos ciclos escolares**

Las materiales más consultadas fueron las correspondientes a las ciencias naturales con un total de 6217, que equivalen al 34%; le siguen los materiales enfocados a las humanidades y artes con 4991 demandas, es decir, el 28%; posteriormente los materiales que tratan de ciencias sociales con 4233 solicitudes que es igual al 24%; en cuarto lugar están los materiales de las ciencias físico-matemáticas con 13% de consultas y finalmente, el 1% restante, corresponde a los materiales enfocados a otras materias.

### 3.5.7 Situación de la biblioteca en ciclo escolar 2004-2005

Al final del ciclo escolar 2004-2005, los departamentos de secundaria y preparatoria tenían registrada la siguiente comunidad (ver cuadro 6 y 7):

#### Secundaria:

Tipo de usuario	Unidades
Alumnas de 1º. A	41
Alumnas de 1º. B	41
Alumnas de 1º. C	42
Alumnas de 1º. D	42
Alumnas de 2º. A	46
Alumnas de 2º. B	43
Alumnas de 2º. C	43
Alumnas de 3º. A	43
Alumnas de 3º. B	42
Alumnas de 3º. C	43
Alumnas de 3º. D	43
Profesores	34
Personal de apoyo	4
Administrativos	4
TOTAL	511

**Cuadro 6. Población total del departamento de secundaria en el ciclo escolar 2004-2005**

### Preparatoria:

Tipo de usuario	Unidades
Alumnos de 4º.A	34
Alumnos de 4º.B	38
Alumnos de 4º.C	40
Alumnos de 4º.D	36
Alumnos de 5º.A	35
Alumnos de 5º.B	38
Alumnos de 5º.C	33
Alumnos de 5º.D	38
Alumnos de Área I	29
Alumnos de Área II	25
Alumnos de Área III-A	39
Alumnos de Área III-B	39
Alumnos de Área IV	31
Profesores	42
Administrativos	6
TOTAL	503

**Cuadro 7. Población total del departamento de preparatoria en el ciclo escolar 2004-2005**

De manera general se puede decir que los servicios bibliotecarios estuvieron a disposición de:

924 estudiantes

76 profesores

18 personas administrativas y de apoyo

Es decir, el total de la comunidad a la que ofreció sus servicios la biblioteca estuvo conformada por 1,018 usuarios. En el siguiente apartado se presentan cuántos, y qué porcentaje de la comunidad hizo uso de los recursos bibliotecarios en dicho periodo.

### 3.5.7.1 Usuarios reales

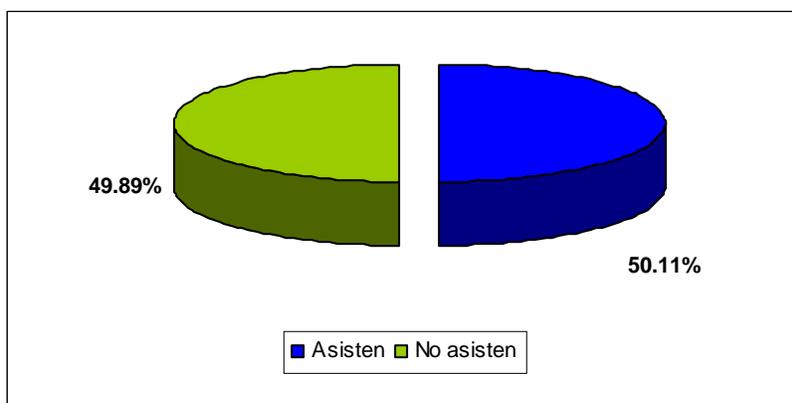
Con base en los registros estadísticos, en el ciclo escolar 2004-2005 la biblioteca reportó 524 usuarios distribuidos de la siguiente manera (ver cuadro 8):

TIPO	TOTAL	PORCENTAJE
ALUMNOS	463	88.36
PROFESORES	36	6.87
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE APOYO	7	1.34
USUARIOS EXTERNOS	18	3.44

**Cuadro 8. Total de usuarios reales en el ciclo escolar 2004-2005**

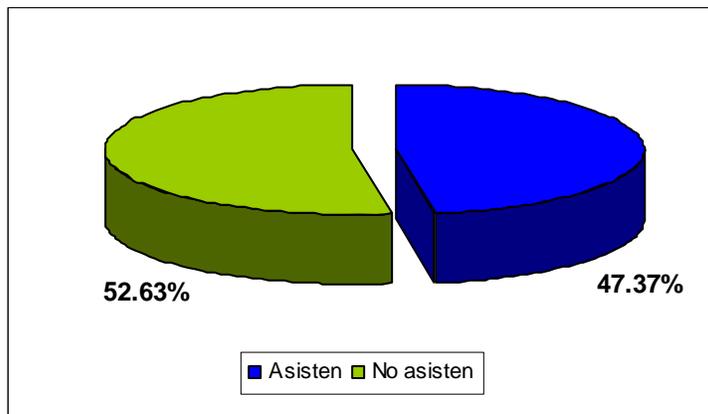
Se puede decir que sólo hacen uso de los recursos de la biblioteca el 51.47% del total de la población. Por tipo de usuario, la demanda se dio de la siguiente manera:

- De los 924 estudiantes que conforman el total de la población, asistieron a la biblioteca 463, es decir el 50.11%. A continuación en la una gráfica 10 se ilustra el porcentaje de estudiantes que usan los recursos bibliotecarios:



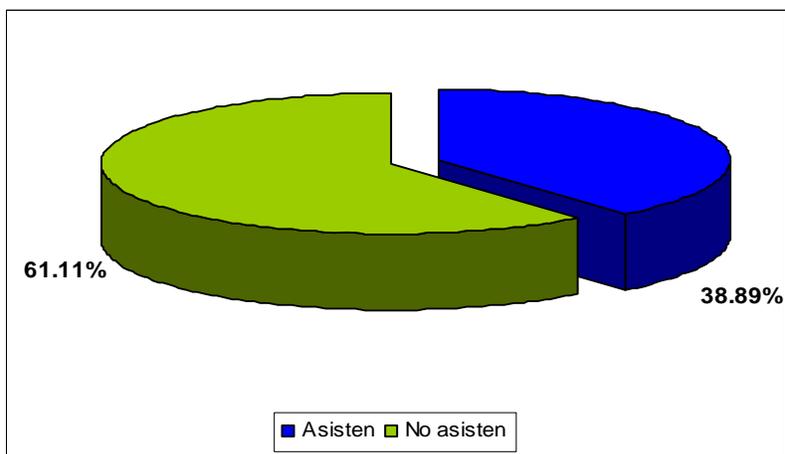
**Gráfica 10. Porcentaje de estudiantes que sí utilizaron los recursos bibliotecarios en el ciclo escolar 2004-2005**

- De los 76 profesores que conforman el total de la población, 36 utilizaron los recursos de la biblioteca, es decir sólo el 47.37% (ver gráfica 11).



**Gráfica 11. Porcentaje de profesores que sí utilizaron los recursos bibliotecarios en el ciclo escolar 2004-2005**

- Respecto a las 18 personas que conforman el personal administrativo y de apoyo, asistieron a la biblioteca sólo 7, lo que corresponde al 38.89% de esta población (ver gráfica 12).

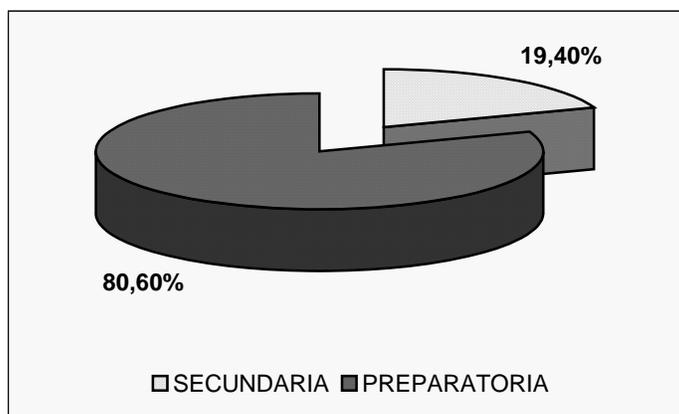


**Gráfica 12. Porcentaje de personal administrativo y de apoyo que sí utilizaron los servicios bibliotecarios en el ciclo escolar 2004-2005**

### 3.5.7.2 Consultas por departamento

Respecto a las consultas por departamento, se puede observar en la gráfica 13 que el departamento de preparatoria es quien utiliza más los recursos de la biblioteca, ya que se registraron 2306 demandas de este departamento, lo que

equivale al 80.6%; de secundaria se realizaron 555, es decir, el 19.4% de las solicitudes registradas en el año escolar 2004-2005.



**Gráfica 13. Porcentaje de consultas por departamento en el ciclo escolar 2004-2005**

Lo anterior es curioso, ya que, con base en las tablas presentadas anteriormente, ambos departamentos tienen casi el mismo número de personas en su comunidad, sin embargo, no hay que perder de vista, que la biblioteca se ubica físicamente dentro de las instalaciones de la preparatoria, lo cual puede ser un factor que desmotive a los miembros de secundaria para utilizar los recursos de la biblioteca.

### **3.5.7.3 Consultas por tipo de usuario**

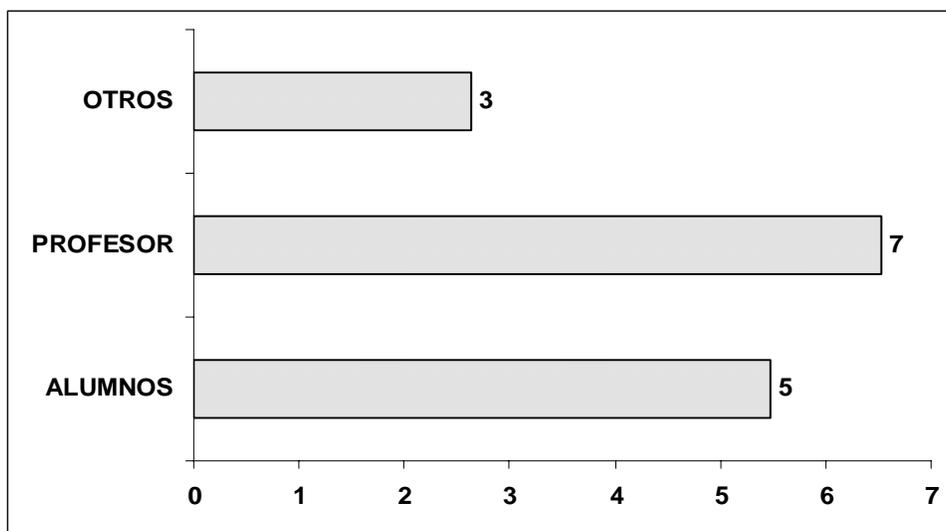
Para el análisis de las consultas por tipo de usuario, sólo se tomaron en cuenta a los estudiantes, a los profesores y una categoría de “*otros*”, ya que se detectó una inconsistencia en los registros en la forma de agrupar al personal administrativo, al personal de apoyo y a los usuarios externos.

Respecto a los estudiantes, se registraron 2536 demandas, esto quiere decir que cada usuario registrado como usuario real de la biblioteca, utiliza en promedio 5 veces al año los recursos bibliotecarios.

En total se realizaron 235 solicitudes por los profesores, por lo que se puede inferir que cada docente que utiliza los servicios de la biblioteca recurre a ella 7 veces al año.

Finalmente, se reportaron 81 consultas realizadas por otro tipo de usuario, de lo anterior se puede decir que los usuarios agrupados bajo esta categoría demanda 3 veces al año el material de la biblioteca.

En la gráfica 14 se presentan las veces que consulta en promedio cada tipo de usuario:



**Gráfica 14. Promedio de consultas por tipo de usuario en el ciclo escolar 2004-2005**

Aunado a lo anterior y de forma general, se puede decir que cada usuario real recurrió cinco veces a la biblioteca en este año escolar.

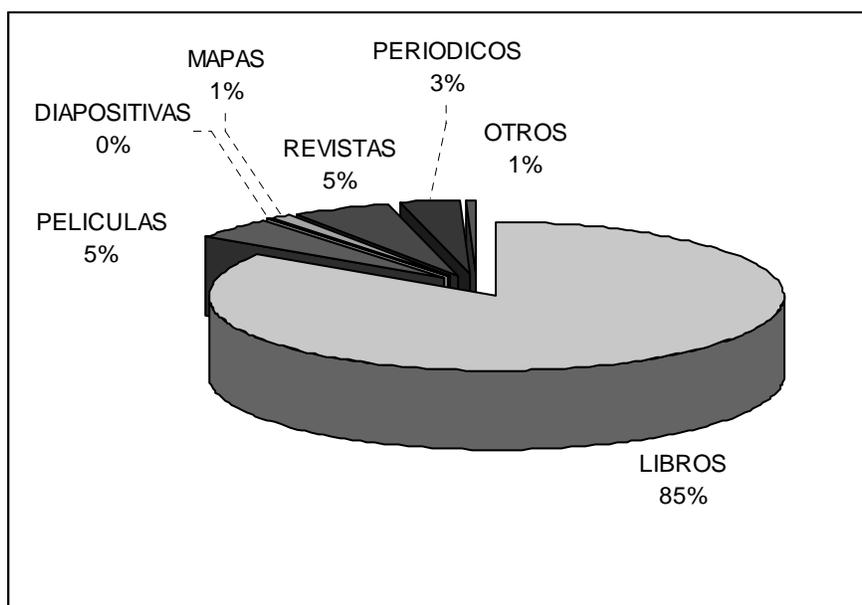
#### **3.5.7.4 Consultas por colección**

En lo referente a las consultas por colección se contemplan las siguientes categorías: libros<sup>152</sup>, videos, diapositivas, mapas, revistas, periódicos y *otros*<sup>153</sup>.

<sup>152</sup> A esta categoría corresponden tanto el material que conforma la colección de consulta y el acervo general.

<sup>153</sup> Dentro de esta categoría se agrupan la síntesis de prensa y archivo vertical.

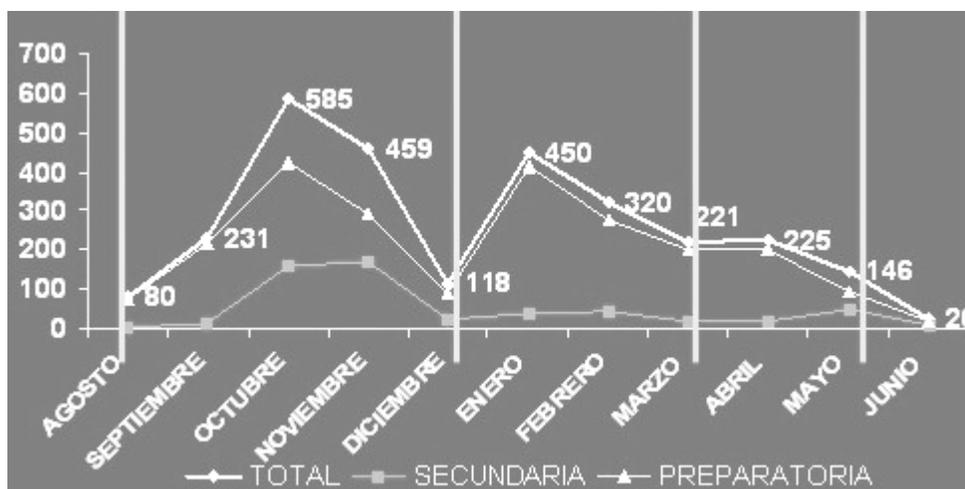
Con base en los registros estadísticos, se puede observar que la demanda por tipo de material se dio en el siguiente orden: en primer lugar están los libros, pues el 84.55% de las consultas realizadas en este periodo correspondieron a este tipo de material; posteriormente se encuentran las revistas con el 5.36%; le siguen las películas o videos con un 4.51%; en cuarto lugar se localizan los diarios o periódicos con 3.41%; continúan las consultas de mapas con un total de 1.2%; en el siguiente peldaño se ubican los materiales correspondientes a otro tipo de material con 0.57% y finalmente la consulta de diapositivas corresponden al 0.39% de todas las consultas realizadas en el ciclo escolar 2004-2005, tal como se presenta en la gráfica 15:



**Gráfica 15. Porcentaje de consultas por tipo de material en el ciclo escolar 2004-2005**

### **3.5.7.5 Consultas por mes**

En relación a la distribución de las consultas por mes, se puede observar en la gráfica 16 que el mes en el que presentan más consultas es octubre; en cambio en los meses con periodos vacacionales disminuyen. También es notorio que a medida que va concluyendo el ciclo escolar, el número de consultas se reduce.



**Gráfica 16. Consultas por mes en el ciclo escolar 2004-2005**

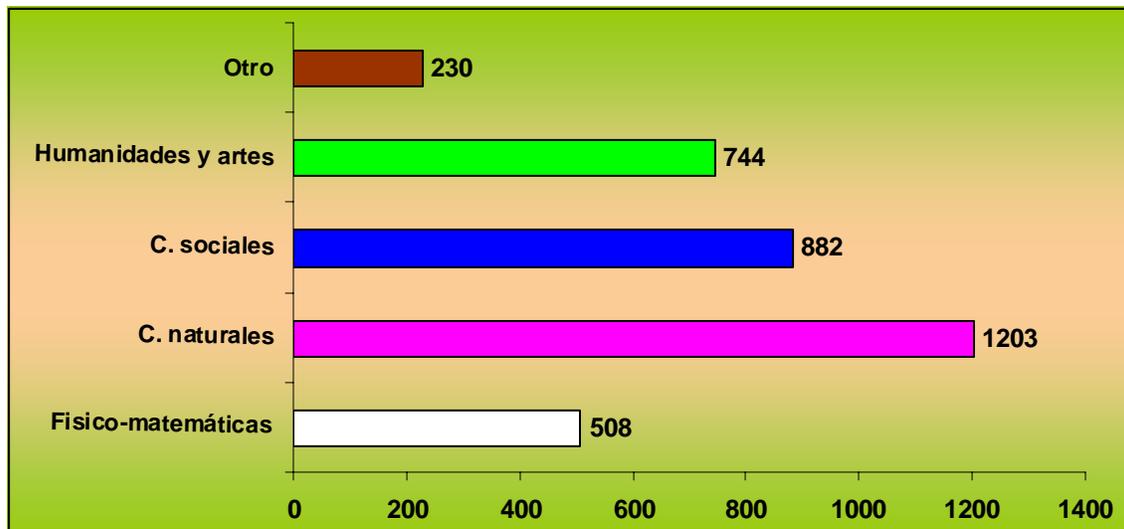
En la anterior gráfica, se puede observar simultáneamente la diferencia del número de consultas realizadas al mes por cada departamento, de lo cual es importante hacer notar que la mayoría de las demandas realizadas son hechas por usuarios de preparatoria, tal como se mencionó en el análisis de consultas por departamento.

### 3.5.7.6 Consultas por materia

Debido a la dispersión de las asignaturas entre secundaria y preparatoria, se agruparon en cinco categorías<sup>154</sup>: ciencias fisico-matemáticas, ciencias naturales, ciencias sociales, humanidades y artes y *otra*.

Respecto a las consultas por materia, se registró que el mayor número de demandas fueron referentes a las ciencias naturales con 1203 demandas, lo que equivale al 34% del total de demandas; posteriormente están las de ciencias sociales con 882, es decir, el 25%; le continúan las que hacen alusión a las humanidades y a las artes con 744, lo cual representa el 21%; 508 fueron las demandas de materiales referentes a las ciencias fisico-matemáticas, es decir el 14%; finalmente el 6% corresponde a la consulta de materiales de otras materias, lo que corresponde a 230 en todo el ciclo escolar (ver gráfica 17).

<sup>154</sup> Esta agrupación y la elección de las categorías se realizó con base en la cuatro áreas que maneja la UNAM



**Gráfica 17. Consultas por materia en el ciclo escolar 2004-2005**

Para finalizar este apartado, se concluye que poco más de la mitad de la población hizo uso de los recursos bibliotecarios en el ciclo escolar 2004-2005; los usuarios reales recurrieron en promedio cinco veces en todo el año a la biblioteca, lo que equivaldría a que cada miembro de la comunidad a la que pertenece la biblioteca utilizara tres veces, aproximadamente, los recursos de la biblioteca.

# **Capítulo 4: El estudio de usuarios: una herramienta para optimizar los servicios en la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat” del Colegio Simón Bolívar**

## **4.1 Introducción**

Idealmente los estudios de usuarios deben aplicarse antes de planear el desarrollo de una biblioteca, ya que son una herramienta que permiten conocer la comunidad a la que servirá. De tal forma que también es conveniente aplicar estudios de usuarios con cierta periodicidad, ya que de esta manera se puede tener conocimiento de cómo cambian las necesidades de los usuarios y en qué medida se han satisfecho.

Este estudio se llevó a cabo en la biblioteca “Mtro. Emilio Reversart” ubicada dentro de las instalaciones de la preparatoria del Colegio Simón Bolívar y ofrece sus servicios tanto al departamento de preparatoria como a la secundaria.

### **4.1.1 Justificación**

La secundaria junto con la primaria, forman parte de la educación básica, por otro lado la preparatoria conforma la educación media superior. Ambos niveles son de gran importancia en la educación de las personas, ya que en estas etapas se adquieren los conocimientos básicos para el desarrollo profesional.

La importancia de contar, tanto a nivel básico como a nivel medio superior, con una biblioteca que satisfaga las necesidades de la comunidad educativa, radica en que es una herramienta que apoya y fomenta la adquisición de conocimientos y el desarrollo del pensamiento crítico y creativo.

La biblioteca “Mtro. Emilio Reversat” no cuenta con presupuesto, lo cual dificulta el logro de sus fines, ya que de esta forma se limita el desarrollo de colecciones, la

difusión de los servicios, la adquisición de materiales para el procesamiento de las colecciones, entre otras cosas.

Este tipo de estudio es importante, ya que permite detectar en qué medida se han satisfecho las necesidades de los usuarios, a pesar de contar con las limitaciones mencionadas anteriormente.

## **4.1.2 Objetivos**

### **4.1.2.1 Objetivo general**

- Saber si los servicios y las colecciones de la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat” satisfacen las necesidades de información de los usuarios.

### **4.1.2.2 Objetivos específicos**

- Determinar cuál es la frecuencia de asistencia de los usuarios reales.
- Evaluar, según los usuarios, la actualidad y el estado físico de las colecciones de la biblioteca.
- Conocer por qué no asisten a la biblioteca los usuarios potenciales.
- Evaluar la difusión de los servicios bibliotecarios.
- Conocer qué tan satisfechos están los profesores con relación a la bibliografía básica y complementaria mencionada en sus programas académicos.
- Determinar en qué medida los profesores conocen las colecciones de la biblioteca.

## **4.1.3 Supuestos fundamentales**

Si la difusión de los servicios que proporciona la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat” del Colegio Simón Bolívar no es suficiente, entonces los usuarios no sabrán cuáles son los servicios que proporciona dicha biblioteca.

Si las colecciones están actualizadas y se cuenta con ejemplares suficientes, entonces se satisfarán las necesidades de los usuarios.

Si los profesores conocen las colecciones y servicios de la biblioteca, entonces motivarán a los alumnos para que acudan a la biblioteca.

#### **4.1.4 Planteamiento del problema**

¿Las colecciones y servicios de la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat” satisfacen las necesidades de la comunidad educativa de la secundaria y preparatoria del Colegio Simón Bolívar?

## **4.1 Materiales y métodos**

La investigación que es objeto del presente trabajo es de tipo cuantitativo, ya que se pretenden probar hipótesis previamente establecidas, para lo cual se confía en la medición numérica, conteo y en métodos estadísticos.

Con la ayuda de un especialista en investigación de mercados, se elaboró un sólo cuestionario para estudiar tanto a los alumnos, a los profesores, al personal administrativo y a los usuarios potenciales; dentro de dicho instrumento había apartados que hacían alusión a las necesidades específicas de cada tipo de usuario.

Los primeros 3 reactivos correspondían a aspectos de control e identificación de la encuesta; la siguiente pregunta era para identificar el tipo de encuestado, es decir, si se trataba de un estudiante, profesor, personal administrativo o de apoyo; la pregunta 5 tenía la finalidad de identificar a los usuarios potenciales y remitirlos a la sección diseñada para este tipo de encuestado, si se trataba de un usuario real, se continuaba con la pregunta siguiente. De la pregunta 6 a la 10 consistían en identificar la frecuencia de asistencia a la biblioteca, los temas que consulta y los servicios que utiliza.

De la pregunta 11 a la 14, consistían en que los usuarios calificaran los materiales que más utiliza, por ejemplo, que dijeran si era muy malo, malo, regular, bueno o muy bueno algún aspecto del material que más consulta. De la pregunta 15 a la 17 se calificaban de la misma manera algunos aspectos generales de la biblioteca, del personal y del servicio de fotocopiado. La pregunta 19 era una pregunta abierta que pedía a los encuestados sugerencias para mejorar la biblioteca.

Las preguntas diseñadas especialmente para los profesores eran de la pregunta 20 a 25, las cuales tenían la finalidad de cuestionarlos con respecto a aspecto

relacionados con su satisfacción en lo referente a la bibliografía básica y complementaria que ellos citan en sus programas académicos.

La sección para los estudiantes estaba conformada por las preguntas 26, 27 y 28. Principalmente el objetivo de estos reactivos era conocer qué es lo que motiva a los estudiantes para asistir a la biblioteca.

La pregunta 29 y 30 estaban enfocadas a conocer las razones por las que asiste el personal administrativo y de apoyo.

Para conocer las razones por las cuales los usuarios potenciales no asisten a la biblioteca, se emplearon de la pregunta 32 a la 34.

Finalmente, con la pregunta 35 y 36 se obtuvieron características demográficas de los encuestados. En el anexo 5 se presenta el cuestionario que se aplicó.

La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo en el mes de mayo de 2005, es decir en la última semana de labores regulares del ciclo escolar 2004-2005, la cual correspondía al periodo de exámenes finales, tanto en secundaria como en preparatoria. Se prefirió aplicar los cuestionarios en este periodo, ya que para esas fechas todos los usuarios podrían tener una idea de los servicios que proporciona la biblioteca.

Específicamente, el 16 de mayo se llevó a cabo el piloteo del cuestionario y a partir del 17 de mayo hasta el 20 del mismo mes se encuestaron a los alumnos de ambos departamentos así como al personal administrativo y de apoyo; el 25 de mayo se llevó a cabo la auto aplicación de los cuestionarios por parte de los profesores de secundaria; y el 16 de junio se aplicaron los cuestionarios a los docentes de preparatoria.

Se contrataron a dos encuestadores ajenos a la institución, los cuales recibieron una breve capacitación referente al funcionamiento de la biblioteca y al objetivo de la investigación, de esta manera se aseguraba la objetividad de las respuestas.

La investigación que se realizó es de tipo no experimental, ya que no hubo una manipulación de ninguna variable, puesto que se pretendía observar si los usuarios de la biblioteca conocían los servicios de la biblioteca y si estaban satisfechos con los mismos.

La población está conformada por: 924 estudiantes, 76 profesores y 18 personas administrativas y de apoyo, es decir el universo está conformado por 1018 usuarios. Para hacer el cálculo de la muestra se utilizó el software STATS v.2, con lo cual se obtuvo una muestra representativa de 320 usuarios con 99% de nivel de confianza y 6% de margen de error

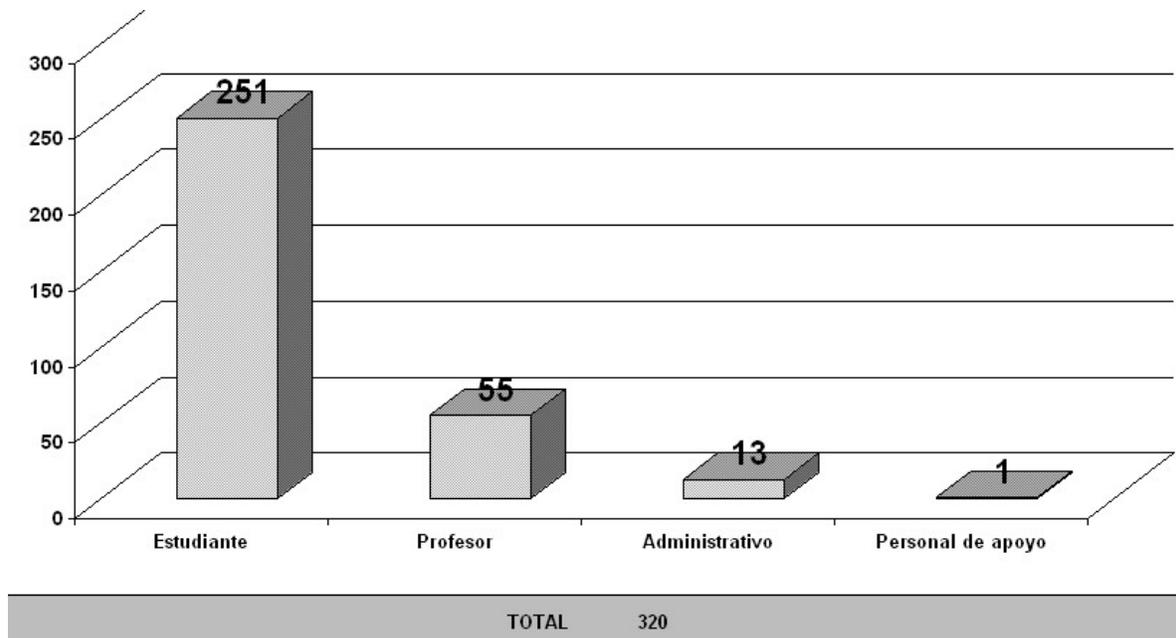
Las respuestas obtenidas fueron codificadas por los mismos encuestadores, posteriormente se contrató a una capturista para vaciar los datos en una aplicación de excel, donde se generaron las gráficas.

## 4.2 Resultados

Las primera pregunta corresponde al número consecutivo e identificador de cada encuesta, la segunda hace referencia al encuestador y el tercer reactivo indica la fecha en que se aplicó la encuesta, de tal forma que estas preguntas corresponden a datos de control, así que se comenzarán a exponer los resultados a partir de la pregunta 4.

### 4. Tipo de entrevistado

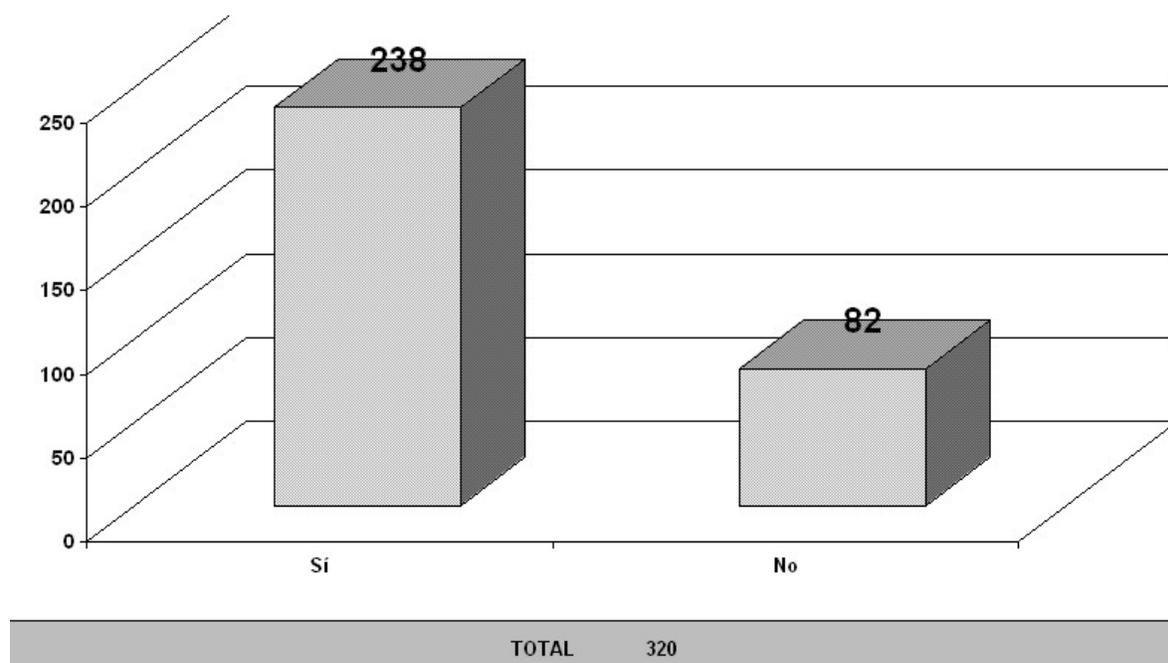
De acuerdo con esta pregunta, de los 320 encuestados, 251 (78.4%) son estudiantes, 55 (17.2%) son profesores, 13 (4.1%) son administrativos y 1 (0.3%) personal de apoyo (ver gráfica 18).



Gráfica 1. Tipo de entrevistados

## 5. ¿Utiliza usted los servicios de la biblioteca?

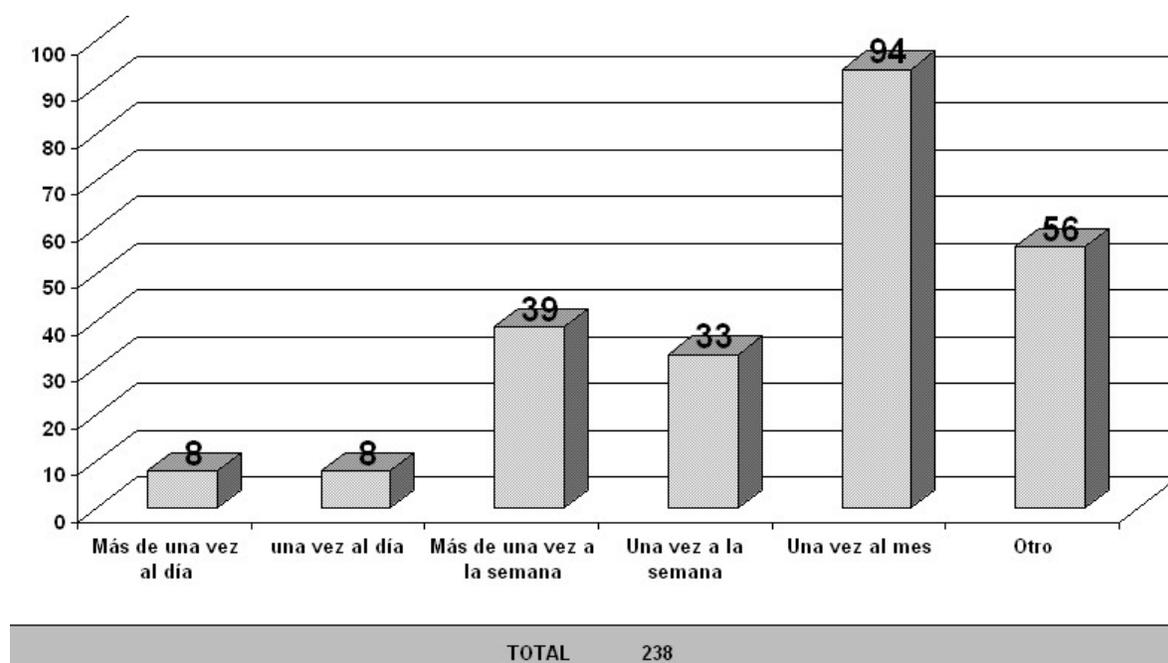
La pregunta cinco filtra a los usuarios reales y a los usuarios potenciales, de tal forma que de los 320 encuestados, 238 (74.4%) contestaron que sí utilizan los servicios de la biblioteca y los 82 (25.6%) restantes, contestaron que no (ver gráfica 19).



Gráfica 2. ¿Utilizan los servicios de la biblioteca?

## 6. ¿Con qué frecuencia visita la biblioteca?

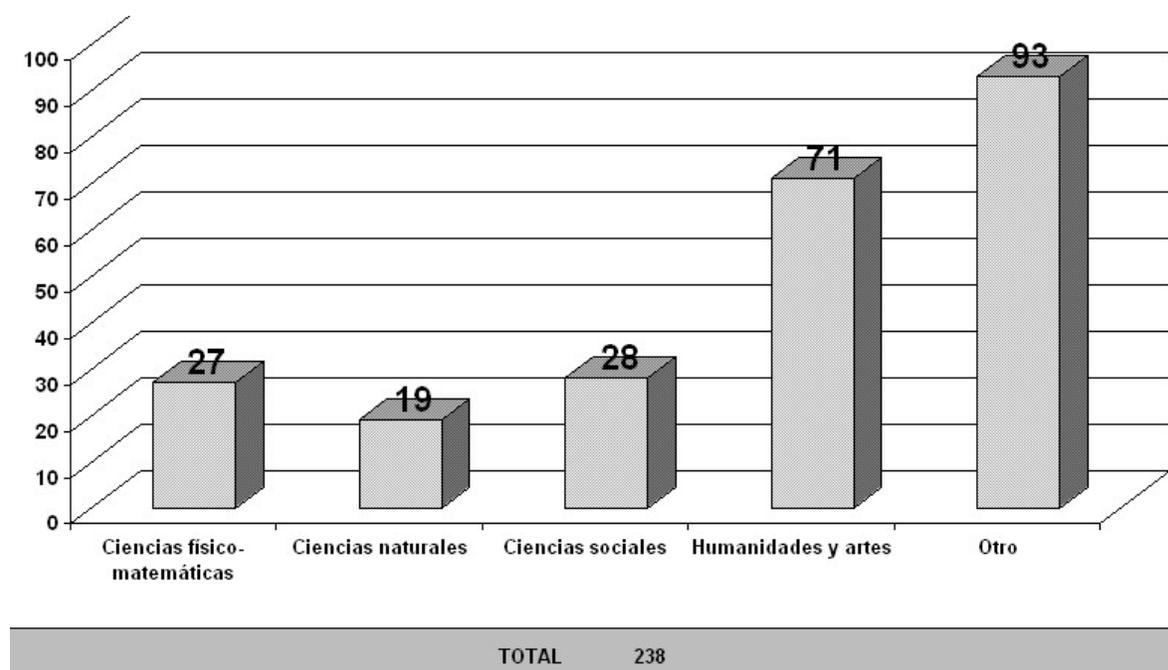
De los 238 que contestaron en la pregunta anterior que sí utilizaban los servicios de la biblioteca, sólo 237 respondieron esta pregunta, de los cuales 8 (3.4%) respondieron que utilizan más de una vez al día los servicios de la biblioteca; otros 8 (3.4%), una vez al día; 39 (16.5%), más de una vez a la semana; 33 (13.9%), una vez a la semana; 94 (39.7%), una vez al mes y 56 (23.5%) afirmaron tener otra frecuencia de uso de los servicios de la biblioteca (ver gráfica 20).



Gráfica 3. ¿Con qué frecuencia visitan la biblioteca?

## 7. ¿Qué temas consulta con mayor frecuencia en la biblioteca?

De los 238 que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 27 (11.3%) consultan temas referentes a las ciencias físico-matemáticas; 19 (8%), a las ciencias naturales; 28 (11.8%), a las ciencias sociales, 71 (29.8%) a las humanidades y artes y 93 (39.1%) afirman consultar otros temas (ver gráfica 21).

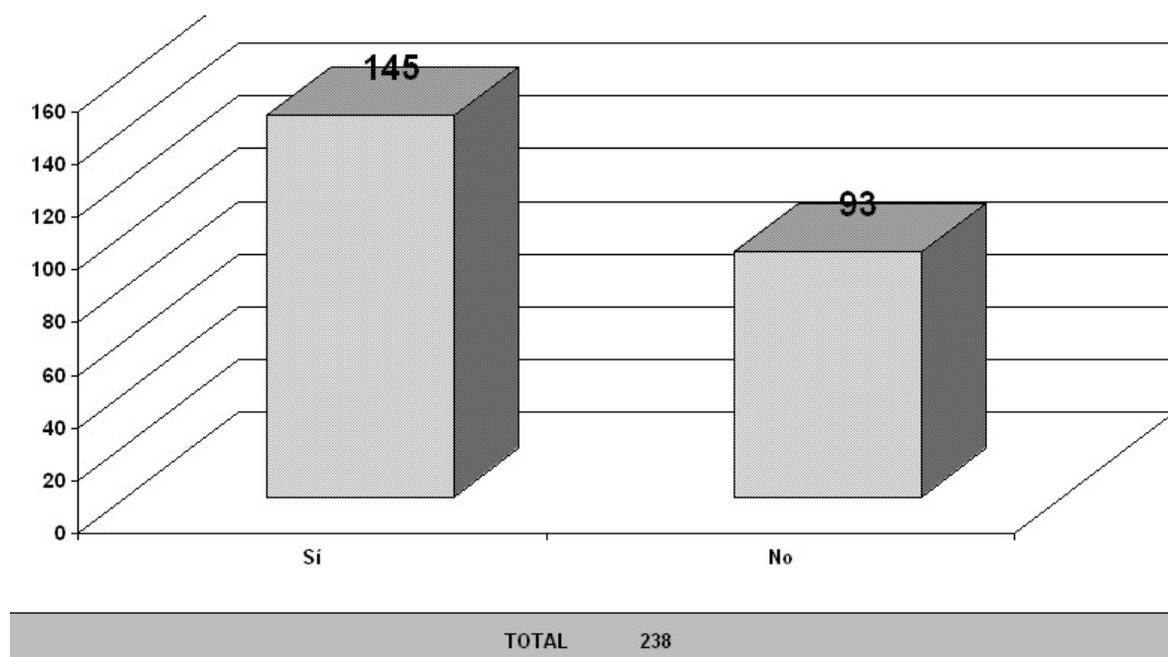


Gráfica 4. ¿Qué temas consultan con mayor frecuencia en la biblioteca?

## 8. ¿Cuál de los siguientes servicios de la biblioteca utiliza regularmente?

### 8.1. Préstamo interno

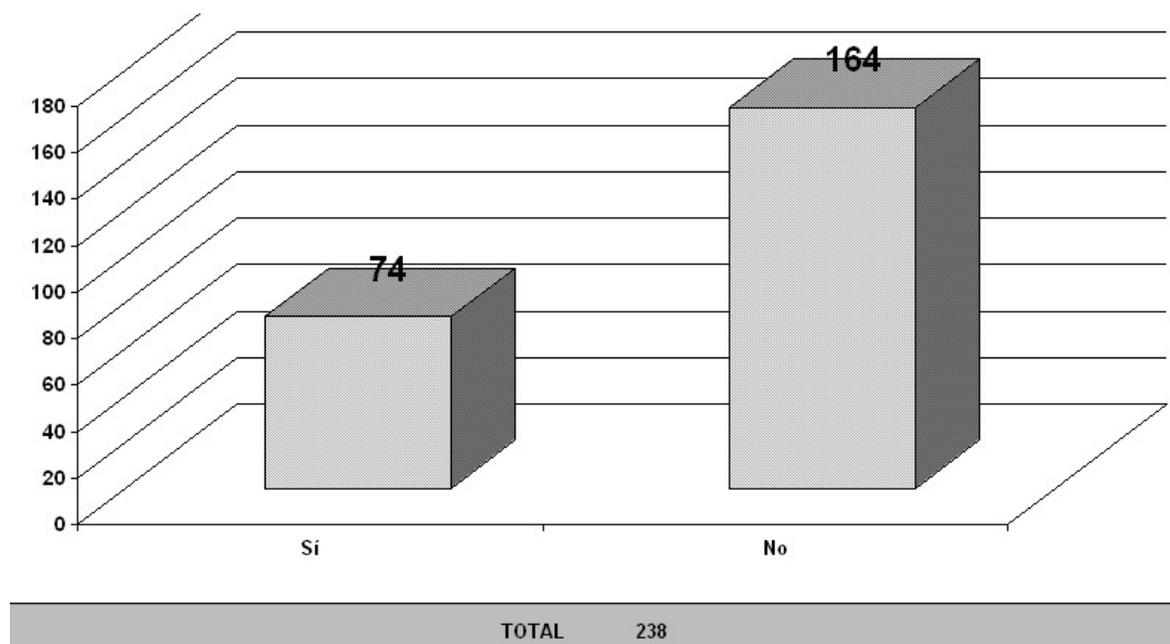
De los 238 que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 145 (60.9%) respondieron que sí utilizan el servicio de préstamo interno y 93 (39.1%) contestaron que no (ver gráfica 22).



Gráfica 5. ¿Utilizan el servicio de préstamo interno?

## 8.2. Préstamo a domicilio

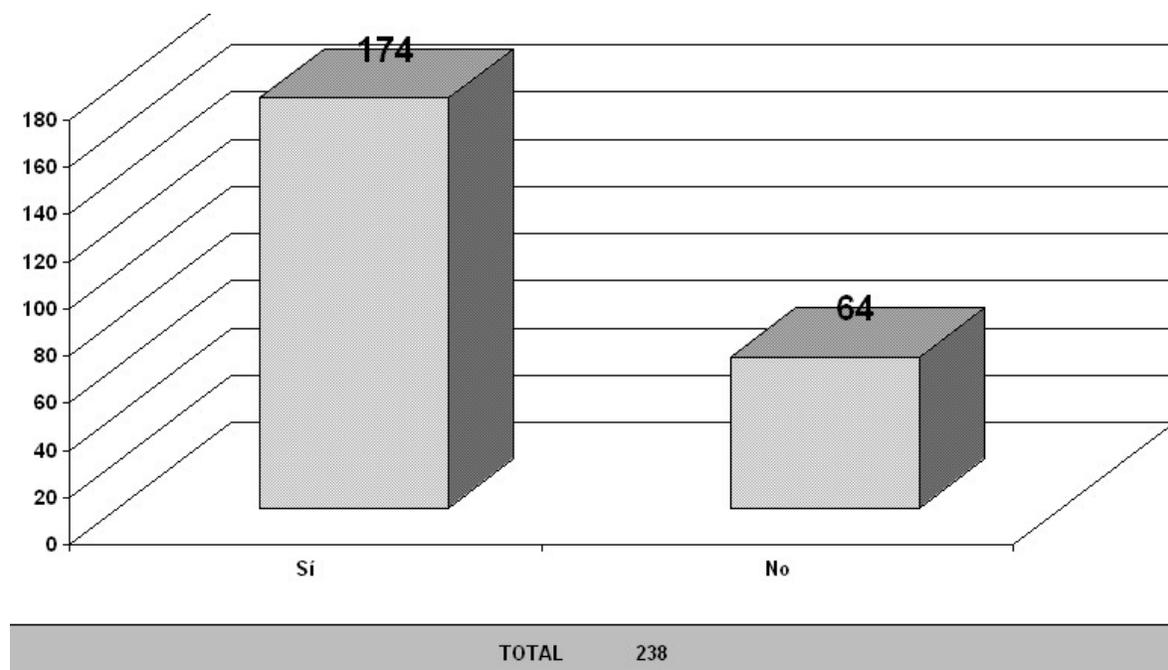
De los 238 que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 74 (31.1%) sí utilizan el servicio de préstamo a domicilio y 164 (68.9%) no (ver gráfica 23).



Gráfica 6. ¿Utilizan el servicio de préstamo a domicilio?

### 8.3. Uso de las computadoras

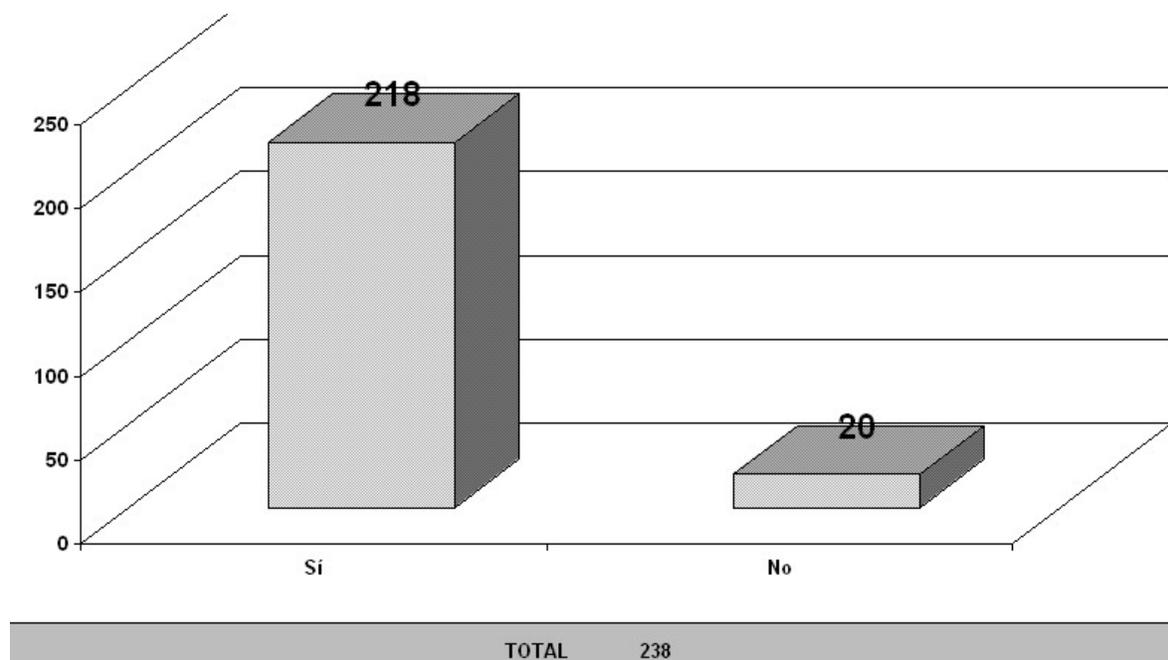
De los 238 que afirmaron usar los servicios de la biblioteca, 174 (73.1%) contestaron que sí utilizan el servicio de préstamo de computadoras y 64 (26.9%) respondieron que no (ver gráfica 24).



Gráfica 7. ¿Utilizan el servicio de préstamo de computadoras?

## 8.4. Fotocopiado

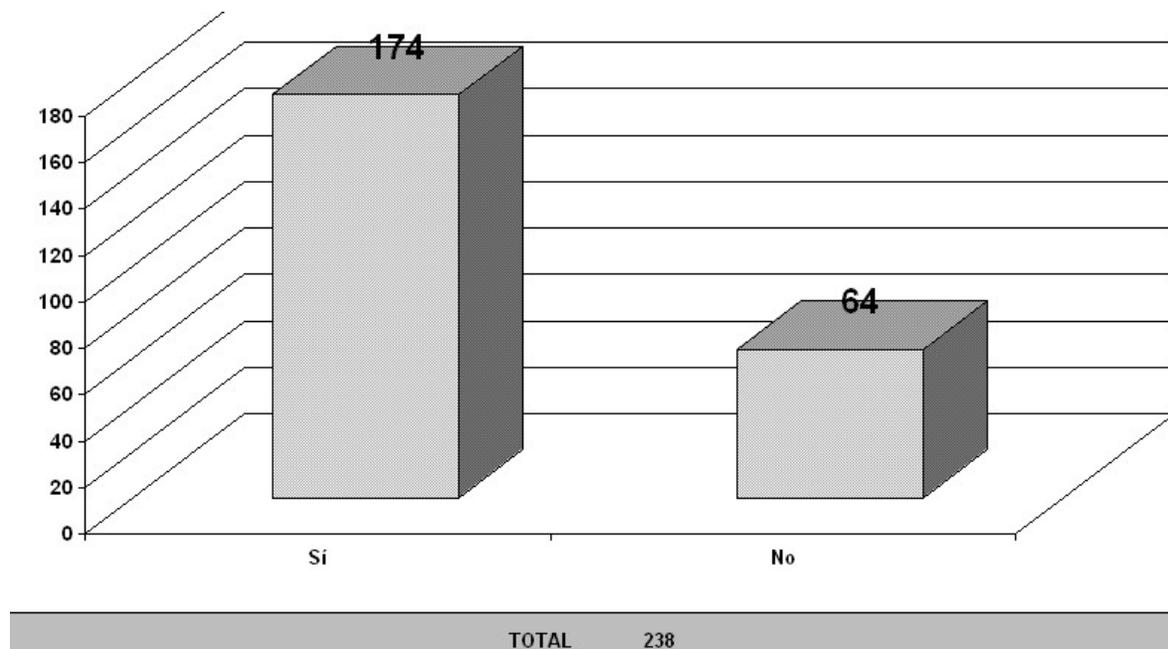
De los 238 que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 218 (91.6%) contestaron que sí utilizan el servicio de fotocopiado y sólo 20 (8.4%) no lo utilizan (ver gráfica 25).



Gráfica 8. ¿Utilizan el servicio de fotocopiado?

## 8.5. Consulta

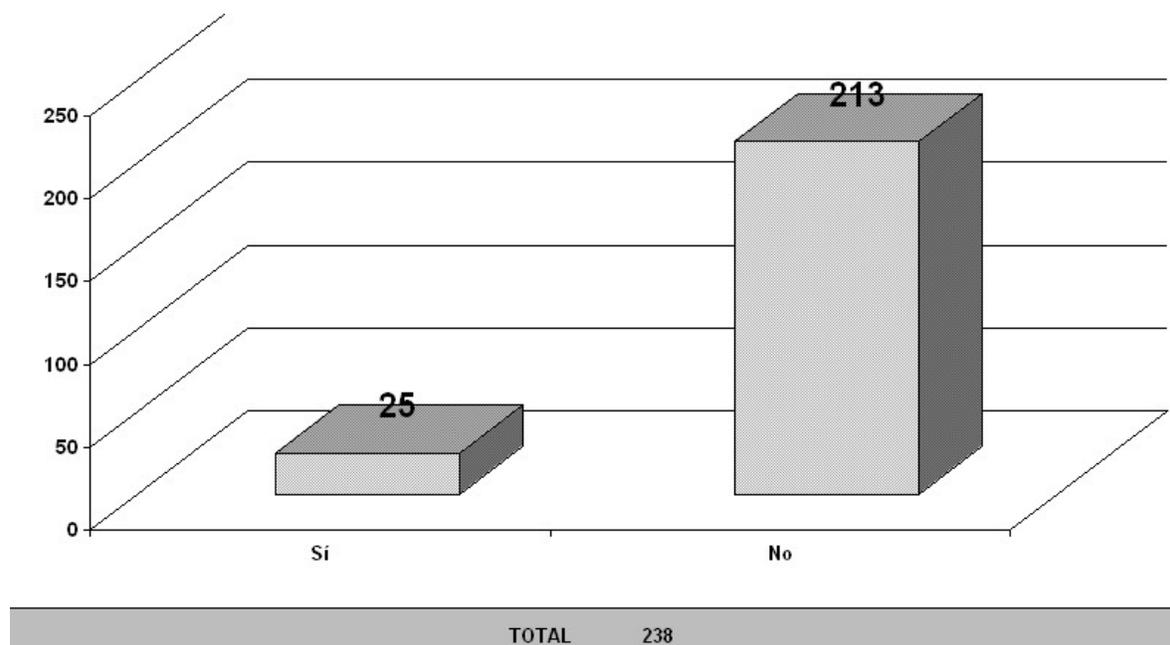
De los 238 que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 174 (73.1%) afirmaron utilizar el servicio de consulta y 64 (26.9%) no lo utilizan (ver gráfica 26).



Gráfica 9. ¿Utilizan el servicio de consulta?

## 8.6. Reserva de materiales

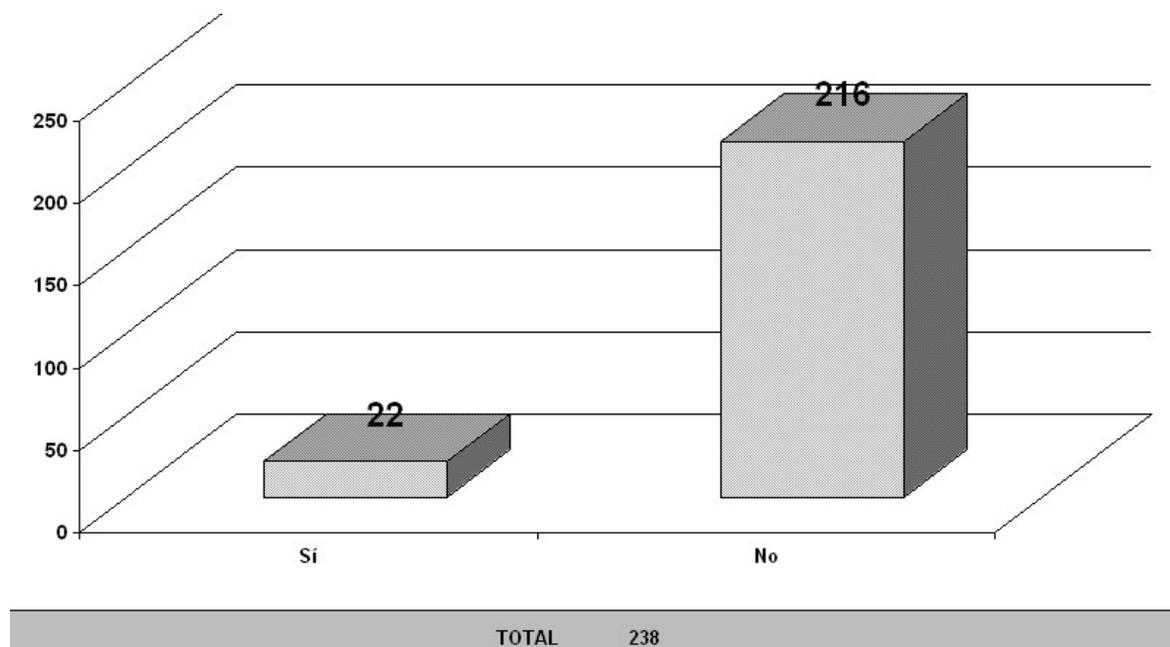
De los 238 encuestados que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 25 (10.5%) contestaron que sí utilizan el servicio de reserva de materiales y 213 (89.5%) no lo utilizan (ver gráfica 27).



Gráfica 10. ¿Utilizan el servicio de reserva de materiales?

### 8.7 Servicio de alerta (Publicación de la biblioteca para dar a conocer las nuevas adquisiciones)

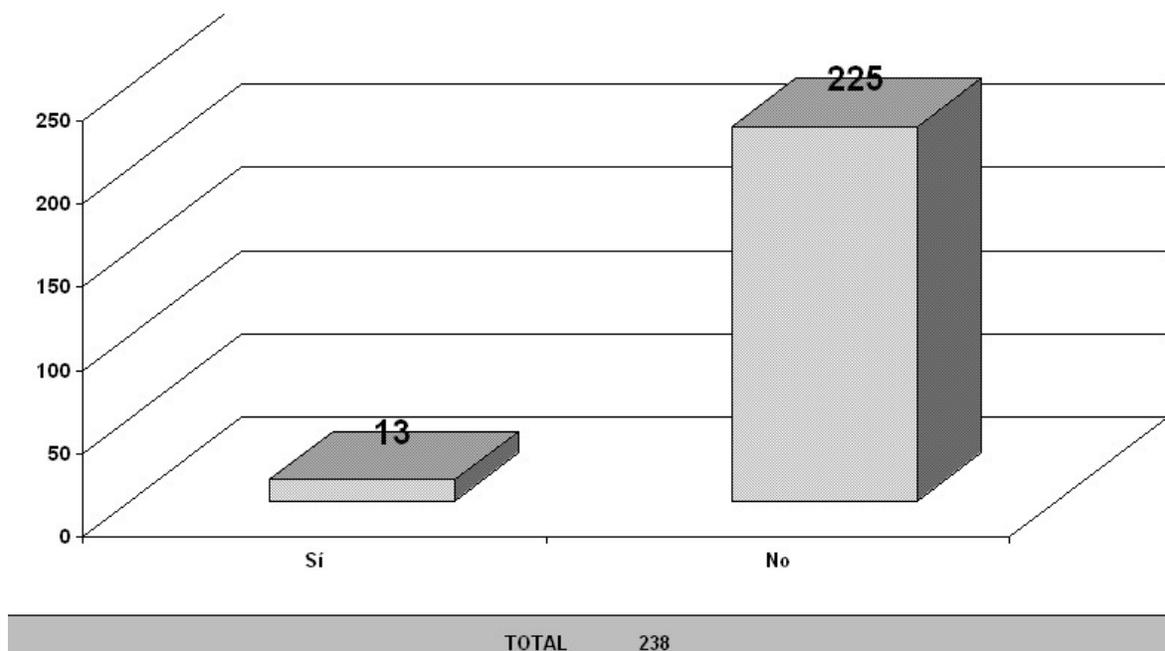
De los 238 que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 22 (9.2%) sí utilizan el servicio de alerta y 216 (90.8%) no lo utilizan (ver gráfica 28).



Gráfica 11. ¿Utilizan el servicio de alerta?

## 8.8 Otro

De los 238 encuestados que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 13 (5.5%) utilizan otro servicio y 225 (94.5%) no utilizan otro (ver gráfica 29).

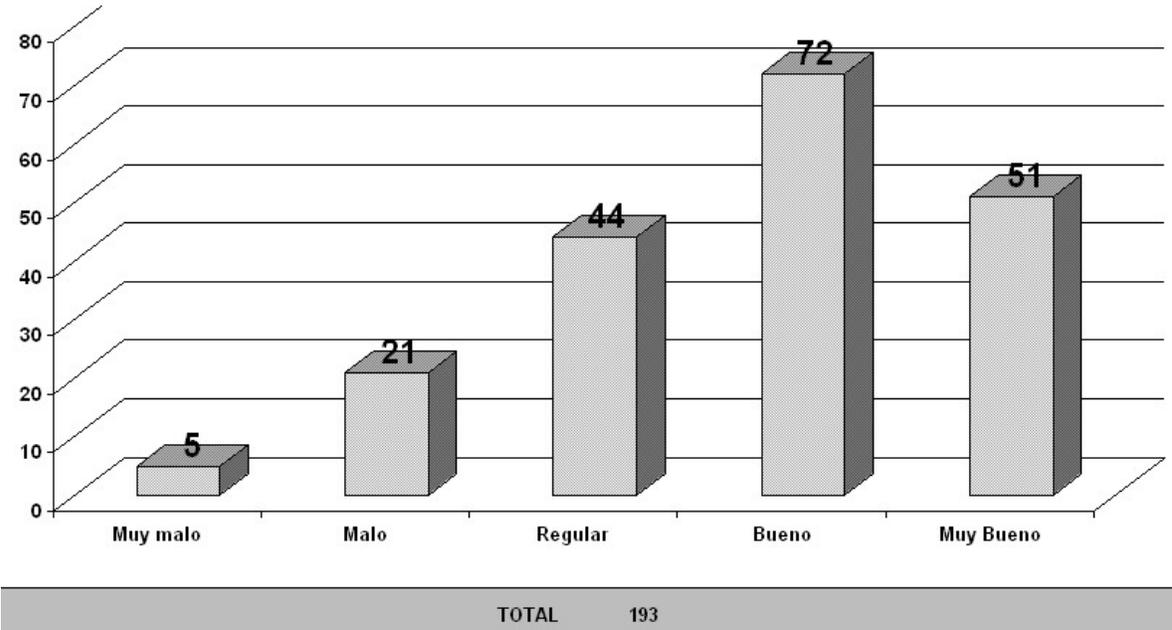


Gráfica 12. ¿Utilizan otro servicio?

**9. Tomando en cuenta la escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, cómo calificaría cada uno de esos servicios:**

**9.1 Préstamo interno**

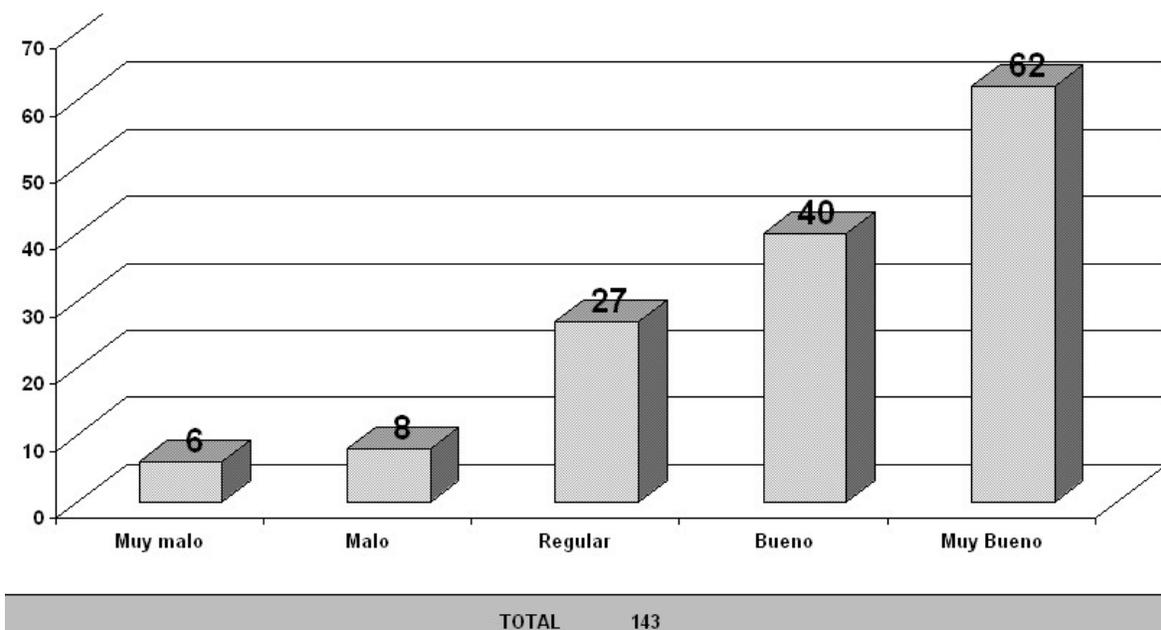
De los 238 que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 193 pudieron calificar el servicio de préstamo interno, de los cuales 5 (2.6%) opinan que es muy malo; 21 (10.9%) que es malo; 44 (22.8%), que es regular; 72 (37.3%), que es bueno y 51 (26.4%) respondieron que es muy bueno (ver gráfica 30).



**Gráfica 13. ¿Cómo califican el servicio de préstamo interno?**

## 9.2. Préstamo a domicilio

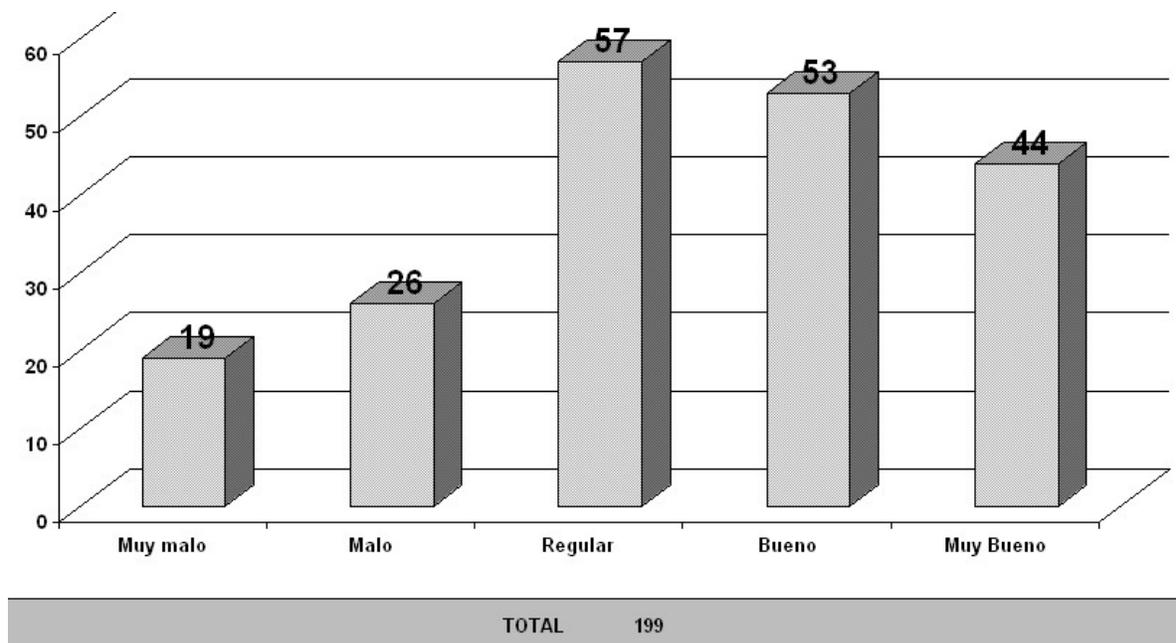
De los 238 que sí utilizan los servicios de la biblioteca, sólo 143 pudieron opinar sobre el préstamo a domicilio, de los cuales 6 (4.2%) lo calificaron como muy malo; 8 (5.6%) respondieron que es malo; 27 (18.9%) lo consideran regular; 40 (28%) contestaron que es bueno y para 62 (43.4%) encuestados es muy bueno (ver gráfica 31).



Gráfica 14. ¿Cómo califican el servicio de préstamo a domicilio?

### 9.3 Uso de las computadoras

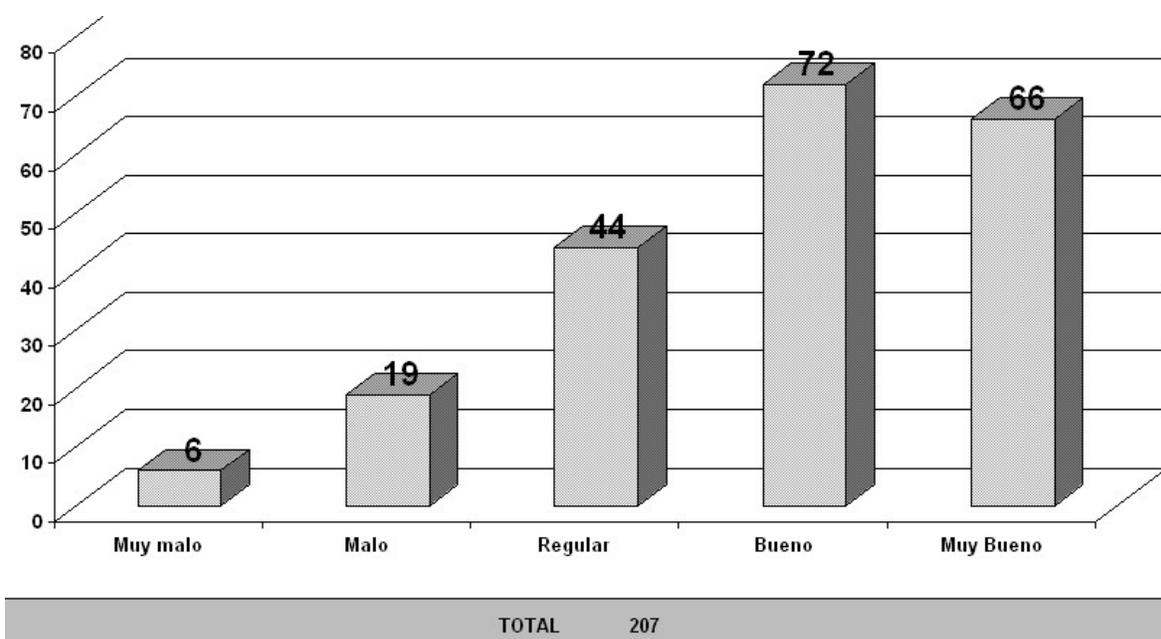
De los 238 encuestados que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 199 calificaron de la siguiente manera el servicio de préstamo de computadoras: 19 (9.5%) opinan que es muy malo; 26 (13.1%) respondieron que es malo; 57 (28.6%) lo consideran regular; 53 (26.6%) contestaron que en bueno y 44 (22.1%) afirmaron que es muy bueno (ver gráfica 32).



Gráfica 15. ¿Cómo califican el servicio de préstamo de computadoras?

## 9.4 Consulta

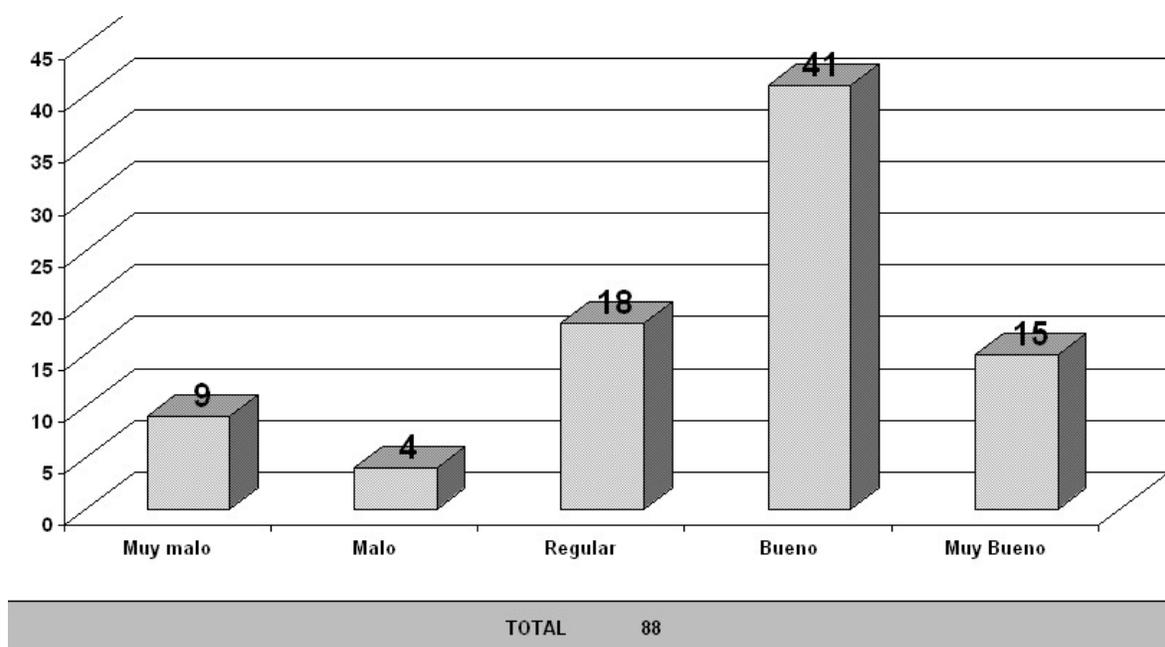
De los 238 encuestados que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 207 calificaron de la siguiente manera el servicio de consulta: 6 (2.9%) lo considera muy malo; 19 (9.2%) opina que es malo; 44 (21.3%) contestó que es regular; 72 (34.8%), que es bueno y 66 (31.9%) afirma que es muy bueno (ver gráfica 33).



Gráfica 16. ¿Cómo califican el servicio de consulta?

## 9.5. Reserva de materiales

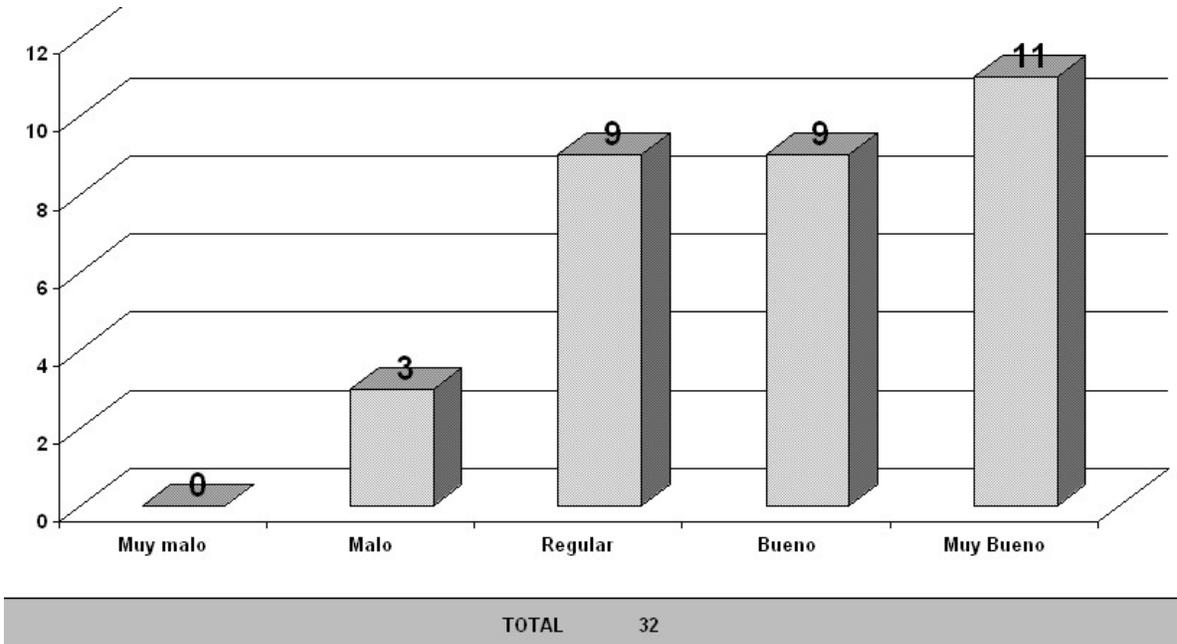
De los 238 encuestados que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 88 califican de la siguiente manera el servicio de reserva de materiales: 9 (10.2%) opina que es muy malo; 4 (4.5%) respondieron que es malo; 18 (20.5%), que es regular; 41 (46.6%) contestó que es bueno y 15 (17%) afirmó que es muy bueno (ver gráfica 34).



Gráfica 17. ¿Cómo califican el servicio de reserva de materiales?

**9.6 Servicio de alerta (Publicación de la biblioteca)**

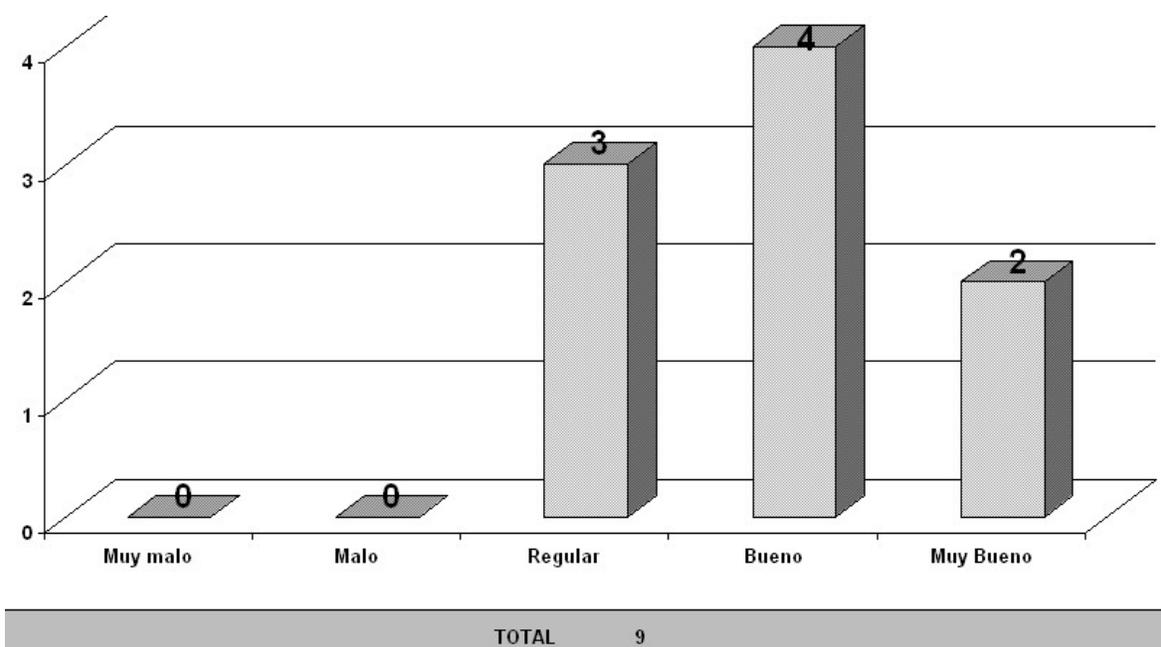
De los 238 encuestados que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 32 pudieron calificar el servicio de alerta, de los cuales ninguno lo considera muy malo; 3 (9.4%) opinan que es malo; 9 (28.1%), que es regular; otros 9 (28.1%) respondió que es bueno y 11 (34.4%) lo consideran muy bueno (ver gráfica 35).



**Gráfica 18. ¿Cómo califican el servicio de alerta?**

## 9.7 Otro

De los 238 encuestados que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 9 calificaron otro servicio de la siguiente manera: ninguno opina que es muy malo ni malo; 3 (33.3%) afirmaron que es regular; 4 (44.4%) contestaron que es bueno y 2 (22.2%) lo califican como muy bueno (ver gráfica 36).

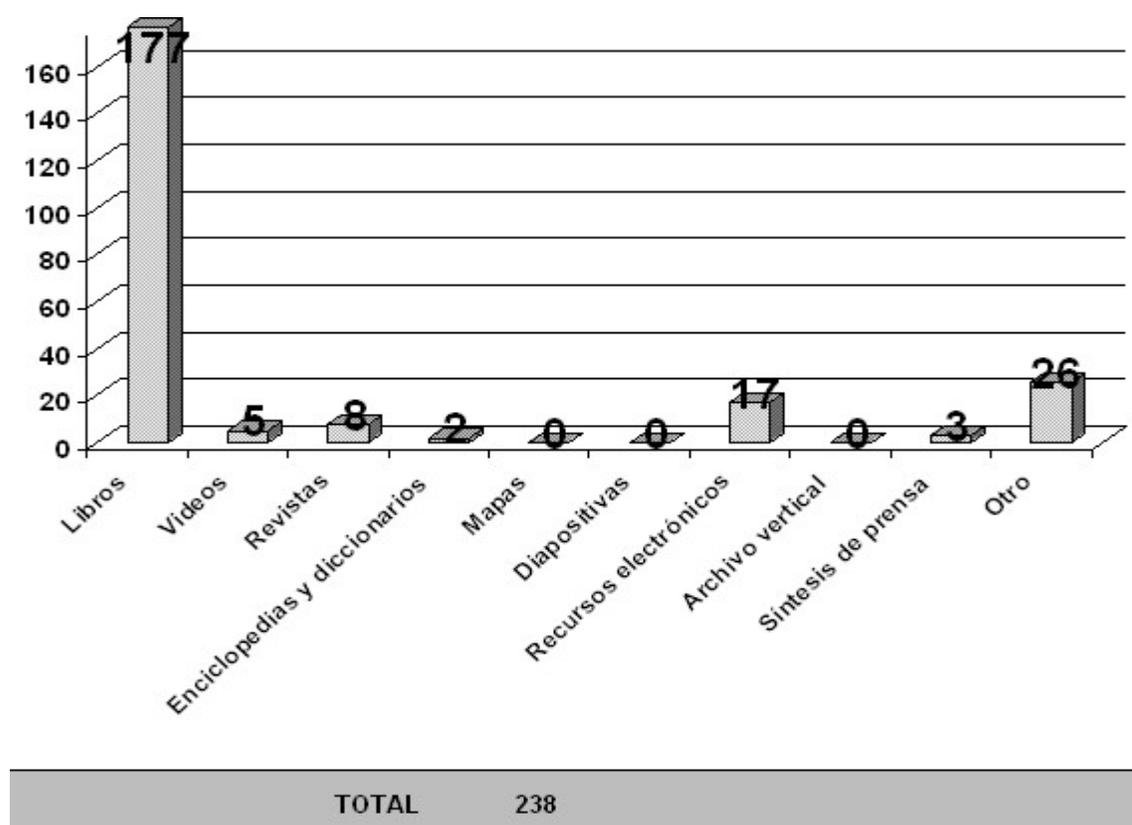


Gráfica 19. ¿Cómo califican otro servicio?

## 10. ¿Cuáles son los materiales de la biblioteca que usted más utiliza?

### 10.1. Como primera opción

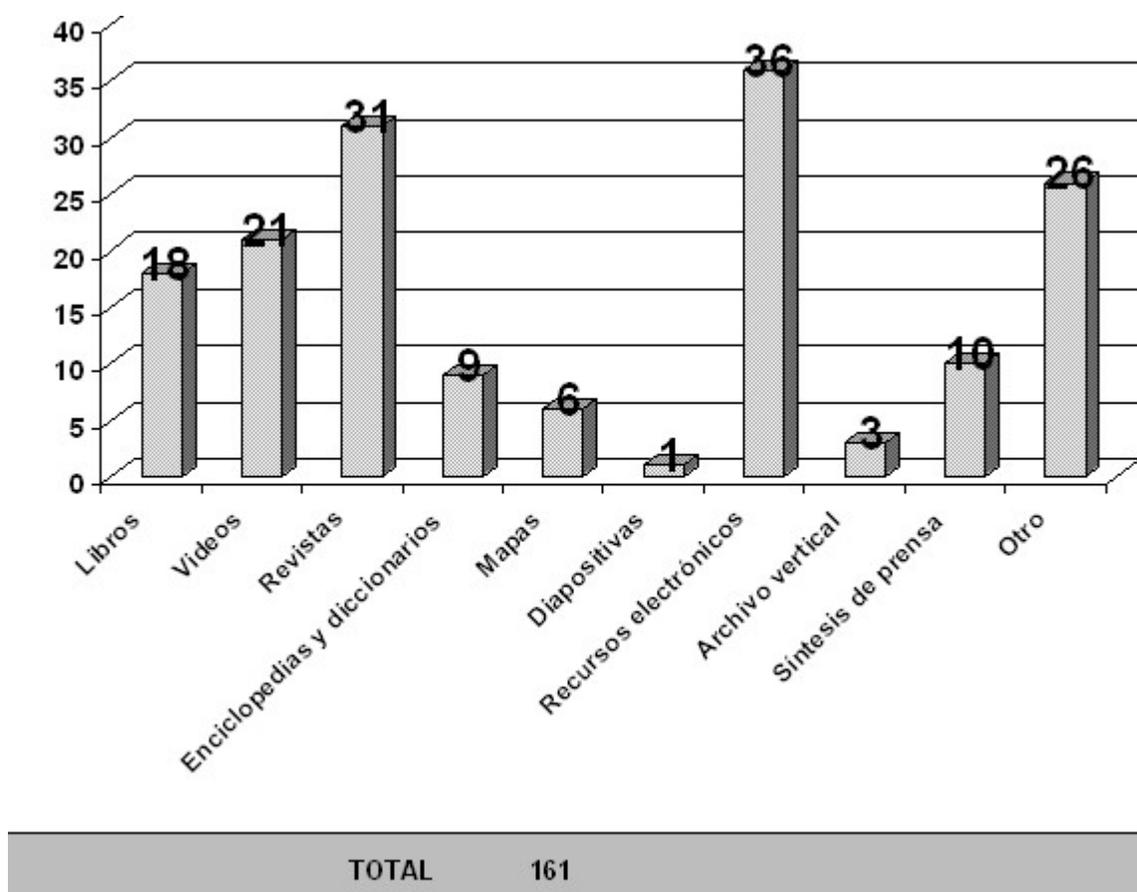
De los 238 encuestados que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 177 (74.4%) contestaron que utilizan más los libros; 5 (2.1%), los videos; 8 (3.4%), las revistas; 2 (0.8%) las enciclopedias y diccionarios; ninguno respondió que utiliza más los mapas ni las diapositivas; 17 (7.1%) afirmaron que recurren más a los recursos electrónicos; nadie utiliza más el archivo vertical; 3 (1.3%) ocupan más la síntesis de prensa y 26 (10.9%) utiliza otro material con mayor frecuencia (ver gráfica 37).



Gráfica 20. ¿Qué materiales utilizan más como primera opción?

## 10.2. Como segunda opción

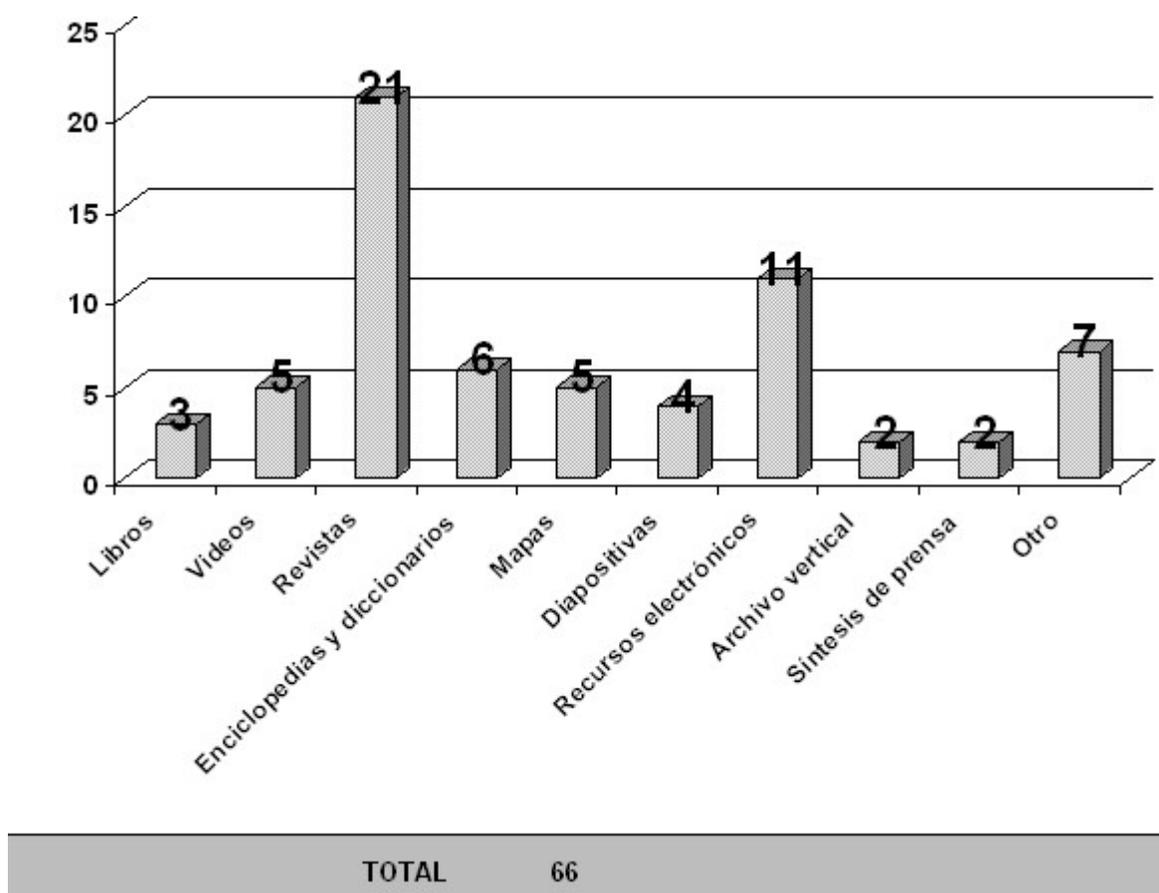
De los 238 encuestados que afirmaron utilizar los servicios de la biblioteca, 161 tienen una segunda opción de consulta. De los cuales 18 (11.2%) utilizan los libros; 21 (13%) recurren a los videos; 31 (19.3%), a las revistas; 9 (5.6%), a las enciclopedias y diccionario; 6 (3.7%), a los mapas; 1 (0.6%) consulta las diapositivas; 36 (22.4%), a los recursos electrónicos; 3 (1.9%), al archivo vertical; 10 (6.2%), a la síntesis de prensa y 26 (16.1%) tiene como segunda opción otro tipo de material (ver gráfica 38).



Gráfica 21. ¿Qué materiales utilizan más como segunda opción?

### 10.3. Como tercera opción

De los 238 encuestados que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, sólo 66 respondieron tener una tercera opción de consulta. De los cuales 3 (4.5%) respondieron que acuden a los libros como tercera opción; 5 (7.6%), a los videos, 21 (31.8%), a las revistas; 6 (9.1%), a las enciclopedias y diccionarios; 5 (7.6%), a los mapas; 4 (6.1%), a las diapositivas; 11 (16.7%), a los recursos electrónicos; 2 (3%), al archivo vertical; otros 2 (3%), a la síntesis de prensa y 7 (10.6%) recurre como tercera opción a otro tipo de material (ver gráfica 39).

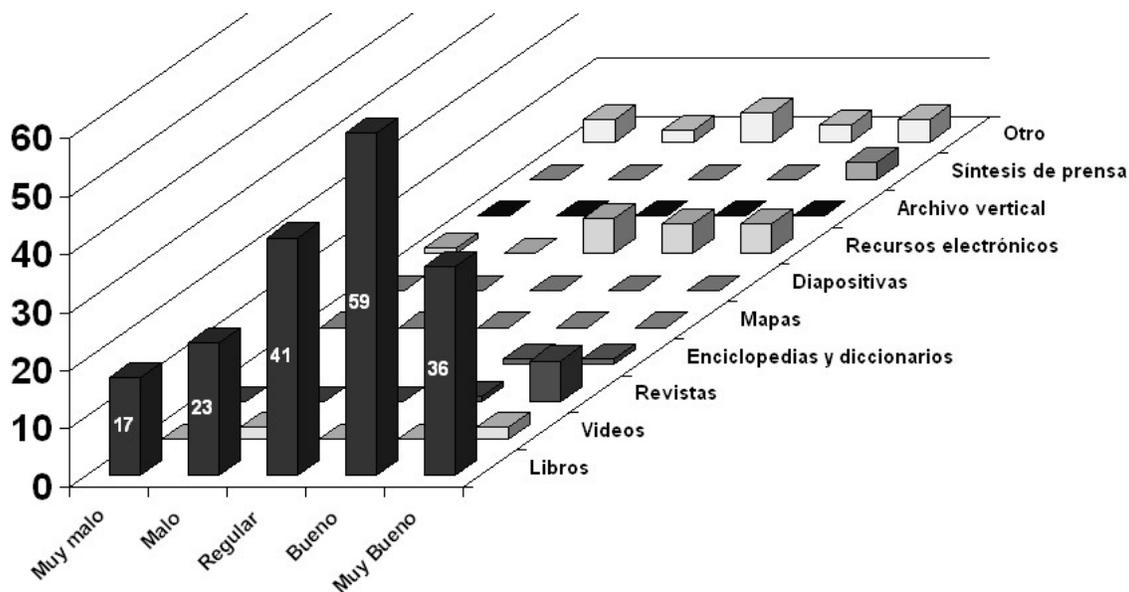


Gráfica 22. ¿Qué materiales utilizan más como tercera opción?

De la pregunta 11 a la 14 sólo se presentan los resultados que obtuvieron mayor frecuencia en la anterior (10.1, 10.2 y 10.3).

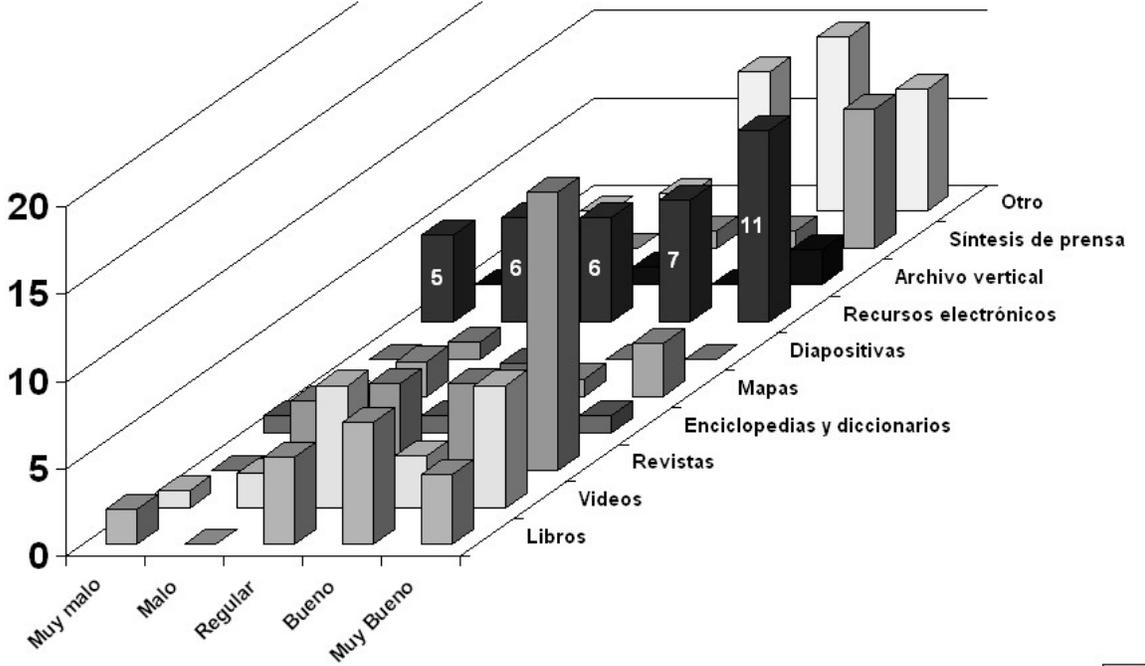
**11. Tomando en cuenta la escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, cómo calificaría la actualización de esos materiales: (Tomar en cuenta las respuestas de la pregunta 10.1, 10.2 y 10.3).**

De los 177 entrevistados que respondieron en la pregunta 10 que consultan más los libros, sólo respondieron esta pregunta 176, de los cuales 17 (9.7%) califican la actualización de los mismos como muy malo; 23 (13.1%) consideran que la actualización es mala; 41 (23.3%), que es regular; 59 (33.5%) respondieron que es buena y 36 (10.5%) afirman que es muy buena la actualización de los libros (ver gráfica 40).



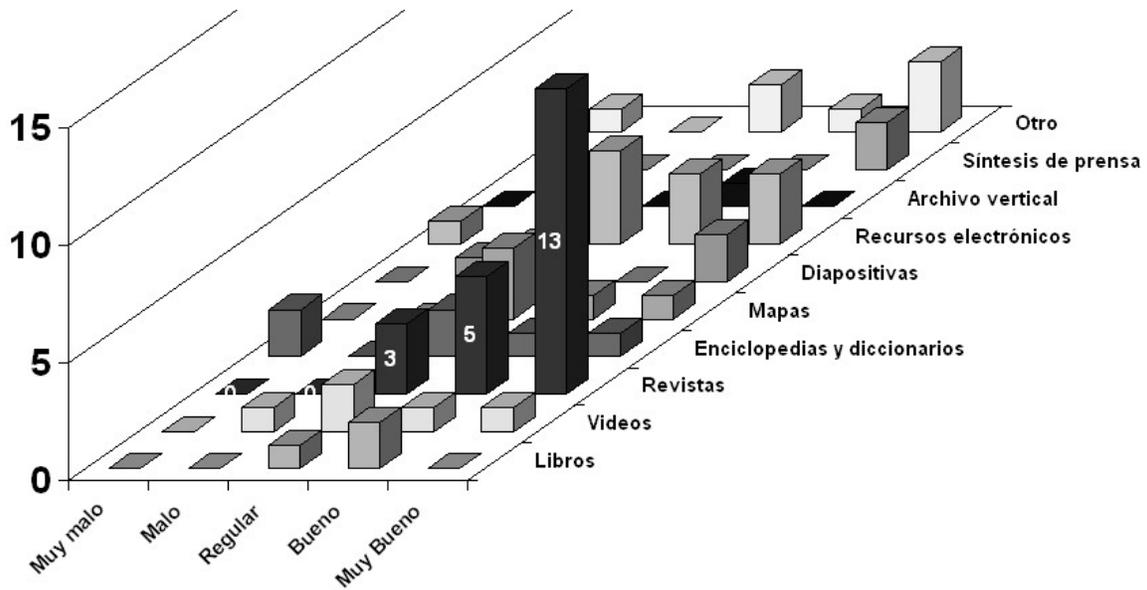
**Gráfica 23. Los encuestados que utilizan como primera opción de consulta los libros, ¿cómo califican la actualización de los mismos?**

De los 36 encuestados que respondieron en la pregunta 10 que el material que utilizan como segunda opción los recursos electrónicos, sólo contestaron esta pregunta 35, de los cuales 5 (14.3%) consideran la actualización de este tipo de material como muy mala; 6 (17.1%) la consideran mala; otros 6 (17.1%) respondieron que es regular; 7 (20%), que es buena y 11 (31.4%) contestaron que es muy buena (ver gráfica 41).



**Gráfica 24. Los encuestados que utilizan los recursos electrónicos como segunda opción de consulta, ¿cómo califican la actualización de los mismos?**

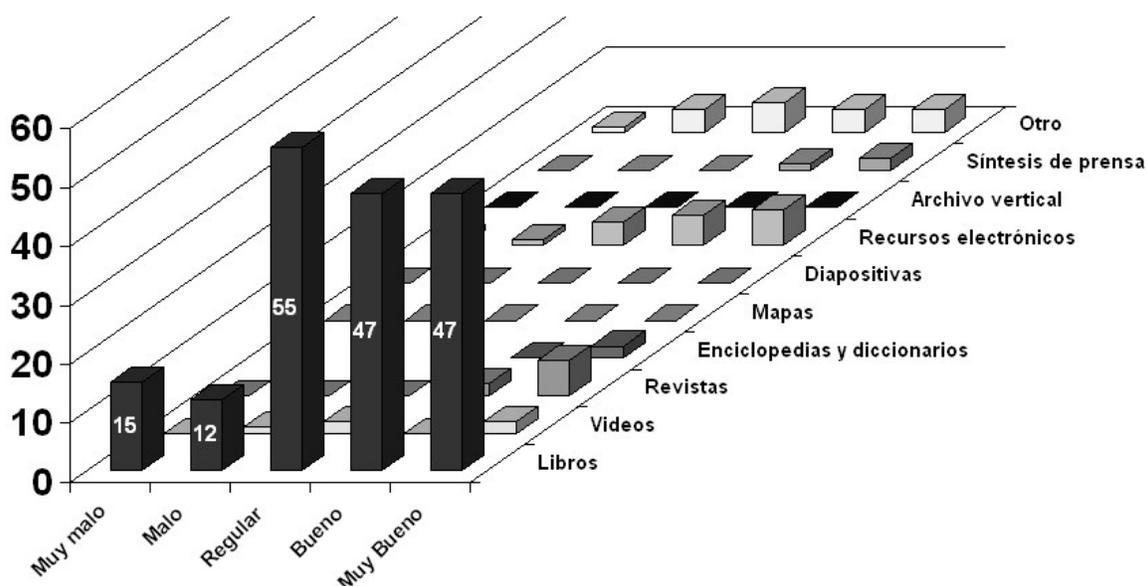
De los 21 usuarios que respondieron que consultan las revistas como tercera opción, ninguno considera la actualización de este tipo de material como muy mala ni mala; 3 (14.3%) contestaron que le parece regular; 5 (23.8%), que es buena y 13 (61.9%) afirmó que es muy buena (ver gráfica 42).



**Gráfica 25. Los encuestados que utilizan las revistas como tercera opción de consulta, ¿cómo califican la actualización de las mismas?**

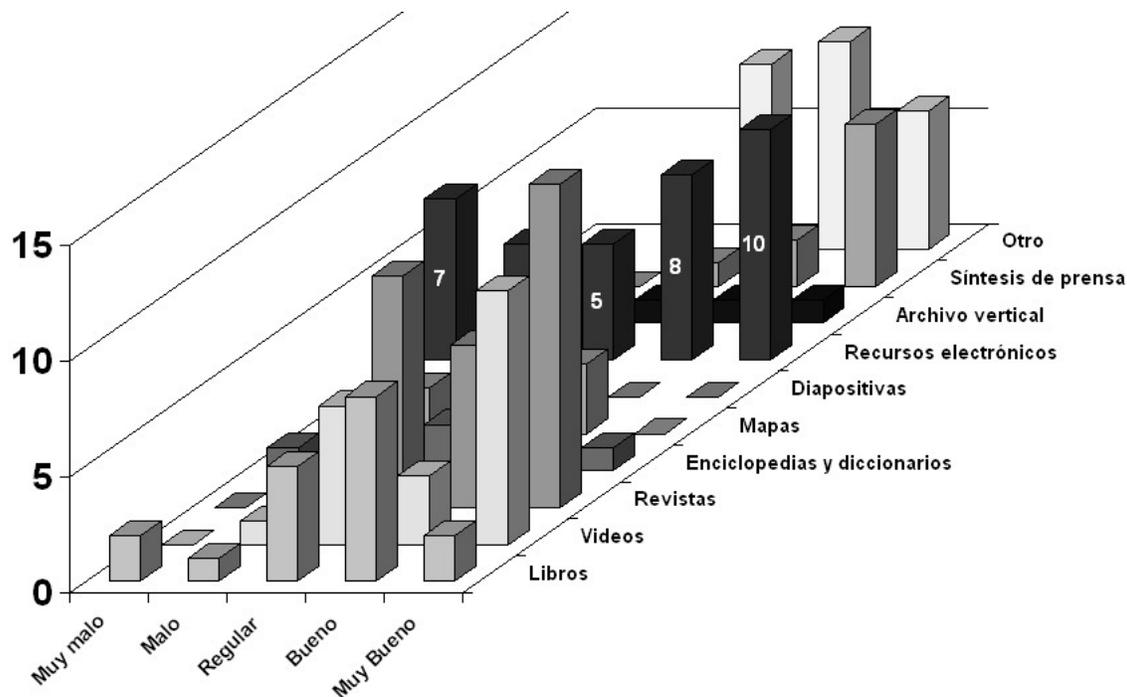
**12. Tomando en cuenta la escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, cómo calificaría el estado físico de esos materiales: (Tomar en cuenta las respuestas de la pregunta 10.1, 10.2 y 10.3).**

De los 177 encuestados que respondieron en la pregunta 10 que utilizan como primera opción los libros, sólo 176 respondieron esta pregunta, de los cuales 15 (8.5%) respondieron que el estado físico de los mismos es muy malo; 12 (6.8%), que es malo; 55 (31.3%), que es regular; 47 (26.7%), que es bueno y otros 47 (26.7%), afirmó que es muy bueno (ver gráfica 43).



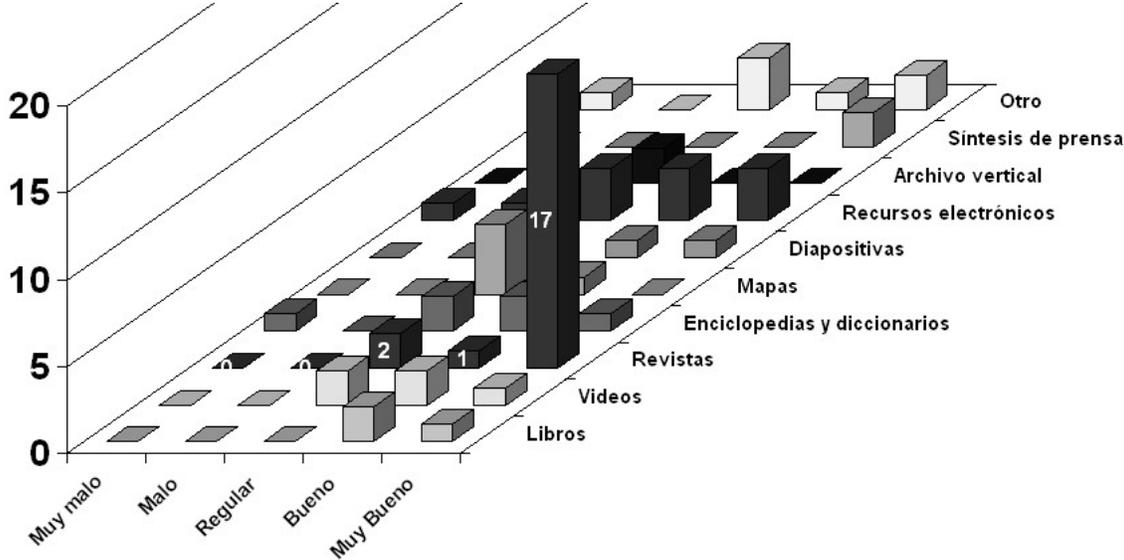
**Gráfica 26. Los encuestados que utilizan los libros como primera opción de consulta, ¿cómo califican el estado físico de los mismos?**

De los 36 encuestados que respondieron que utilizan como segunda opción los recursos electrónicos, sólo 35 respondieron esta pregunta, de los cuales 7 (20%) consideran que el estado físico de este tipo de material es muy malo; 5 (14.3%) contestaron que es malo; otros 5 (14.3%), que es regular; 8 (22.9%), que es bueno y 10 (28.6%) que es muy bueno (ver gráfica 44).



**Gráfica 27. Los encuestados que utilizan los recursos electrónicos como segunda opción de consulta, ¿cómo califican el estado físico de los mismos?**

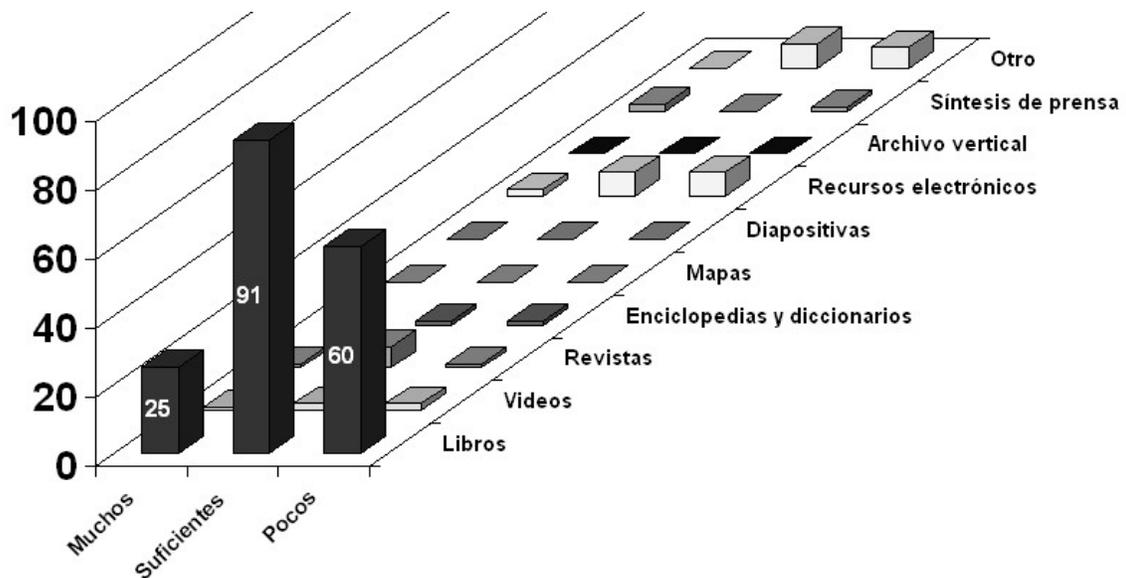
De los 21 encuestados que contestaron en la pregunta 10 que utilizan como tercera opción de consulta las revistas, sólo 20 respondieron esta pregunta, de los cuales ninguno considera que el estado físico de este tipo de material es muy malo ni malo; 2 (10%), que es regular; 1 (5%), que es bueno y 17 (85%), que es muy bueno (ver gráfica 45).



**Gráfica 28. Los encuestados que utilizan las revistas como tercera opción de consulta, ¿cómo califican el estado físico de las mismas?**

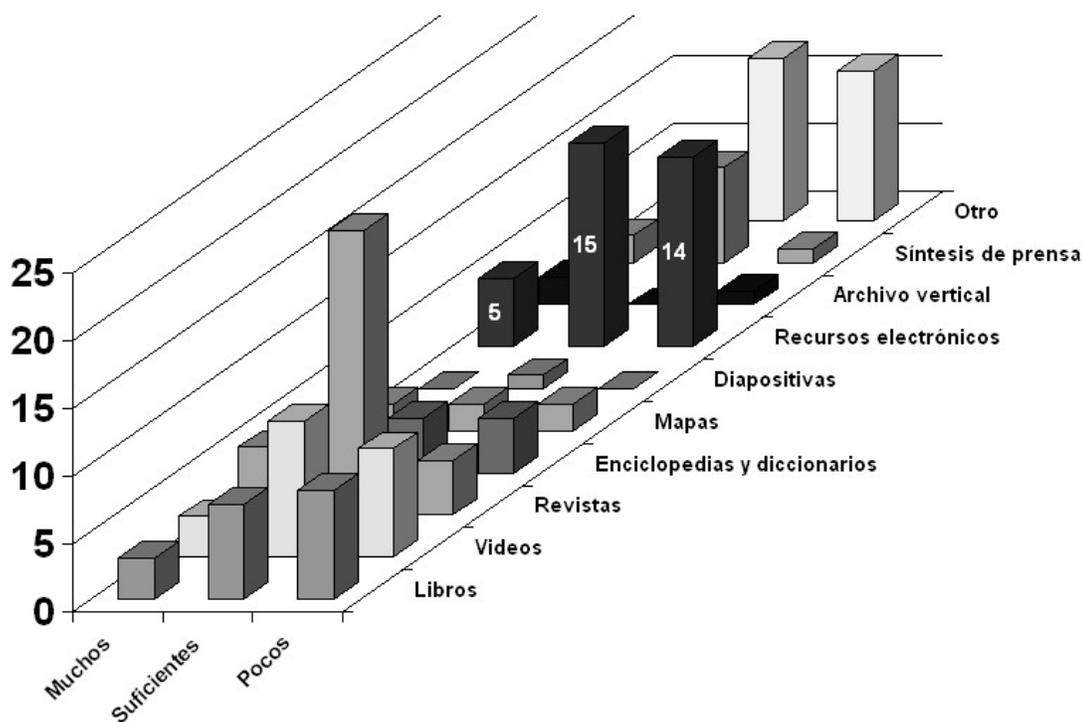
**13. Cómo le parecen la cantidad de títulos de los materiales que más utiliza:  
(Tomar en cuenta las respuestas de la pregunta 10.1, 10.2 y 10.3. Leer todas las opciones de respuestas para cada caso)**

De los 177 usuarios que respondieron en la pregunta 10 que utilizan como primera opción de consulta los libros, sólo 176 respondieron esta pregunta, de los cuales 25 (14.2%) contestó que existen muchos títulos de este tipo de material; 91 (51.7%), que hay suficientes y 60 (34.1%) afirmó que son pocos (ver gráfica 46).



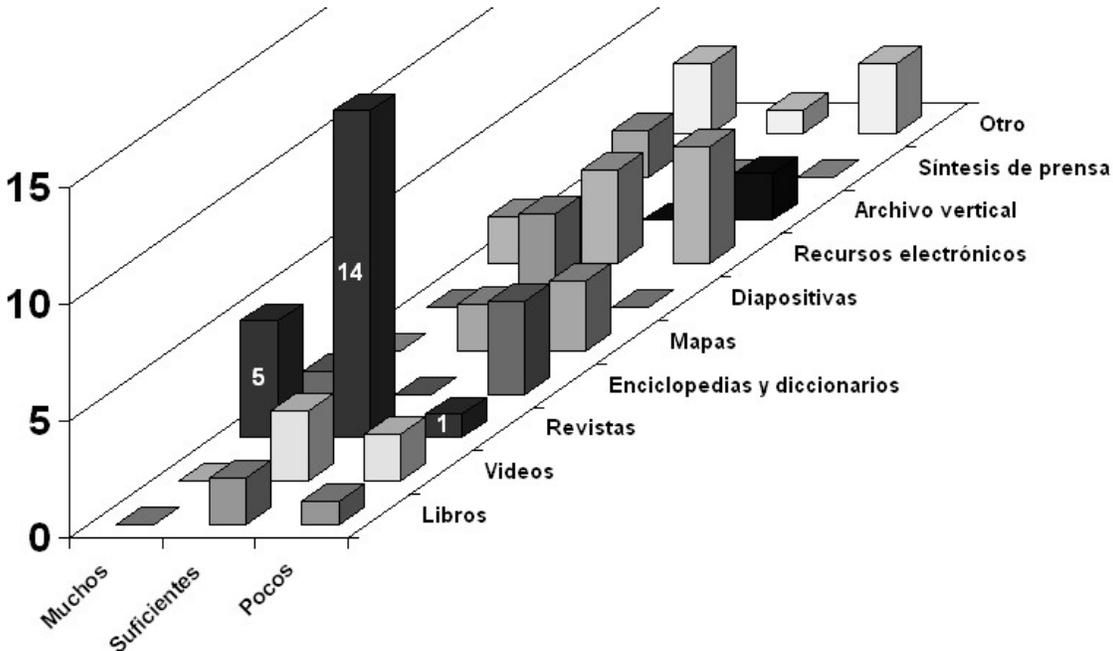
**Gráfica 29. A los encuestados que utilizan los libros como primera opción, ¿cómo les parece la cantidad de títulos de los mismos?**

De los 36 encuestados que respondieron en la pregunta 10 que utilizan como segunda opción de consulta los recursos electrónicos, sólo 34 contestaron esta pregunta, de los cuales 5 (14.7%) consideran que hay muchos títulos de este tipo de material; 15 (38.9%), que son suficientes y 14 (44.4%) afirma que son pocos (ver gráfica 47).



**Gráfica 30. A los encuestados que utilizan los recursos electrónicos como segunda opción de consulta, ¿cómo les parece el número de títulos de los mismos?**

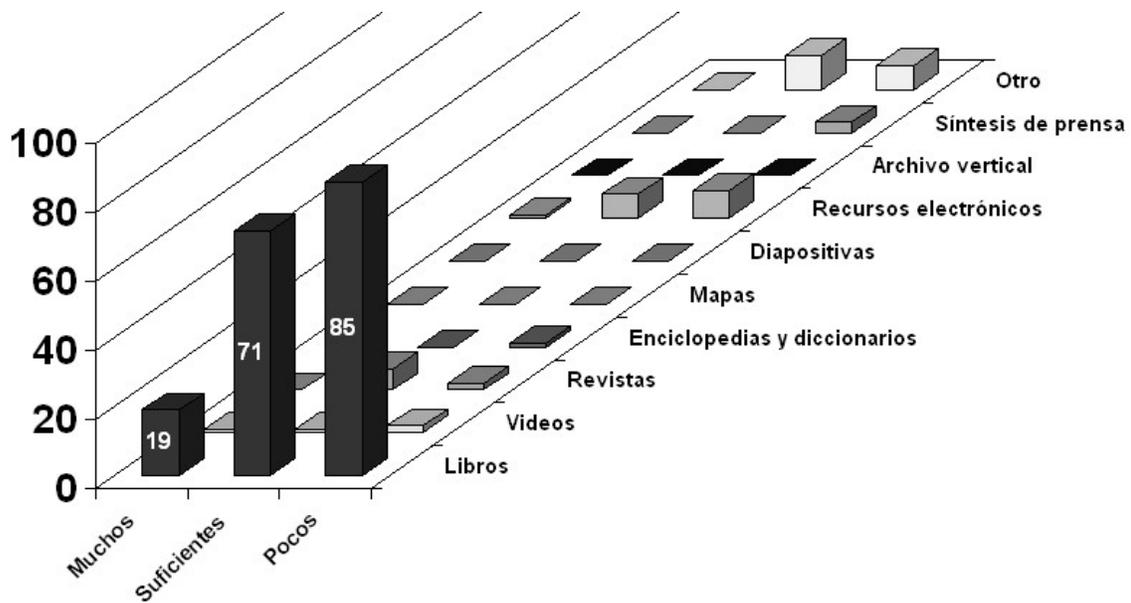
De los 21 encuestados que respondieron que utilizan las revistas como tercera opción de consulta, sólo 20 respondieron esta pregunta, de los cuales 5 (25%) opinan que hay muchos títulos de este material; 14 (70%), que hay suficientes y sólo 1 (5%) que hay pocos (ver gráfica 48).



**Gráfica 31. A los encuestados que utilizan las revistas como tercera opción de consulta, ¿cómo les parece la cantidad de títulos de las mismas?**

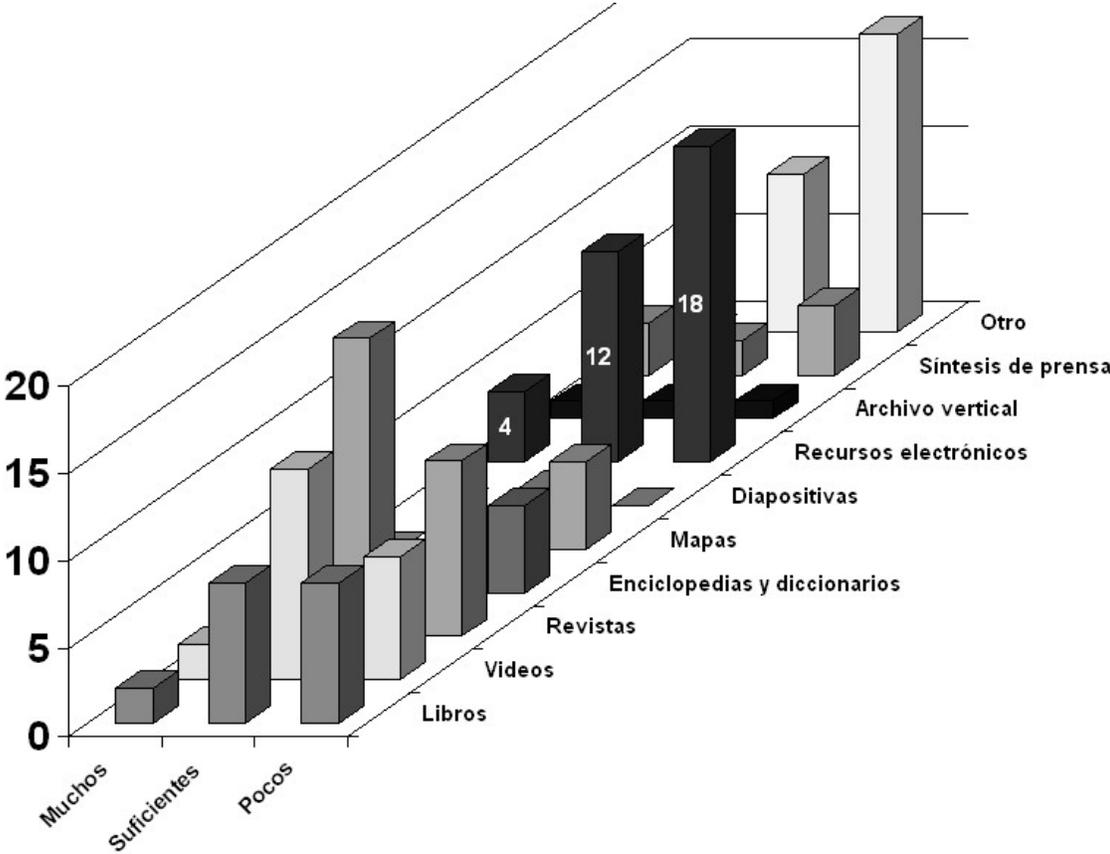
**14. Cómo le parecen la cantidad de ejemplares de los materiales que más utiliza: (Tomar en cuenta las respuestas de la pregunta 10.1, 10.2 y 10.3. Leer todas las opciones de respuestas para cada caso)**

De los 177 encuestados que respondieron en la pregunta 10 que su primera opción de consulta son los libros, sólo 176 contestaron esta pregunta, de los cuales 19 (10.8%) opinan que hay pocos ejemplares de este tipo de material; 71 (40.3%) afirman que hay suficientes y 85(48.3%), que hay pocos (ver gráfica 49).



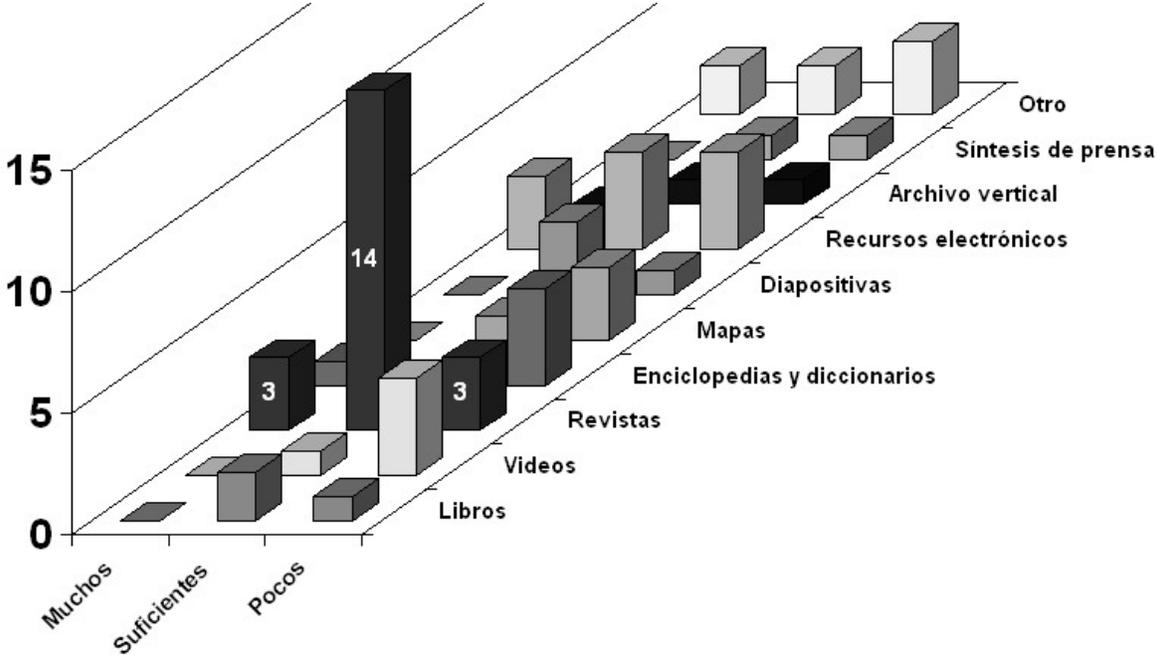
**Gráfica 32. A los encuestados que utilizan los libros como primera opción de consulta, ¿cómo les parece la cantidad de ejemplares de los mismos?**

De los 36 encuestados que respondieron en la pregunta 10 que su segunda opción de consulta son los recursos electrónicos, sólo 34 respondieron esta pregunta, de los cuales 4 (11.8%) consideran que hay muchos ejemplares de este tipo de material; 12 (35.3%), que son suficientes y 18 (52.9%) opinan que son pocos (ver gráfica 50).



**Gráfica 33. A los encuestados que ocupan los recursos electrónicos como segunda opción de consulta, ¿cómo les parece la cantidad de ejemplares de los mismos?**

De los 21 encuestados que respondieron que utilizan las revistas como tercera opción de consulta, sólo 20 contestaron esta pregunta, de los cuales 3 (15%) considera que hay muchos ejemplares de este tipo de material; 14 (70%) opina que hay suficientes y 3 (15%), que hay pocos (ver gráfica 51).

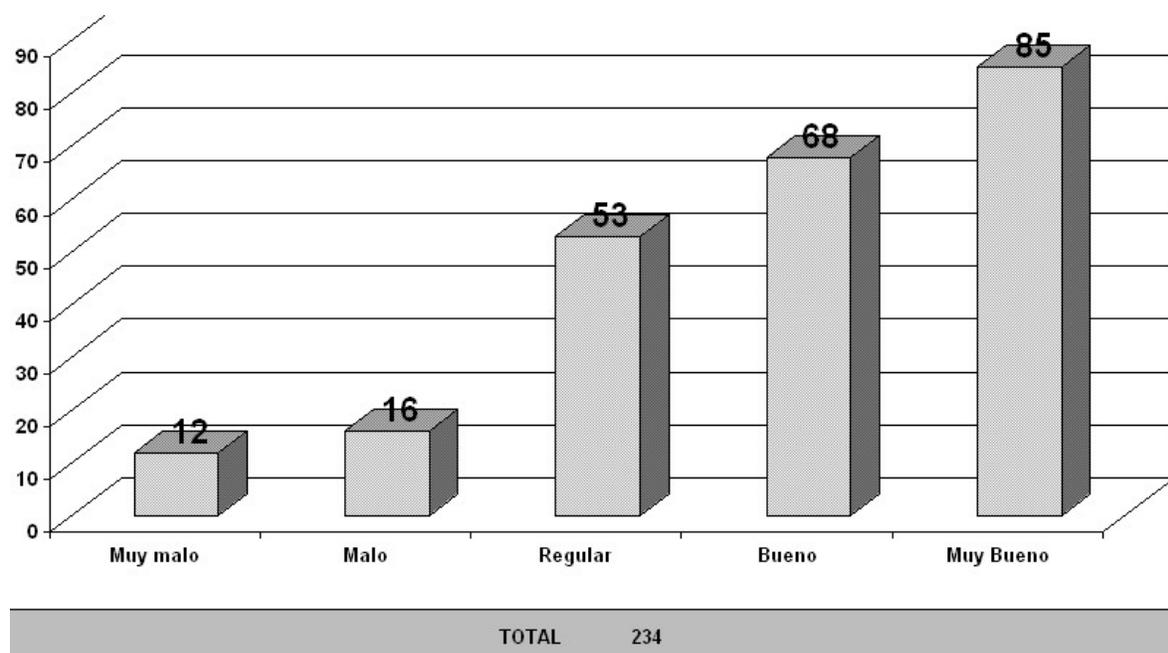


**Gráfica 34. A los usuarios que utilizan las revistas como tercera opción de consulta, ¿cómo les parece el número de ejemplares de las mismas?**

15. Tomando en cuenta la escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, cómo calificaría los siguientes aspectos de la biblioteca:

### 15.1 Horarios de atención

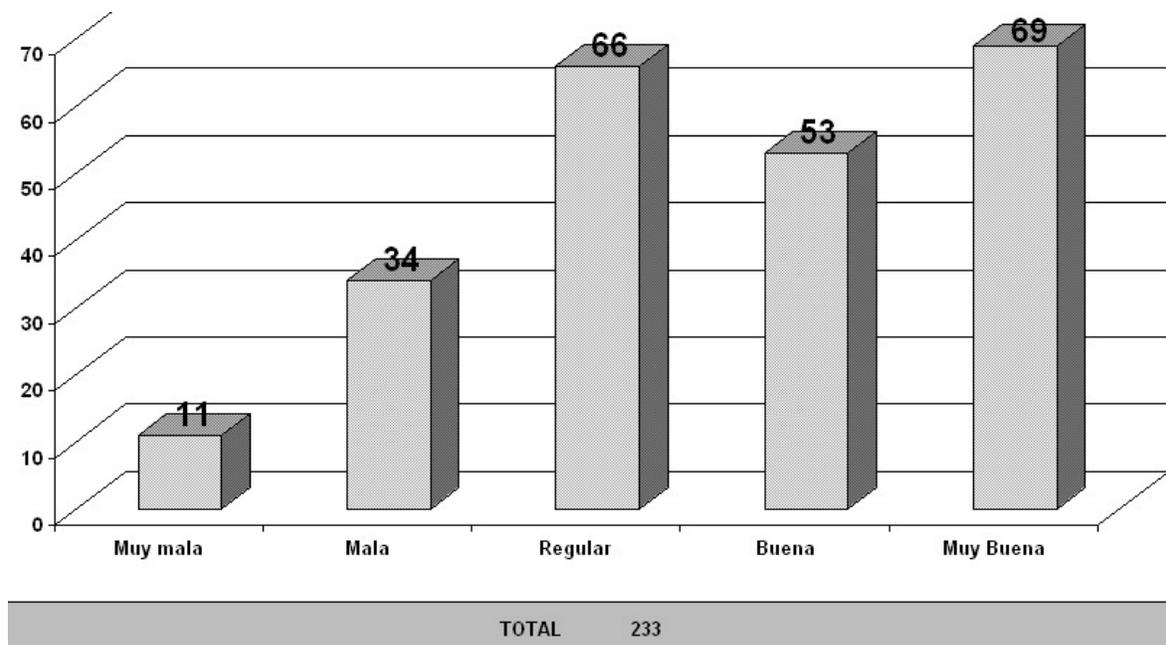
De los 238 encuestados que afirmaron utilizar los servicios de la biblioteca, sólo 234 pudieron opinar sobre el horario de atención, de los cuales 12 (5.1%) lo consideran muy malo; 16 (6.8%) lo califican como malo; 53 (22.6%) respondieron que es regular; 68 (29.1%), que es bueno y 85 (36.3%), que es muy bueno (ver gráfica 52).



Gráfica 35. ¿Cómo califican el horario de la biblioteca?

## 15.2. Información sobre los servicios

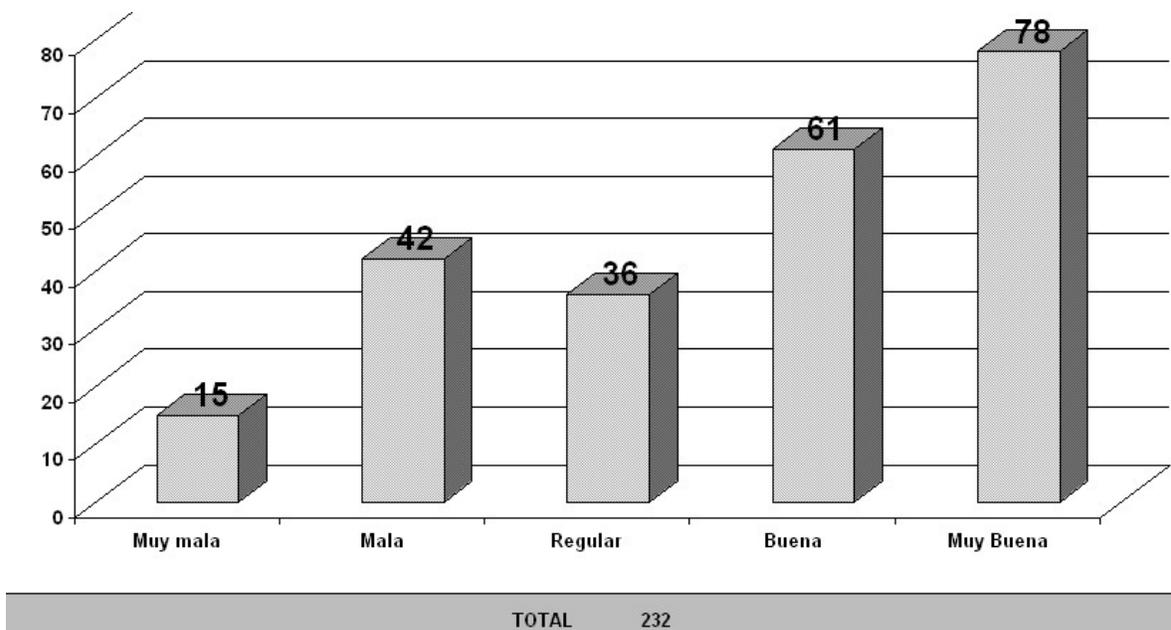
De los 238 encuestados que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, sólo 233 opinaron sobre la información referente a los servicios, de los cuales 11 (4.7%) opinan que es muy mala; 34 (14.6%), que es mala; 66 (28.3%), que es regular; 53 (22.7%), que en buena y 69 (29.6%), que es muy buena (ver gráfica 53).



Gráfica 36. ¿Cómo califican la información sobre los servicios de la biblioteca?

### 15.3 Señalización

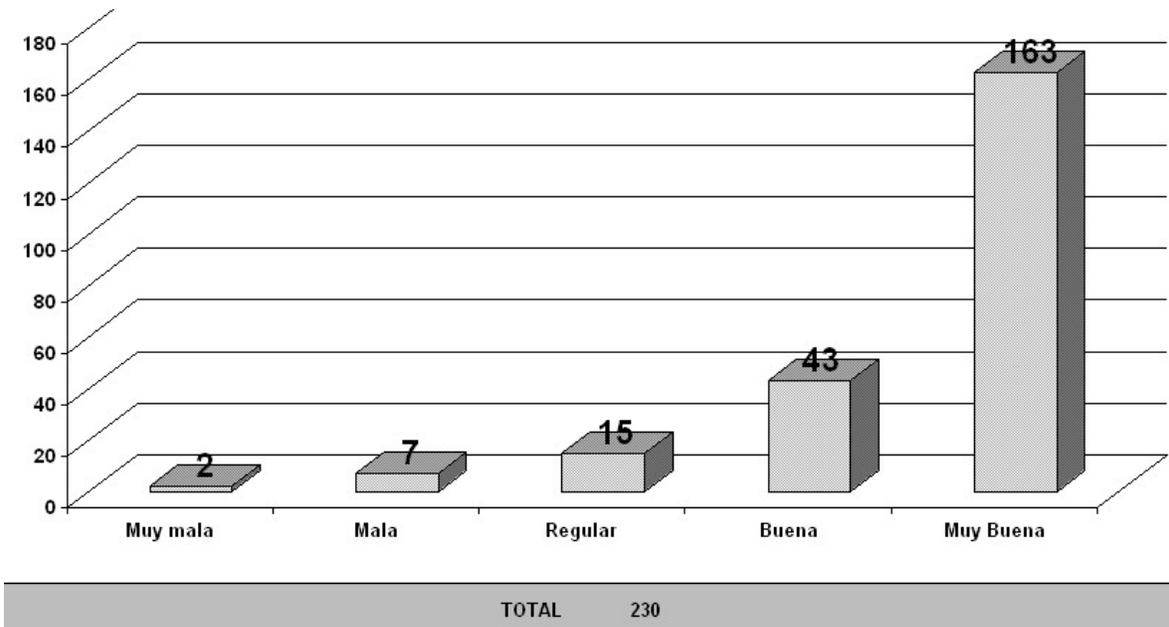
De los 238 encuestados que afirmaron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, sólo 232 pudieron opinar respecto a la señalización. De los cuales 15 (6.5%) la califican como muy mala; 42 (18.1%), respondieron que es mala; 36 (15.5%), que es regular; 61 (26.3%), que es buena y 78 (33.6%), que es muy buena (ver gráfica 54).



Gráfica 37. ¿Cómo califican la señalización de la biblioteca?

## 15.4. Limpieza

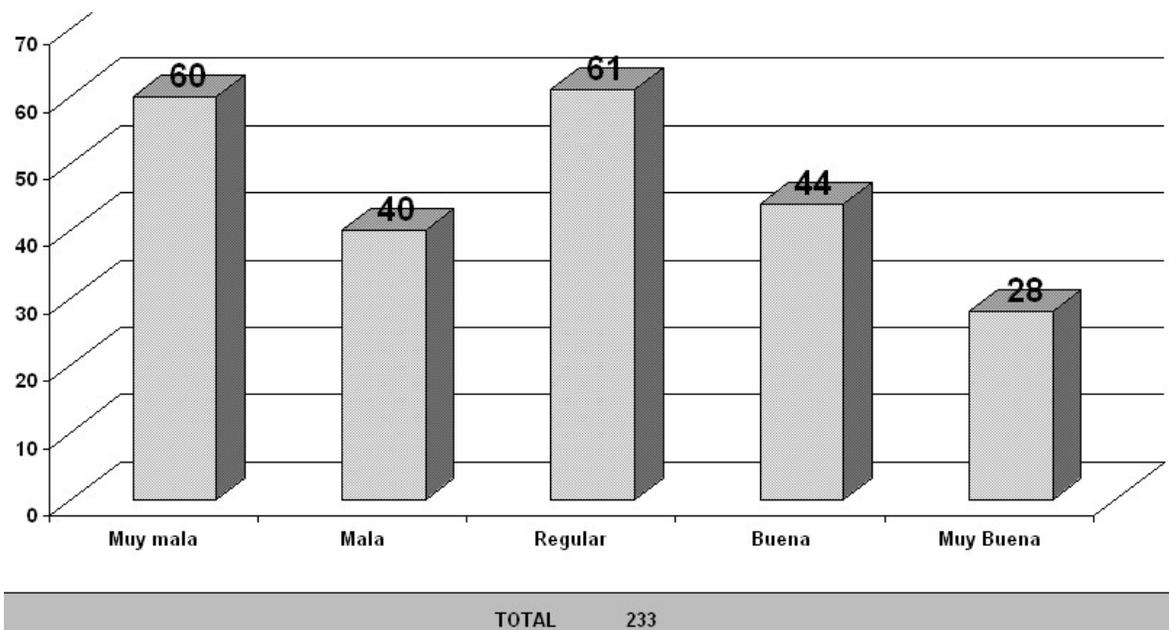
De los 238 encuestados que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, sólo 230 pudieron opinar sobre la limpieza, de los cuales 2 (0.9%) la consideran muy mala; 7 (3%), mala; 15 (6.55%), regular; 43 (18.7%), buena y 163 (70.9%) respondieron que es muy buena (ver gráfica 55).



Gráfica 38. ¿Cómo califican la limpieza de la biblioteca?

### 15.5. Decoración

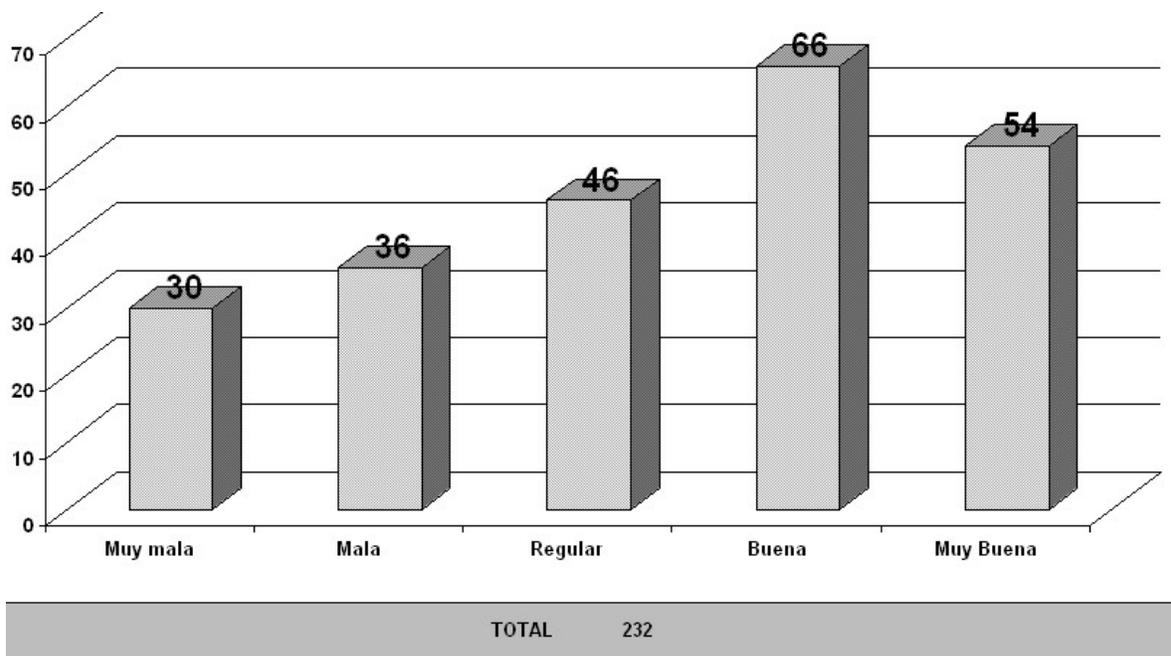
De los 238 encuestados que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 233 calificaron de la siguiente manera la decoración de la biblioteca: 60 (25.8%) afirmaron que es muy mala; 40 (17.2%), que es mala; 61 (26.2%), que es regular; 44 (18.9%), que es buena y 28 (12%) que es muy buena (ver gráfica 56).



**Gráfica 39. ¿Cómo califican la decoración de la biblioteca?**

## 15.6. Comodidad

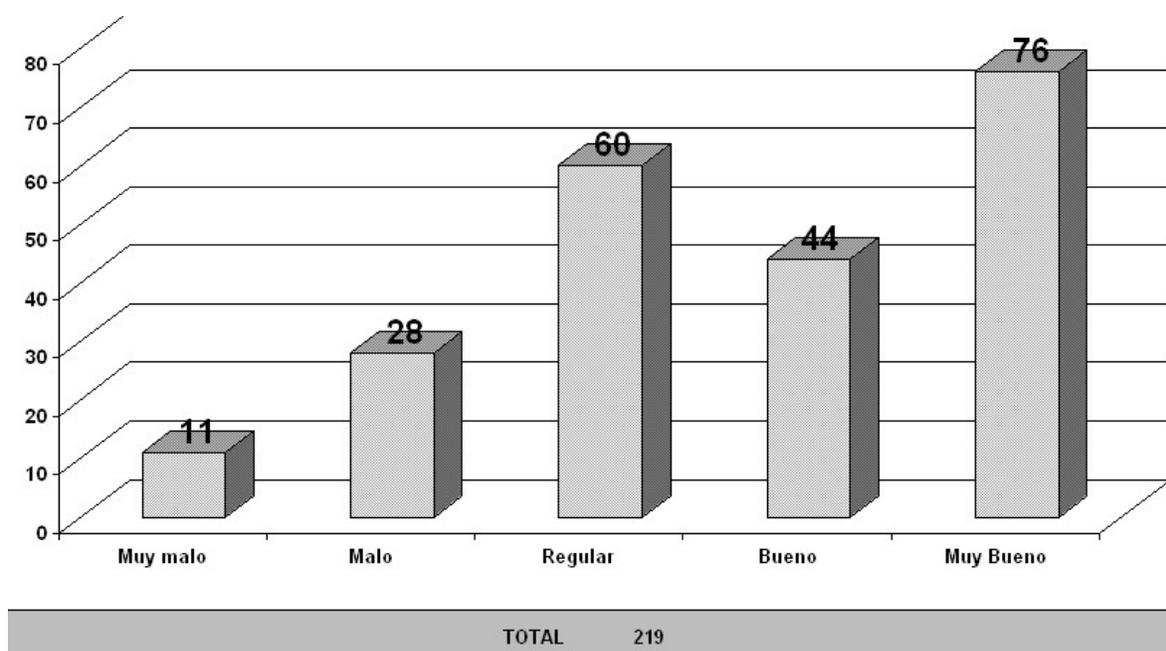
De los 238 encuestados que contestaron que sí usan los servicios de la biblioteca, sólo 232 opinaron sobre la comodidad de la biblioteca, de los cuales 30 (12.9%) respondieron que es muy mala; 36 (15.5%), que es mala; 46 (19.8%), que es regular; 66 (28.4%), que es buena y 54 (23.3%), que es muy buena (ver gráfica 57).



Gráfica 40. ¿Cómo califican la comodidad de la biblioteca?

## 15.7 Catálogo de tarjetas

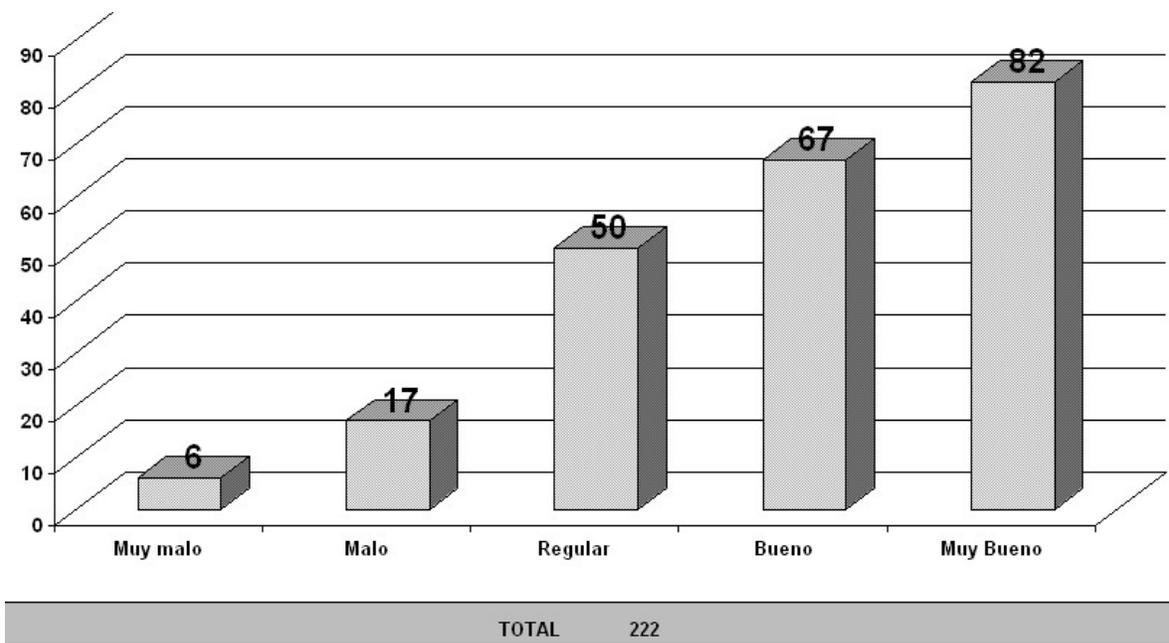
En lo referente al catálogo de tarjetas, de los 238 encuestados que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, sólo contestaron esta pregunta 219, de los cuales 11 (5%) lo consideran muy malo; 28 (12.8%) opinan que es malo; 60 (27.4%) lo califican como regular; 44 (20.1%) afirman que es bueno y 76 (34.7%), que es muy bueno (ver gráfica 58).



Gráfica 41. ¿Cómo califican el catálogo de tarjetas de la biblioteca?

## 15.8. Catálogo automatizado

De los 238 encuestados que afirmaron usar los servicios de la biblioteca, sólo 222 calificaron de la siguiente manera al catálogo automatizado: 6 (2.7%) consideran que es muy malo; 17 (7.7%), que es malo; 50 (22.5%), que es regular; 67 (30.2%), que es bueno y 82 (36.9%), que es muy bueno (ver gráfica 59).

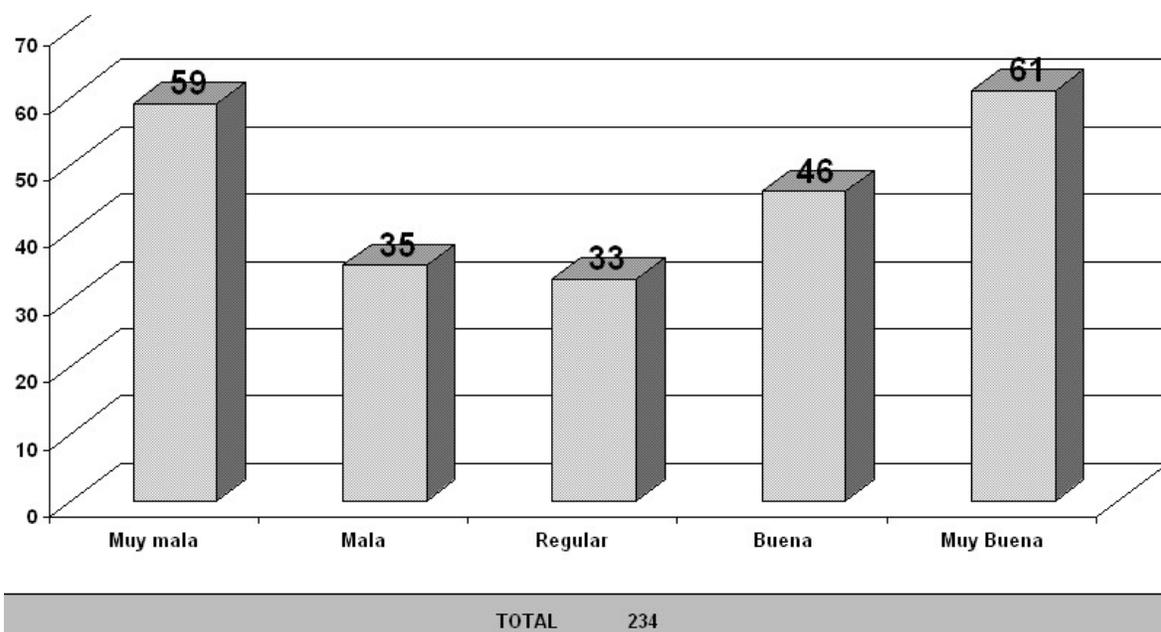


Gráfica 42. ¿Cómo califican el catálogo automatizado de la biblioteca?

16. Tomando en cuenta la escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, cómo calificaría los siguientes aspectos del personal de la biblioteca:

### 16.1 Amabilidad

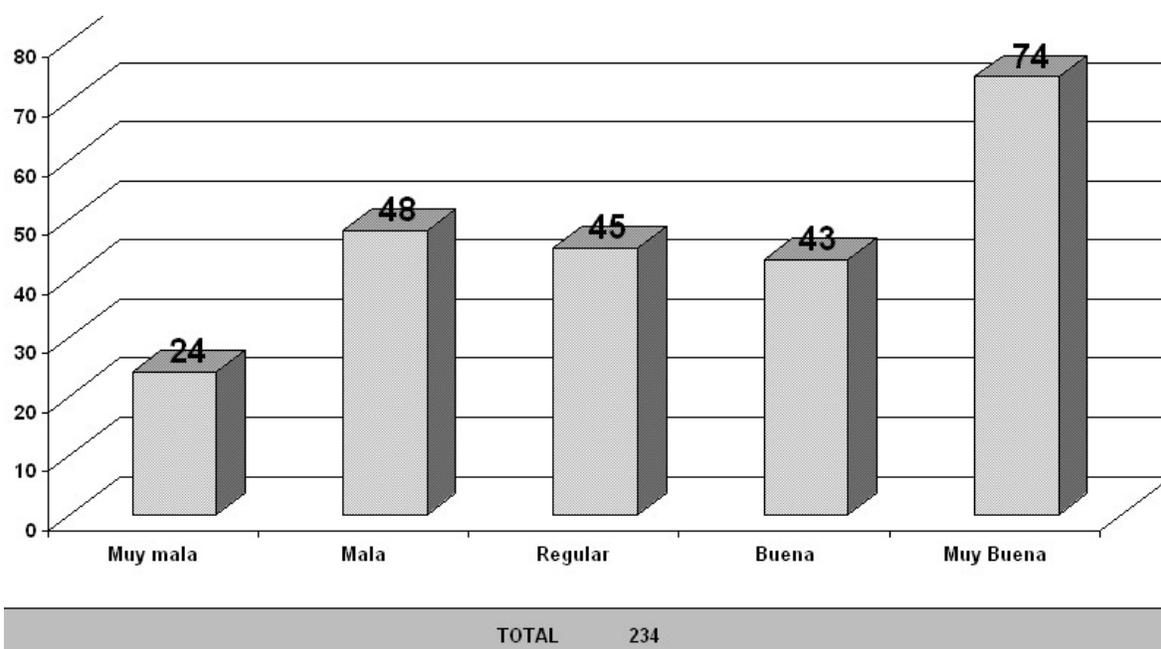
De los 238 encuestados que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 234 calificaron de la siguiente manera la amabilidad del personal que labora en la biblioteca: 59 (25.2%) afirman que es muy mala; 35 (15%), que es mala; 33 (14.1%), que es regular; 46 (19.7%) que es buena y 61 (26.1%), que es muy buena (ver gráfica 60).



Gráfica 43. ¿Cómo califican la amabilidad del personal de la biblioteca?

## 16.2. Suficiencia (número de personas que atienden)

De los 238 encuestados que afirmaron usar los servicios de la biblioteca, 234 pudieron calificar de la siguiente manera la suficiencia del personal de la biblioteca: 24 (10.3%) opinan que es muy mala; 48 (20.5%), que es mala; 45 (19.2%), que es regular; 43 (18.4%), que es buena y 74 (31.6%) que es muy buena (ver gráfica 61).

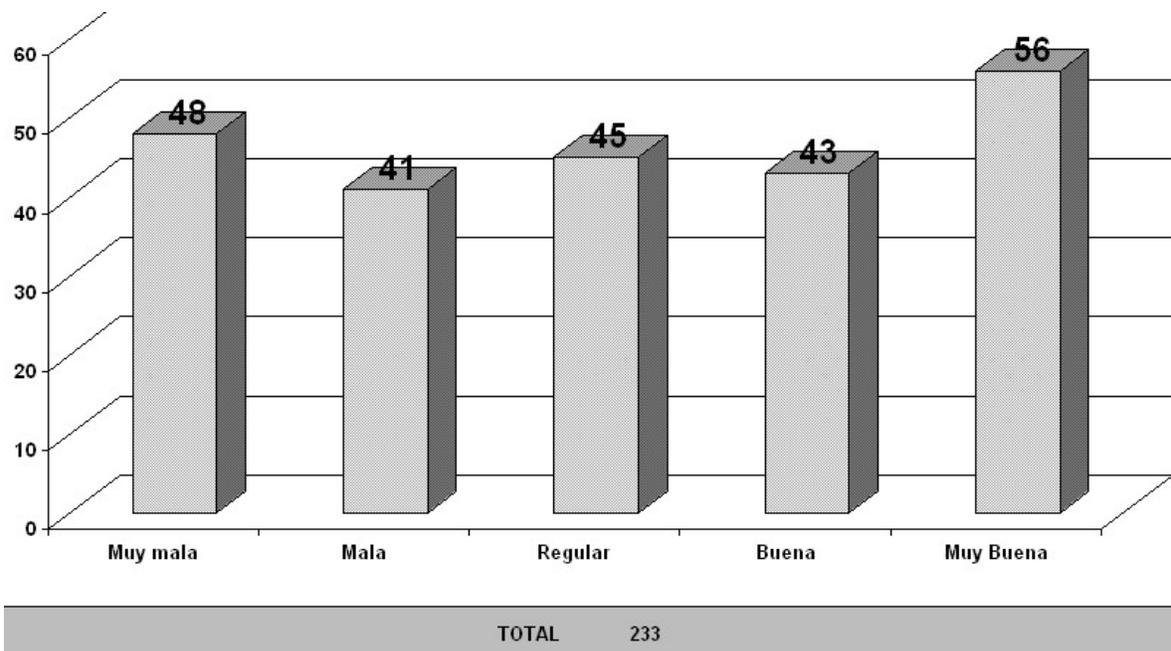


Gráfica 44. ¿Cómo califican la suficiencia<sup>1</sup> del personal de la biblioteca?

<sup>1</sup> Número de personas

### 16.3 Disposición para atender

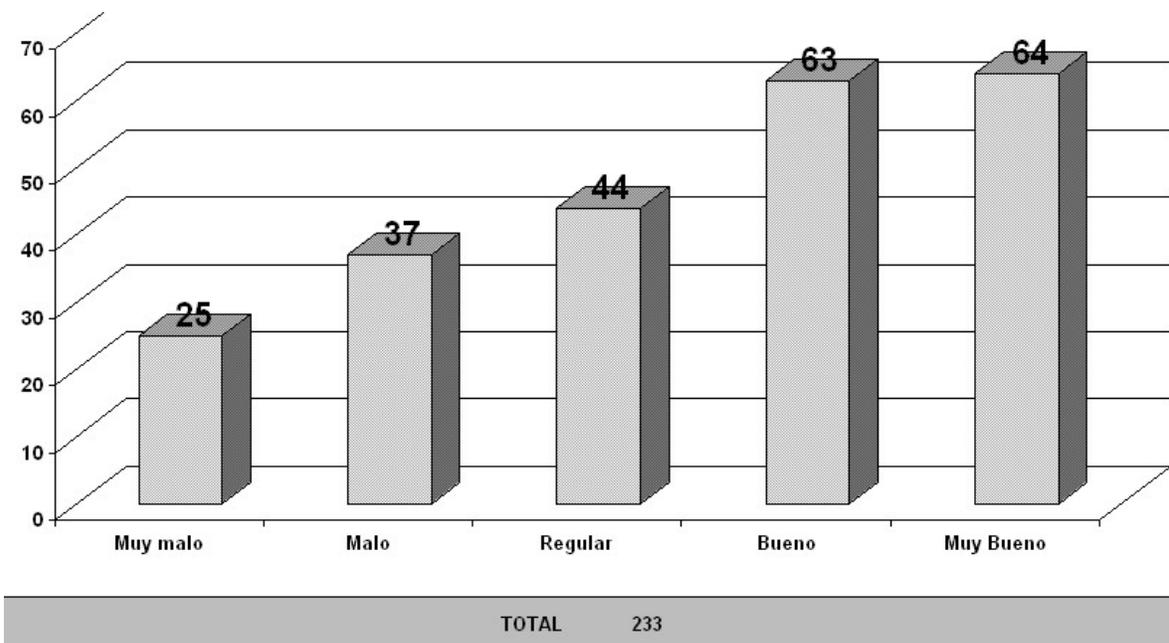
De los 238 encuestados que afirmaron usar los servicios de la biblioteca, 233 calificaron de la siguiente manera la disposición del personal de la biblioteca para atender: 48 (20.6%) opinan que es muy mala; 41 (17.6%), que es mala; 45 (19.3%), que es regular; 43 (18.5%), que es buena y 56 (24%) afirma que es muy buena (ver gráfica 62).



Gráfica 45. ¿Cómo califican la disposición del personal de la biblioteca para atender?

#### 16.4. Tiempo de respuesta

De los 238 encuestados que afirmaron que sí usan los servicios de la biblioteca, 233 calificaron de la siguiente manera el tiempo de respuesta del personal de la biblioteca: 25 (10.7%) opinan que es muy malo; 37 (15.9%), que es malo; 44 (18.9%), que es regular; 63 (27%), que es bueno y 64 (27.5%) contestaron que es muy bueno (ver gráfica 63).

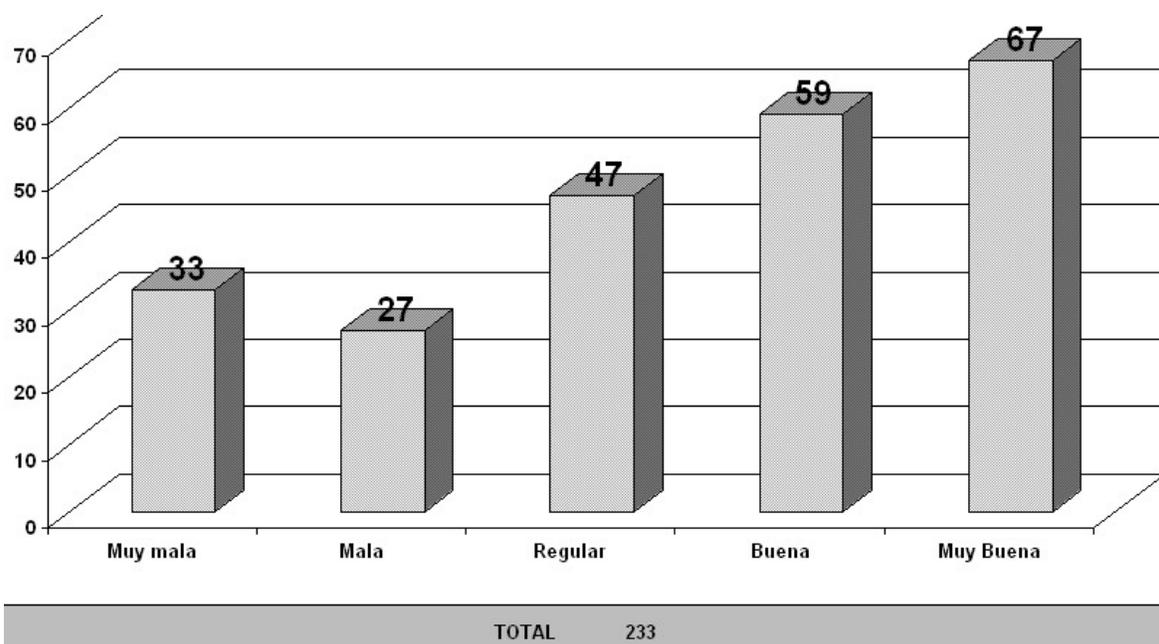


Gráfica 46. ¿Cómo califican el tiempo de respuesta del personal de la biblioteca?

17. Tomando en cuenta la escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, cómo calificaría los siguientes aspectos del servicio de fotocopiado:

### 17.1 Agilidad del servicio

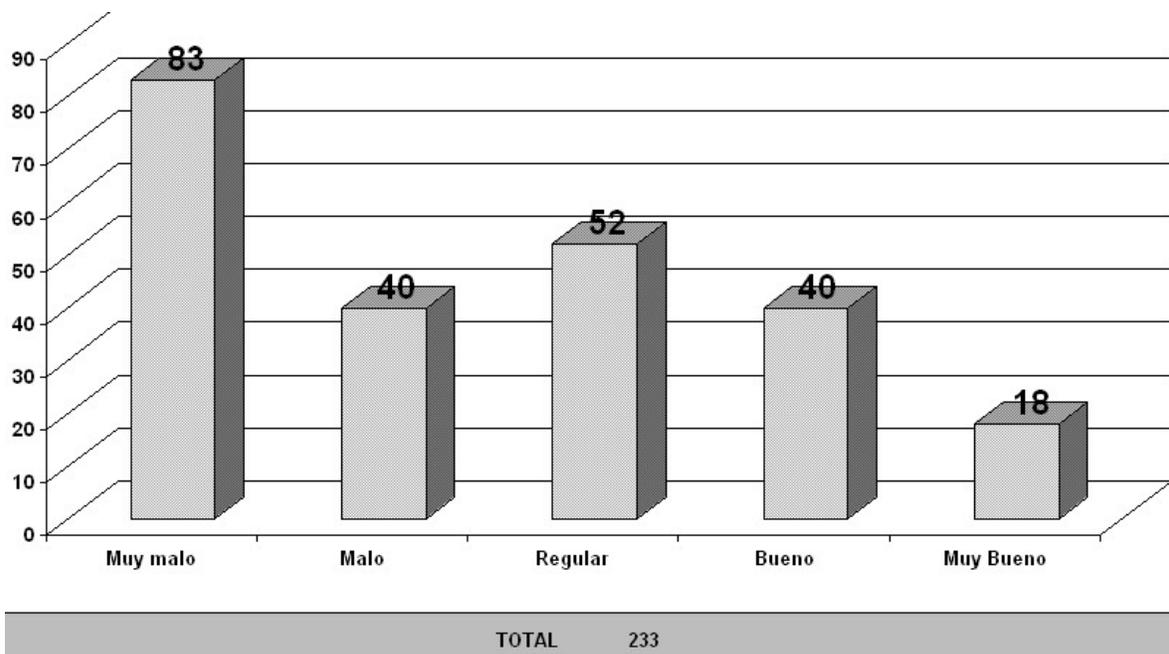
De los 238 encuestados que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 233 calificaron de la siguiente manera la agilidad del servicio de fotocopiado: 33 (14.2%) opina que es muy mala; 27 (11.2%), que es mala; 47 (20.2%) contestó que es regular; 59 (25.3%), que es buena y 67 (28.8%) respondió que es muy buena (ver gráfica 64).



Gráfica 47. ¿Cómo califican la agilidad del servicio de fotocopiado?

## 17.2 Costo de las fotocopias

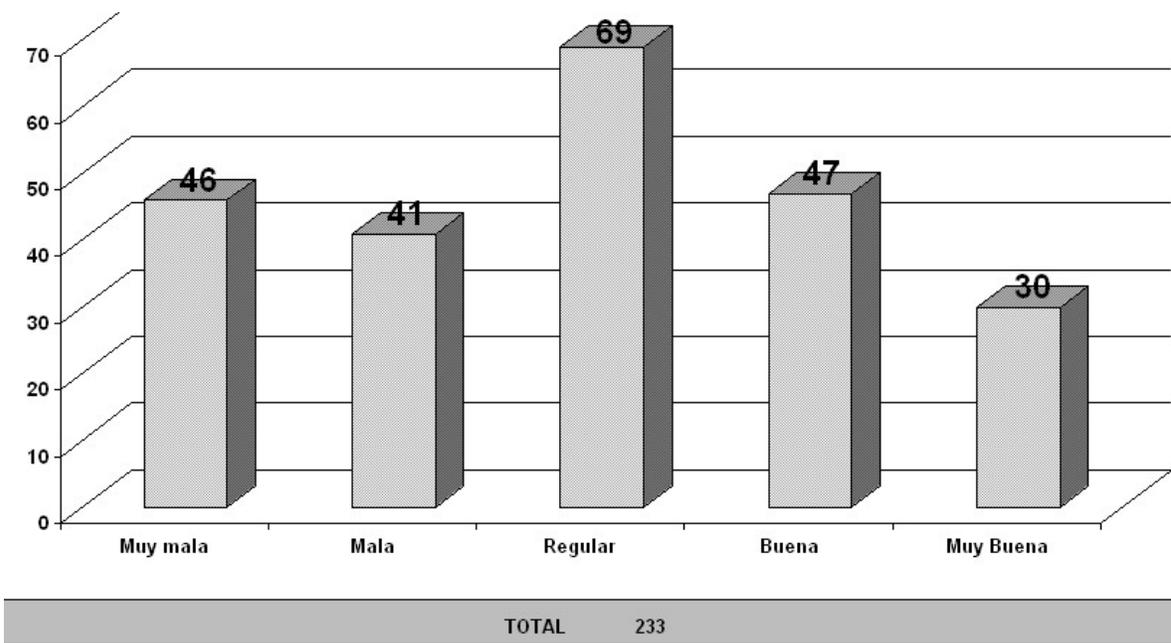
De los 238 encuestados que sí utilizan los servicios de la biblioteca, 233 calificaron de la siguiente manera el costo de las fotocopias: 83 (35.6%) opinan que es muy malo; 40 (17.2%), que es malo; 52 (22.3%), que es regular; 40 (17.2%) afirman que es bueno y 18 (7.7%), que es muy bueno (ver gráfica 65).



Gráfica 48. ¿Cómo califican el costo de las fotocopias?

### 17.3 Calidad de las reproducciones

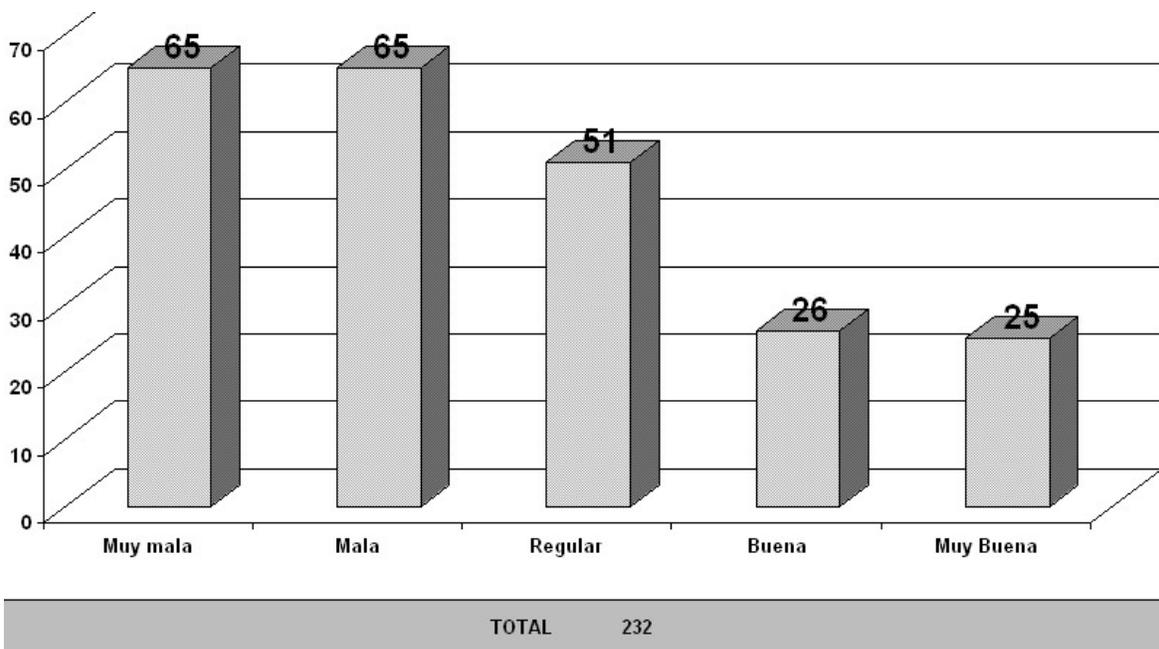
De los 238 encuestados que respondieron afirmativamente que utilizan los servicios de la biblioteca, 233 calificaron de la siguiente manera la calidad de las reproducciones fotostáticas: 46 (19.7%) afirman que es muy mala; 41 (17.6%), que es mala; 69 (29.6%), que es regular; 47 (20.2%), contestaron que es buena y 30 (12.9%) que es muy buena (ver gráfica 66).



Gráfica 49. ¿Cómo califican la calidad de las reproducciones?

## 17.4 Cantidad de fotocopadoras

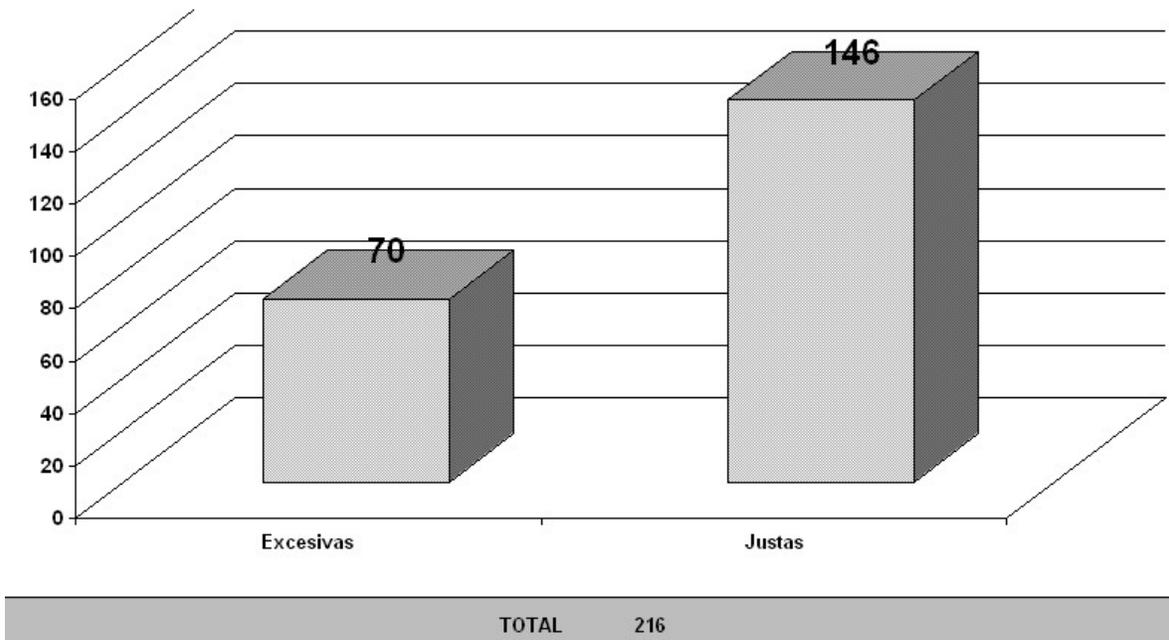
De los 238 encuestados que afirman usar los servicios de la biblioteca, 232 califican de la siguiente manera la cantidad de fotocopadoras dispuestas para el servicio de fotocopiado: 65 (28%) opina que es muy mala; otros 65 (28%), que es mala; 51 (22%), que es regular; 26 (11.2%), que es buena y 25 (10.8%), que es muy buena (ver gráfica 67).



**Gráfica 50. ¿Cómo califican la cantidad de fotocopadoras dispuestas para el servicio de fotocopiado?**

### 18. Las multas que la biblioteca cobra son:

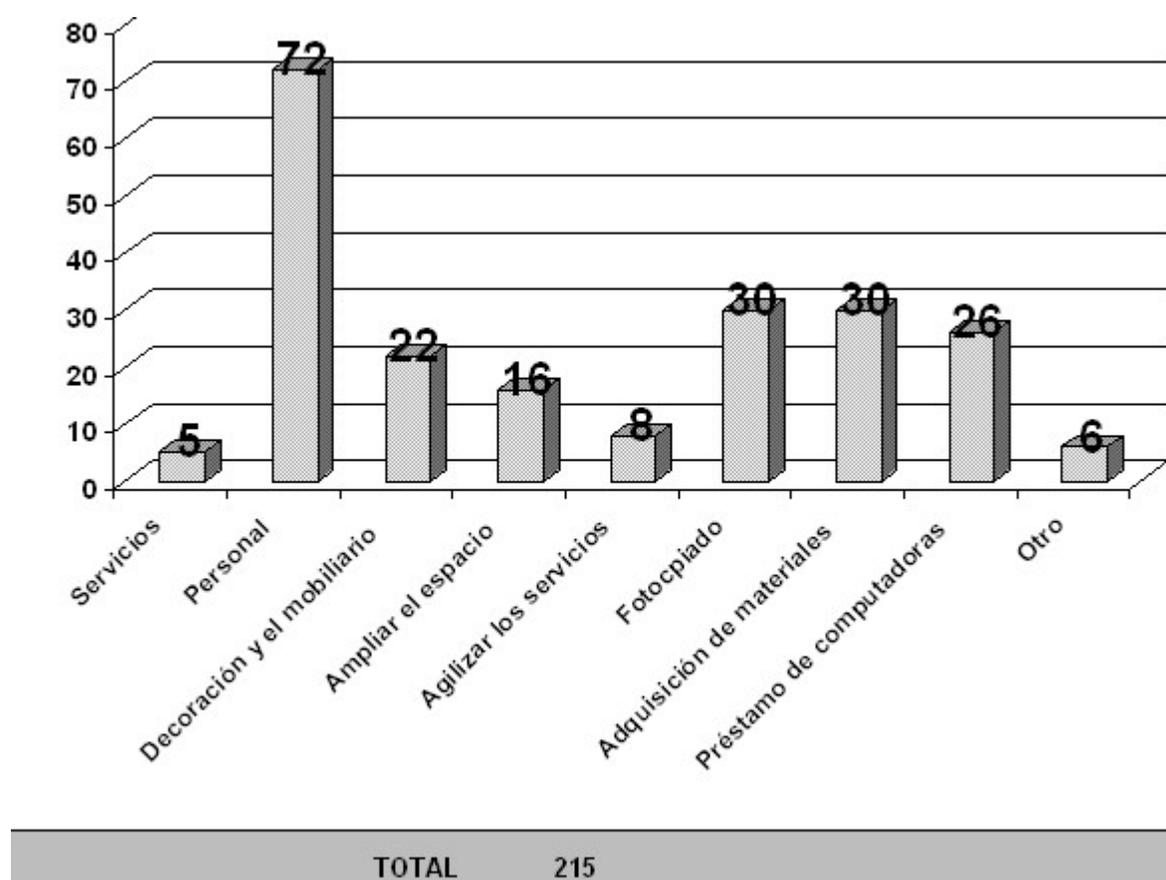
De los 238 encuestados que afirman usar los servicios de la biblioteca, 216 califican de la siguiente manera las multas que la biblioteca cobra: 70 (32.4%), opinan que son excesivas y 146 (67.6%), que son justas (ver gráfica 68).



Gráfica 51. ¿Cómo califican las multas que la biblioteca cobra?

## 19. ¿Qué sugeriría para mejorar la biblioteca?

Esta pregunta es abierta, por lo cual se agruparon en 9 categorías las respuestas y se obtuvo que de los 238 encuestados que afirmaron utilizar la biblioteca, sólo 215 sugirieron mejoras en los siguientes aspectos: 5 (2.3%) consideran necesario cambios relacionados con los servicios; 72 (33.5%), con el personal; 22 (10.2%) con la decoración; 16 (7.4%) opinan que es necesario ampliar el espacio; 8 (3.7%) sugieren agilizar los servicios; 30 (14%) propusieron cambios relacionados con el servicio de fotocopiado; otros 30 (14%), con la adquisición de materiales; 26 (12.1%) se refirieron al préstamo de computadoras y 6 (2.8%) con otros aspectos como la difusión y el horario (ver gráfica 69).

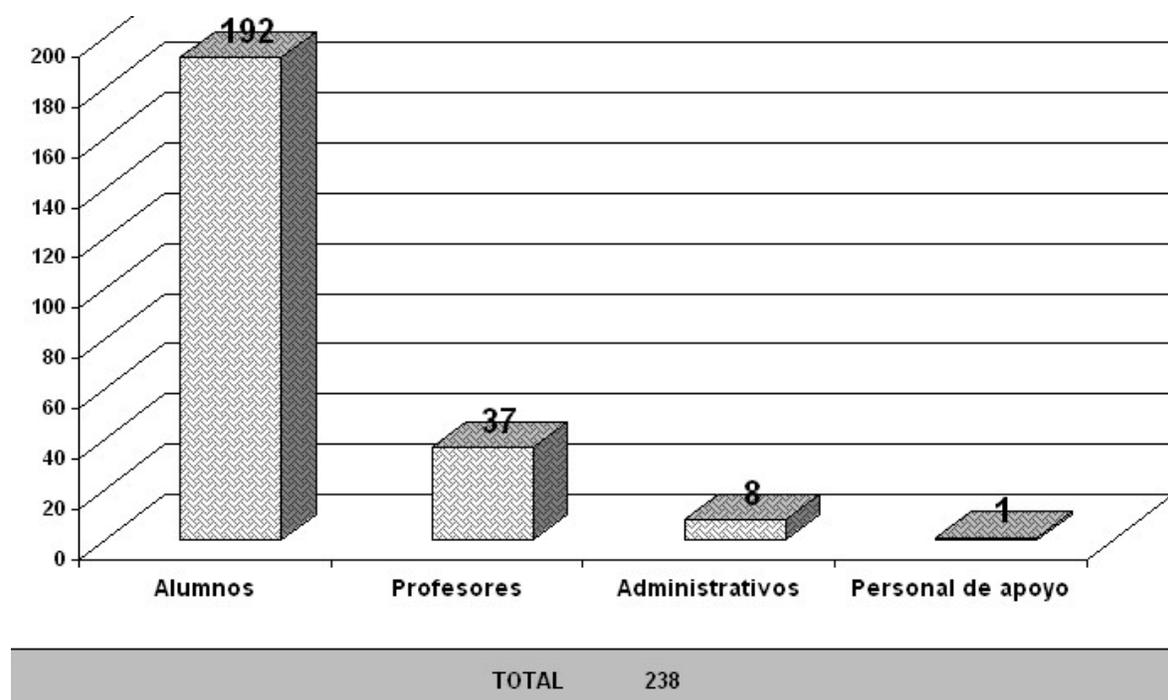


Gráfica 52. ¿Qué sugieren para mejorar la biblioteca?

## SÓLO PARA PROFESORES

De la pregunta 20 a la 25 están dirigidas a los profesores que sí utilizan los servicios de la biblioteca.

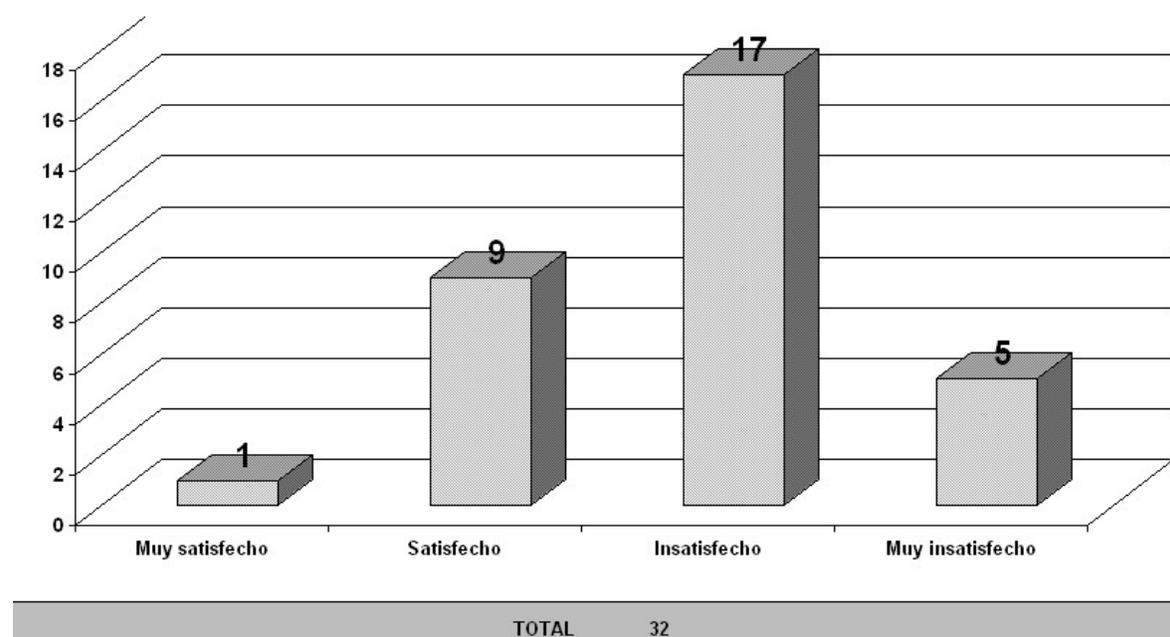
De los 238 encuestados que afirmaron utilizar los servicios de la biblioteca, 37 (15.5%) son profesores (ver gráfica 70).



Gráfica 53. Tipo de encuestado que sí utiliza los servicios de la biblioteca

**20. ¿Qué tan satisfecho se siente usted en relación con el número de títulos de la bibliografía básica que existe en la biblioteca sobre su materia?**

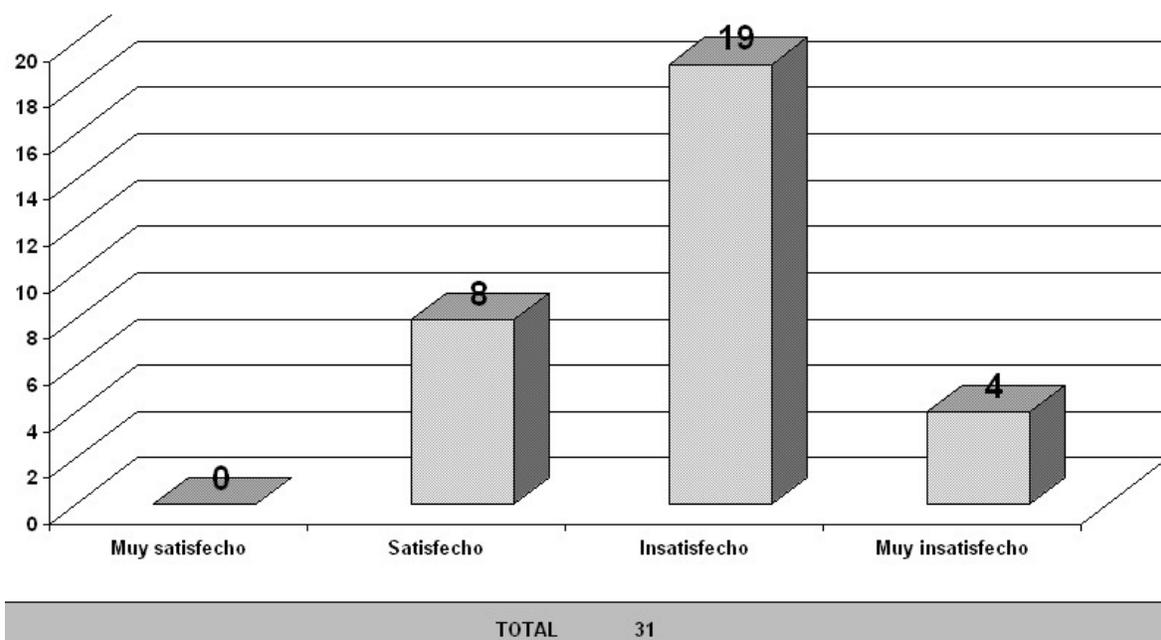
De los 37 profesores que afirmaron que utilizan los servicios de la biblioteca, sólo 32 respondieron esta pregunta, de los cuales 1 (3.1%) afirmó que está muy satisfecho en relación con el número de títulos de la bibliografía básica que existe en la biblioteca sobre su materia; 9 (28.1%), respondió que está satisfecho; 17 (53.1%) que está insatisfecho y 5 (15.6%), que está muy insatisfecho (ver gráfica 71).



**Gráfica 54. ¿Qué tan satisfecho se sienten los profesores en relación con el número de títulos de la bibliografía básica que existen en la biblioteca sobre su materia?**

**21. ¿Qué tan satisfecho se siente usted en relación con el número de títulos de la bibliografía complementaria que existe en la biblioteca para su materia?**

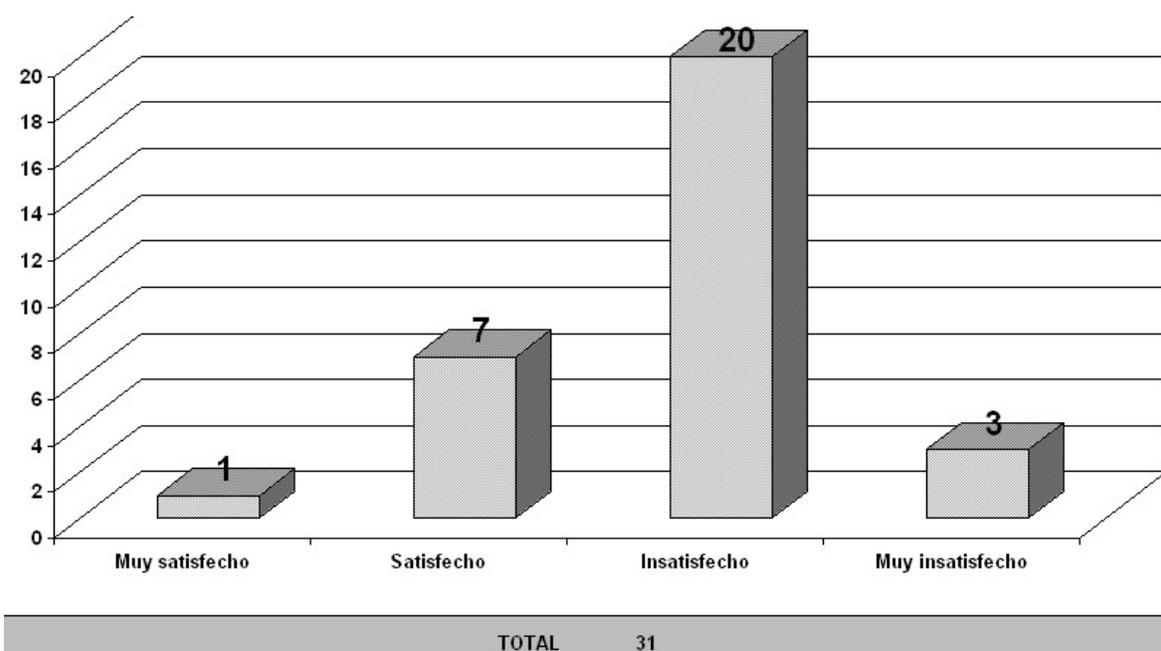
De los 37 profesores que afirmaron utilizar los servicios de la biblioteca, sólo 31 contestaron esta pregunta, de los cuales ninguno respondió que está muy satisfecho en relación con el número de títulos de la bibliografía complementaria que existe en la biblioteca sobre su materia; 8 (25.8%) contestaron que están satisfechos; 19 (61.3%), que están insatisfechos y 4 (12.9%) afirmaron que están muy insatisfechos (ver gráfica 72).



**Gráfica 55. ¿Qué tan satisfecho se sienten los profesores en relación con el número de títulos de la bibliografía complementaria que existe en la biblioteca sobre su materia?**

**22. ¿Qué tan satisfecho se siente usted en relación con el número de ejemplares de la bibliografía básica que existe en la biblioteca sobre su materia?**

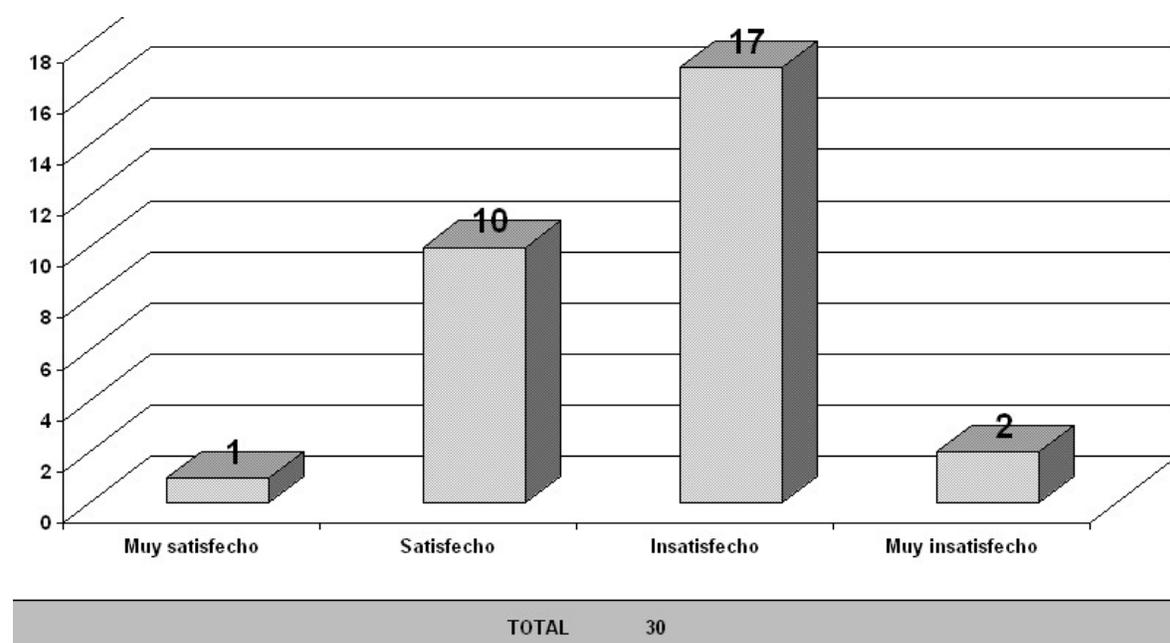
De los 37 profesores que afirmaron utilizar los servicios de la biblioteca, sólo 31 contestaron esta pregunta, de los cuales 1 (3.2%) afirmó que se siente muy satisfecho en relación con el número de ejemplares de la bibliografía básica que existe en la biblioteca sobre su materia; 7 (22.6%) respondieron que se siente satisfecho; 20 (64.5%) insatisfechos y 3 (9.7%), muy insatisfechos (ver gráfica 73).



**Gráfica 56. ¿Qué tan satisfecho se sienten los profesores en relación con el número de ejemplares de la bibliografía básica que existe en la biblioteca sobre su materia?**

**23. ¿Qué tan satisfecho se siente usted en relación con el número de ejemplares de la bibliografía complementaria que existe en la biblioteca para su materia?**

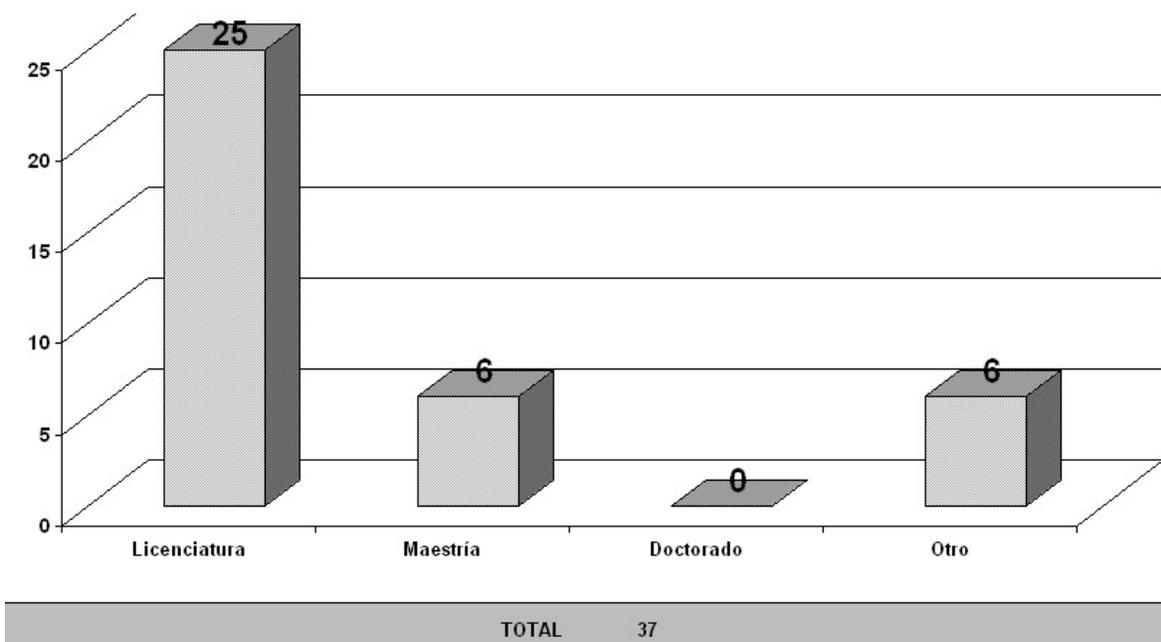
De los 37 profesores que afirmaron utilizar los servicios de la biblioteca, sólo 30 respondieron esta pregunta, de los cuales 1 (3.3%) contestó que se siente muy satisfecho en relación al número de ejemplares de la bibliografía complementaria que existe en la biblioteca sobre su materia; 10 (33.3%), afirmó que está satisfecho; 17 (56.7%), que está insatisfecho y 2 (6.7%), que está muy insatisfecho (ver gráfica 74).



**Gráfica 57. ¿Qué tan satisfecho se sienten los profesores en relación con el número de ejemplares de la bibliografía complementaria que existe en la biblioteca sobre su materia?**

## 24. ¿Cuál es su grado académico?

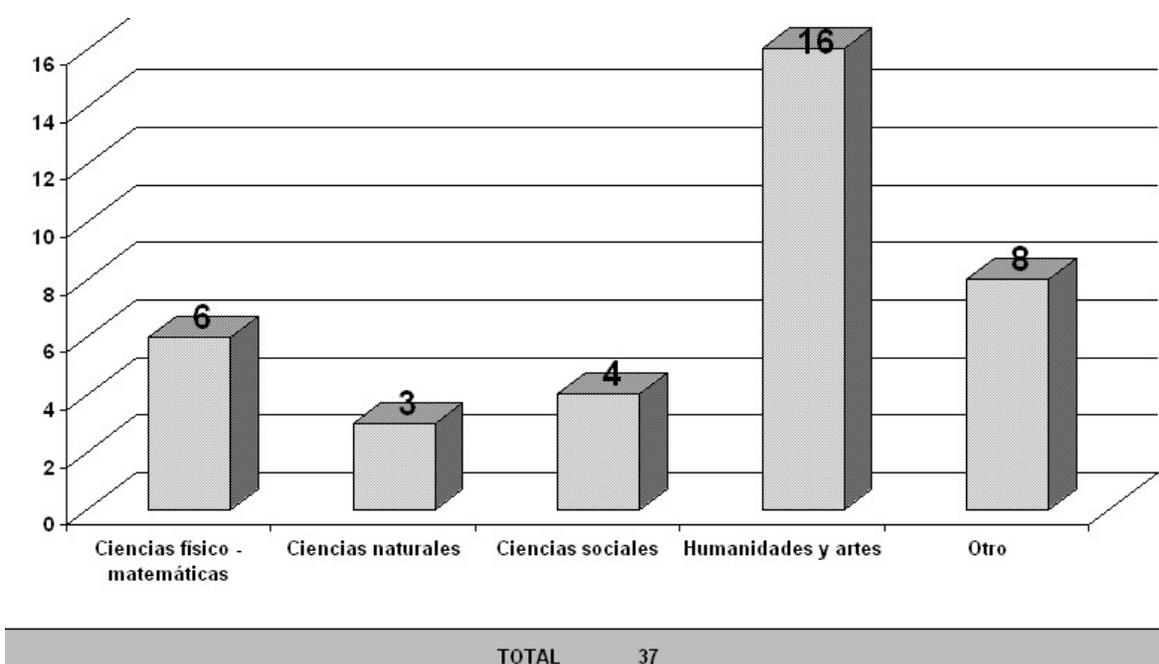
Respecto al grado académico de los 37 profesores que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, se puede afirmar que 25 (67.6%) cuentan con estudios de licenciatura; 6 (16.2%), con estudios de maestría; ninguno, con estudios de doctorado y 6 (16.2%) cuenta con otro tipo de estudios (ver gráfica 75).



**Gráfica 58. Grado académico de los profesores que sí utilizan los servicios de la biblioteca**

## 25. ¿Cuál es su área de formación?

En lo referente al área de formación de los 36 profesores que afirmaron usar los servicios de la biblioteca, se puede observar que 6 (16.2%) pertenecen a las ciencias físico matemáticas; 3 (8.1%), a las ciencias naturales; 4 (10.8%), a las ciencias sociales; 16 (43.2%), a las humanidades y artes y 8 (21.6%) a otra área de formación (ver gráfica 76).



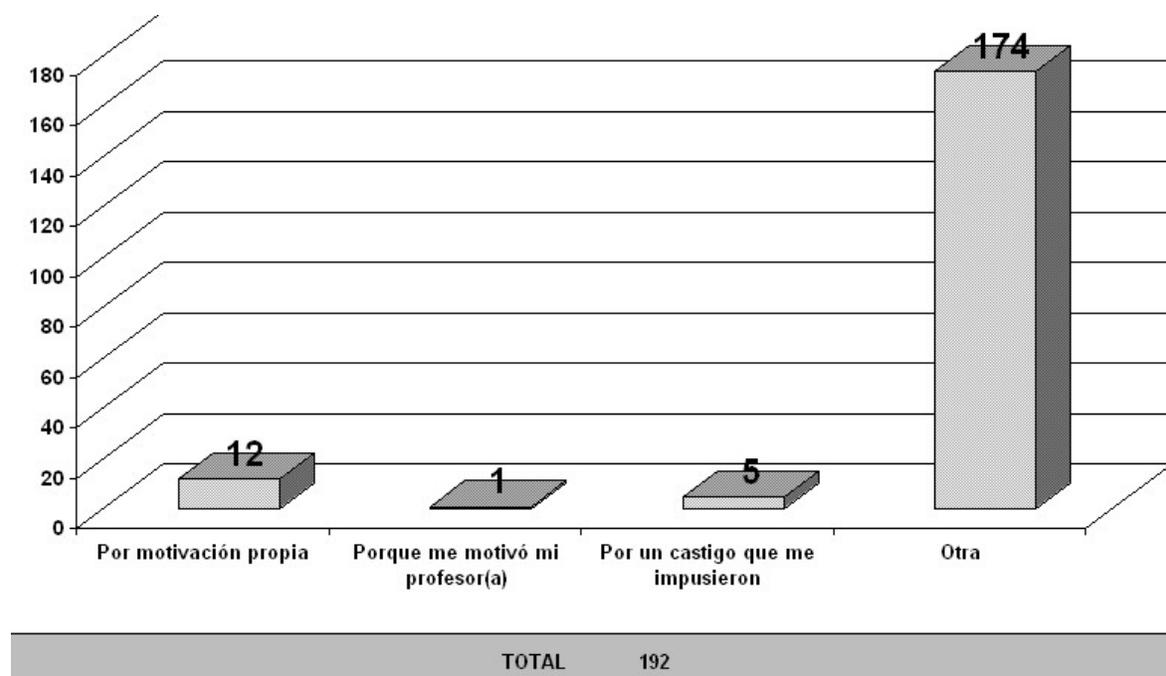
Gráfica 59. Área de formación de los profesores que sí utilizan los servicios de la biblioteca

## SÓLO PARA ESTUDIANTES

Las preguntas 26, 27 y 28 están dirigidas sólo para los estudiantes que sí utilizan los servicios de la biblioteca, los cuales son 192 (80.7%) (ver gráfica 70).

### 26. ¿Por qué razón visitas la biblioteca?

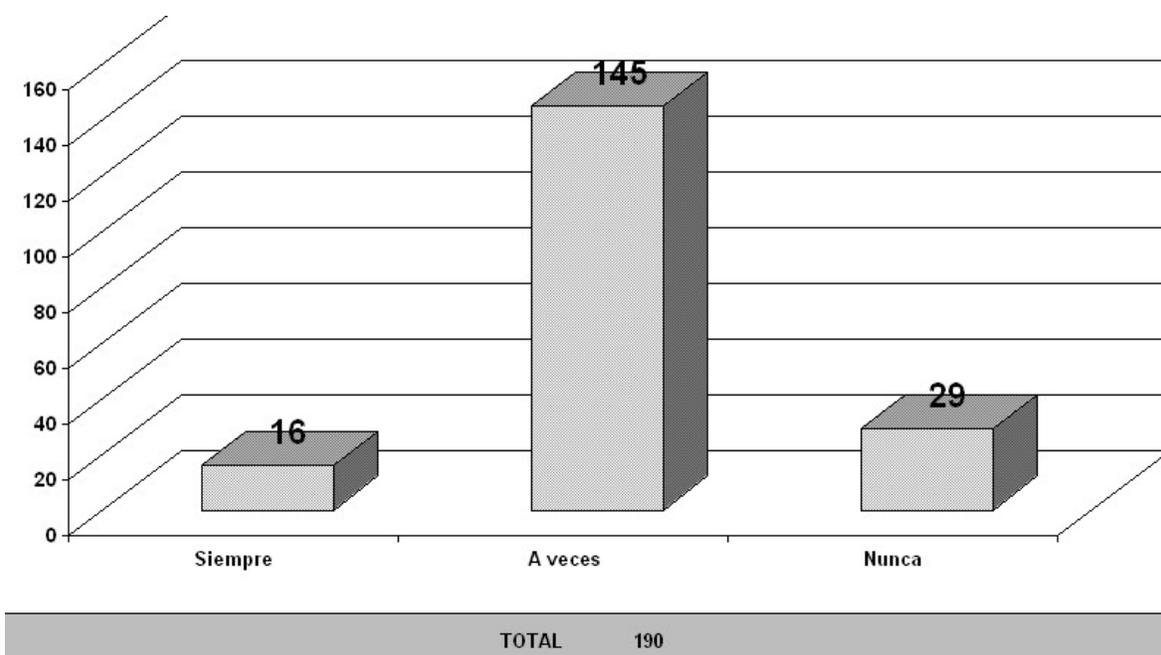
De los 192 estudiantes que afirmaron utilizar los servicios de la biblioteca, 12 (6.3%) respondieron que asisten a la biblioteca por motivación propia; 1 (0.5%), porque lo motivó su profesor(a); 5 (2.6%), por un castigo que le impusieron y 174 (90.6%) por otra razón (ver gráfica 77).



Gráfica 60. ¿Por qué razón visitan los estudiantes la biblioteca?

**27. Cuando un profesor te pide que consigas un libro o material en la biblioteca lo encuentras.**

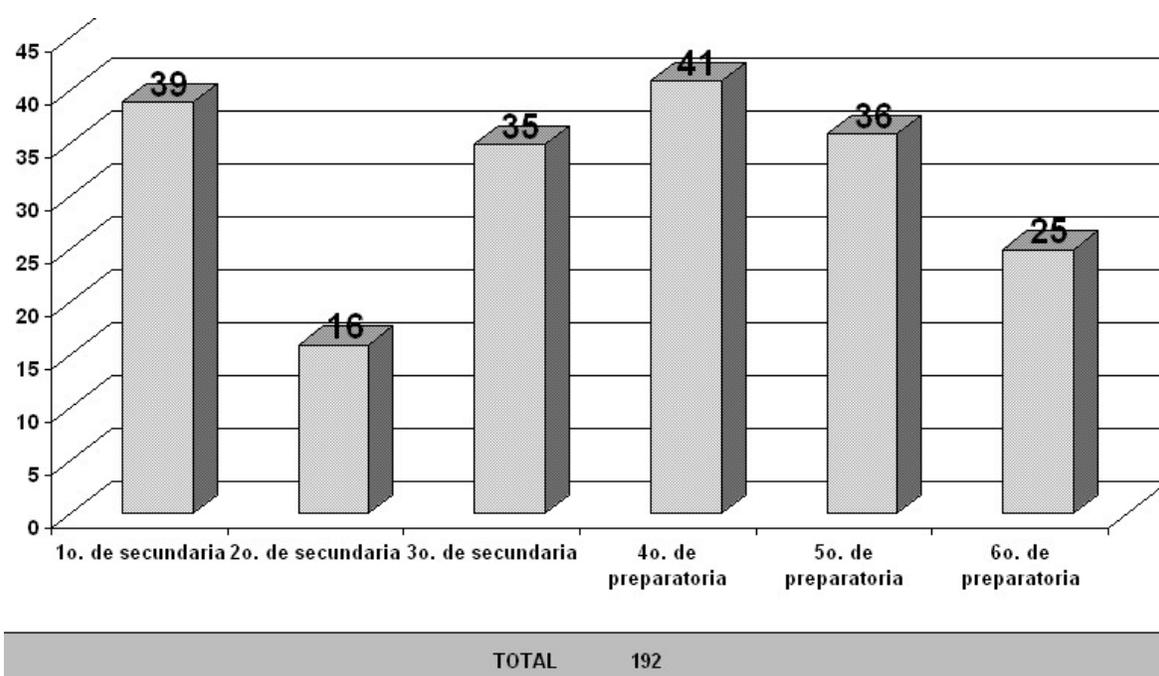
De los 192 estudiantes que afirmaron utilizar los servicios de la biblioteca, sólo 190 respondieron esta pregunta, de los cuales 16 (8.4%) contestaron que siempre que un profesor le pide que consiga un libro o material en la biblioteca lo encuentra; 145 (76.3%) afirma que a veces y 29 (15.3%) dijeron que nunca lo consiguen (ver gráfica 78).



**Gráfica 61. Cuando un profesor pide a un alumno que consiga un material en la biblioteca, lo encuentra:**

## 28. ¿Cuál es tu grado escolar?

Respecto al grado escolar de los estudiantes que respondieron que sí utilizan los servicios de la biblioteca, se puede observar que 39 (20.3%) son de primero de secundaria; 16 (8.3%), de segundo de secundaria; 35 (18.2%), de tercero de secundaria; 41 (21.4%) de cuarto de preparatoria; 36 (18.8%), de quinto de preparatoria y 25 (13%) de sexto de preparatoria (ver gráfica 79).



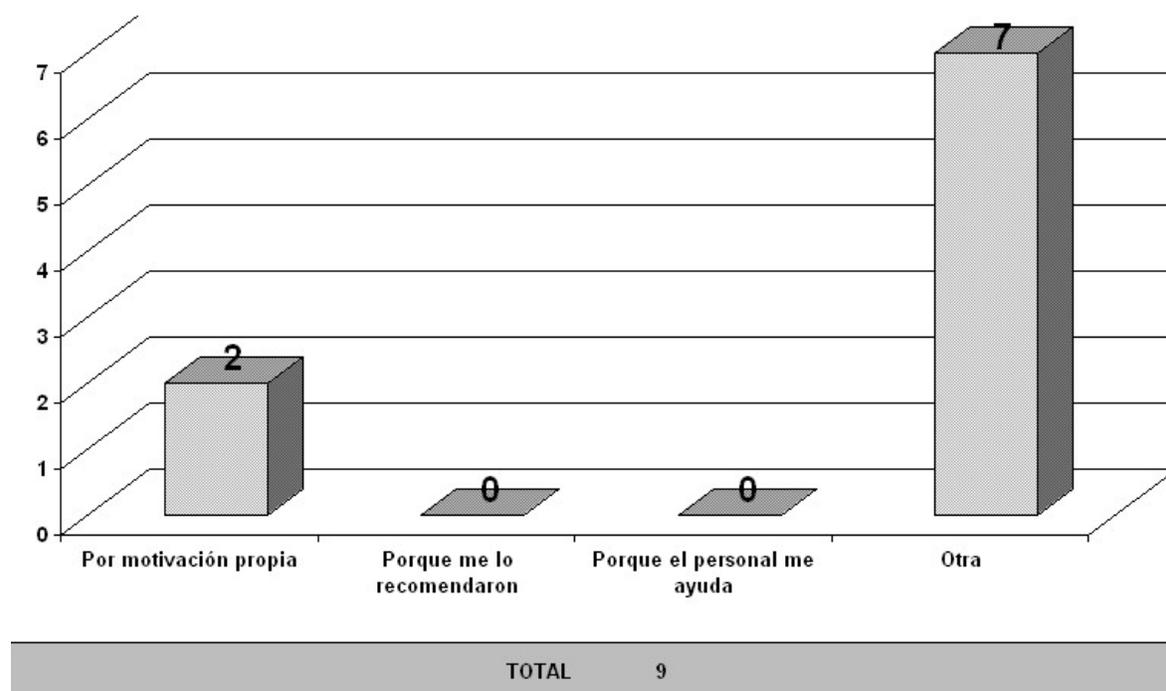
**Gráfica 62. Grado escolar de los estudiantes que sí utilizan los servicios de la biblioteca**

## SÓLO PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE APOYO

De la pregunta 29 a la 31 están dirigidas sólo al personal administrativo y de apoyo que sí utiliza los servicios de la biblioteca, los cuales son en total 9 (3.8%) (ver gráfica 70).

### 29. ¿Por qué razón visita usted la biblioteca?

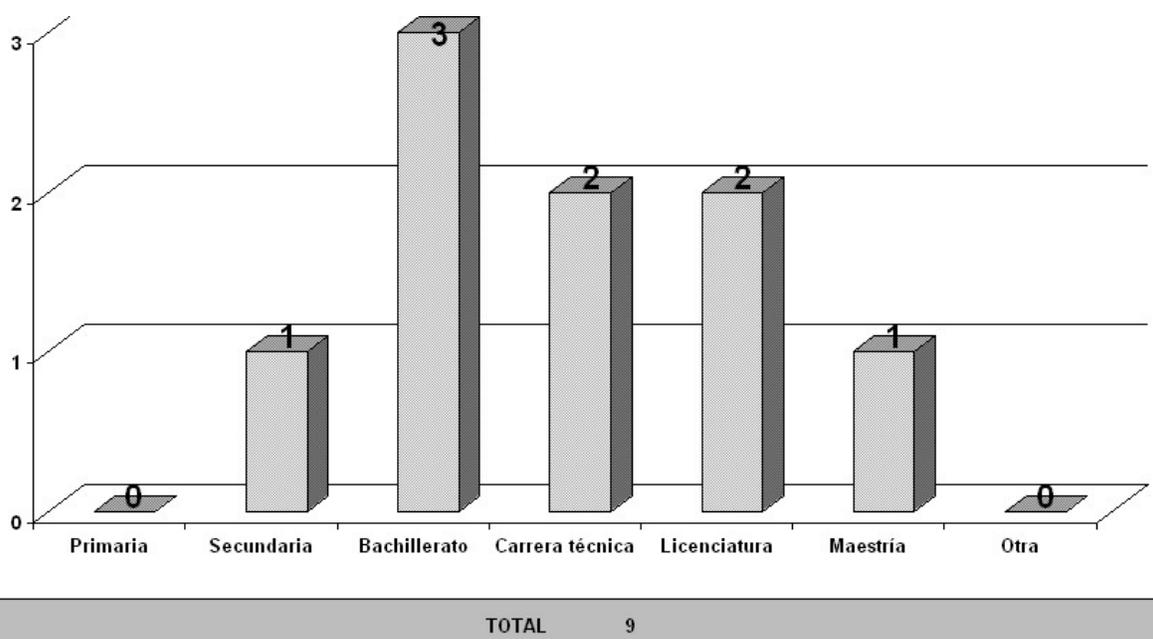
De los 9 administrativos y personal de apoyo que afirmó utilizar los servicios de la biblioteca, 2 (22.2%) respondieron que asisten la biblioteca por motivación propia; ninguno contestó que visitaba la biblioteca porque se lo recomendaron o porque el personal le ayuda y 7 (77.8%) dijeron que van a la biblioteca por otra razón (ver gráfica 80).



Gráfica 63. ¿Por qué razón asiste el personal administrativo y de apoyo a la biblioteca?

### 30. ¿Cuál es su grado escolar?

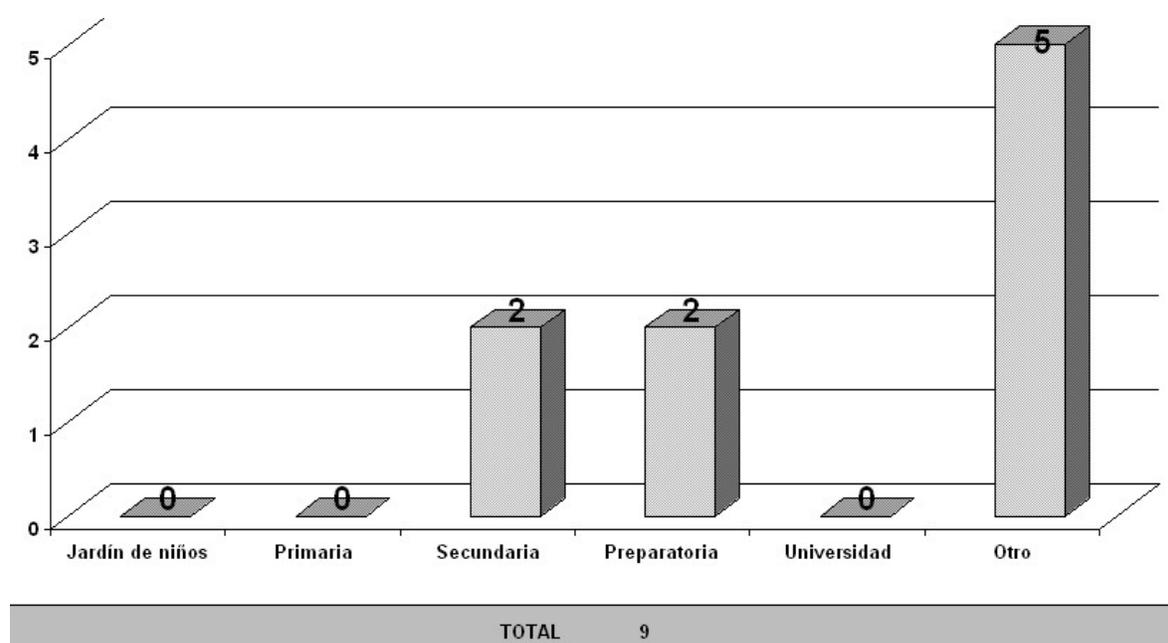
Respecto al grado escolar del personal administrativo y de apoyo que sí asiste a la biblioteca se puede decir que ninguno cuenta sólo con estudios de primaria; 1 (11,1%) estudió hasta la secundaria; 3 (33,3%) tiene estudios equivalentes al bachillerato; 2 (22,2%), carrera técnica; otros 2 (22,2%), licenciatura; 1 (11,1%), maestría y ninguno tiene otro grado escolar (ver gráfica 81).



Gráfica 64. Grado escolar del personal administrativo y de apoyo que sí asiste a la biblioteca

### 31. ¿En qué departamento labora?

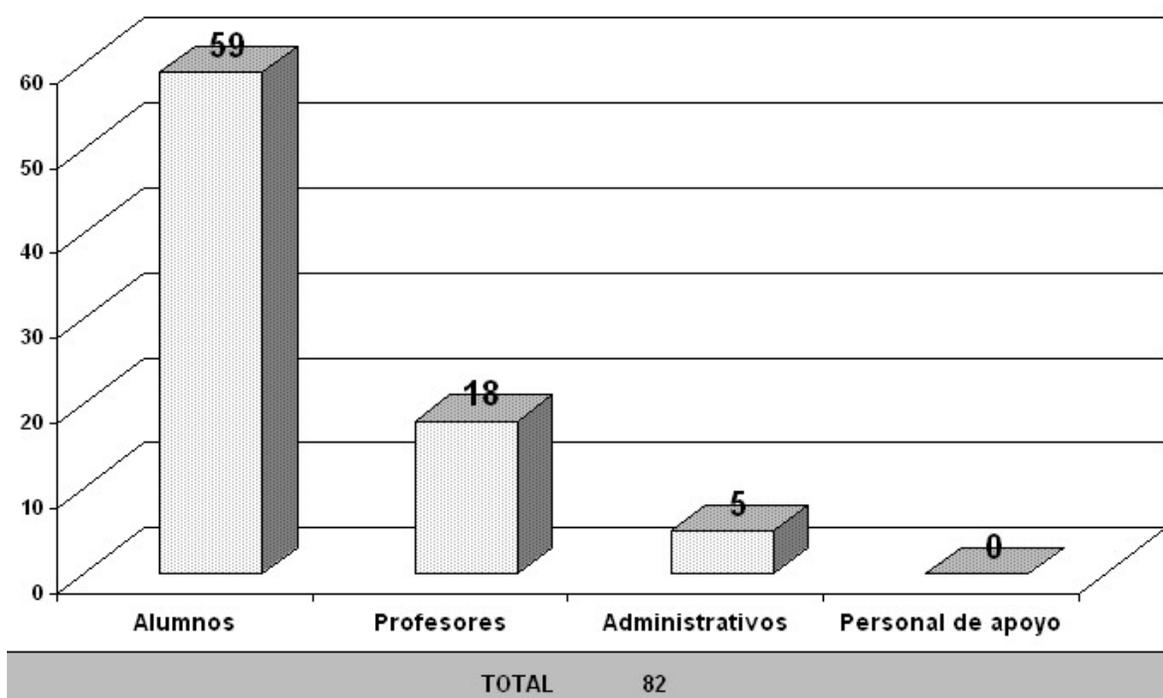
En lo referente al departamento al que pertenece el personal administrativo y de apoyo que sí utiliza los servicios de la biblioteca, podemos observar que ninguno labora ni en el jardín de niños ni en la primaria ni en la universidad; 2 (22.2%), en la secundaria, otros 2 (22.2%), en la preparatoria y 5 (55.6%) colaboran en otro departamento (ver gráfica 82).



**Gráfica 65. Departamento en el que labora el personal administrativo y de apoyo que sí utiliza los servicios de la biblioteca**

## SÓLO USUARIOS POTENCIALES

Como se puede observar en la gráfica 83, de los 320 encuestados sólo 82 (26.6%) negaron utilizar los servicios de la biblioteca, de tal forma que de la pregunta 32 a la 34 están dirigidas a este tipo de encuestados. De los cuales 59 (72%) son alumnos, 18 (22%), profesores; 5 (6.1%), administrativos y ninguno es personal de apoyo.

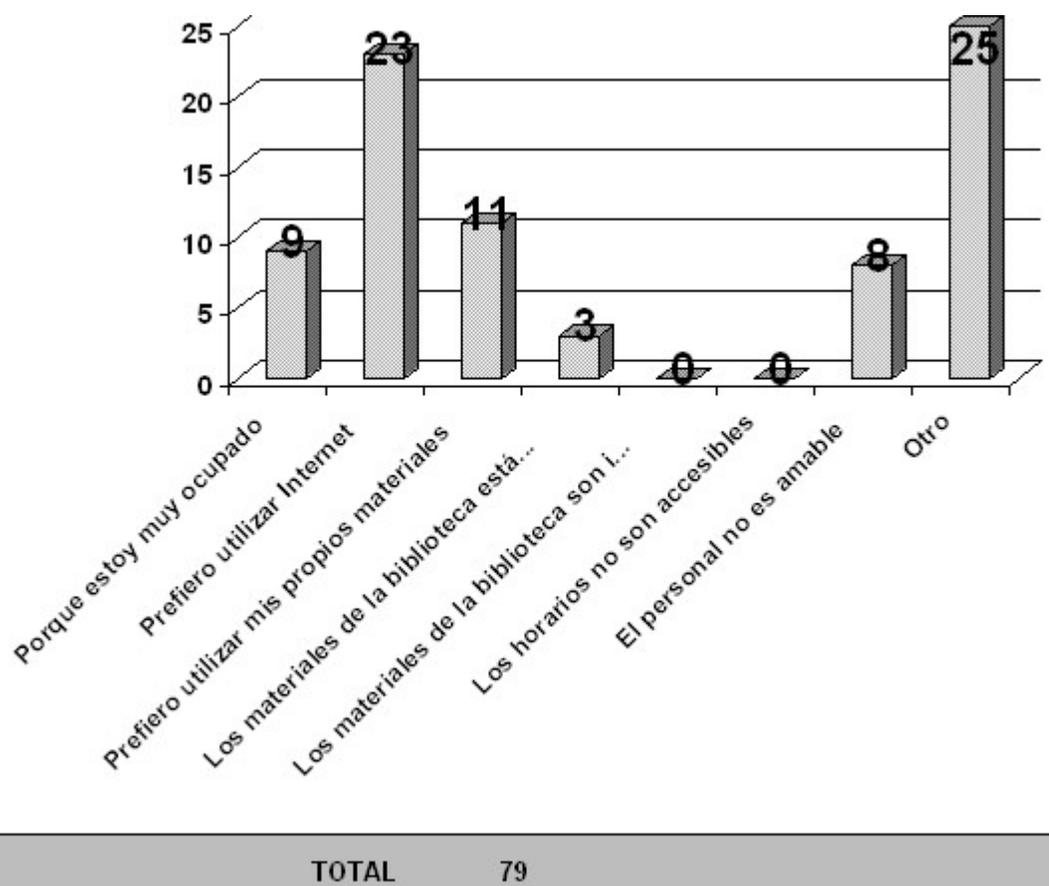


Gráfica 66. Tipo de encuestado que no utiliza los servicios de la biblioteca

## 32. ¿Por qué razón no visita la biblioteca del colegio?

### 32.1 La principal razón es:

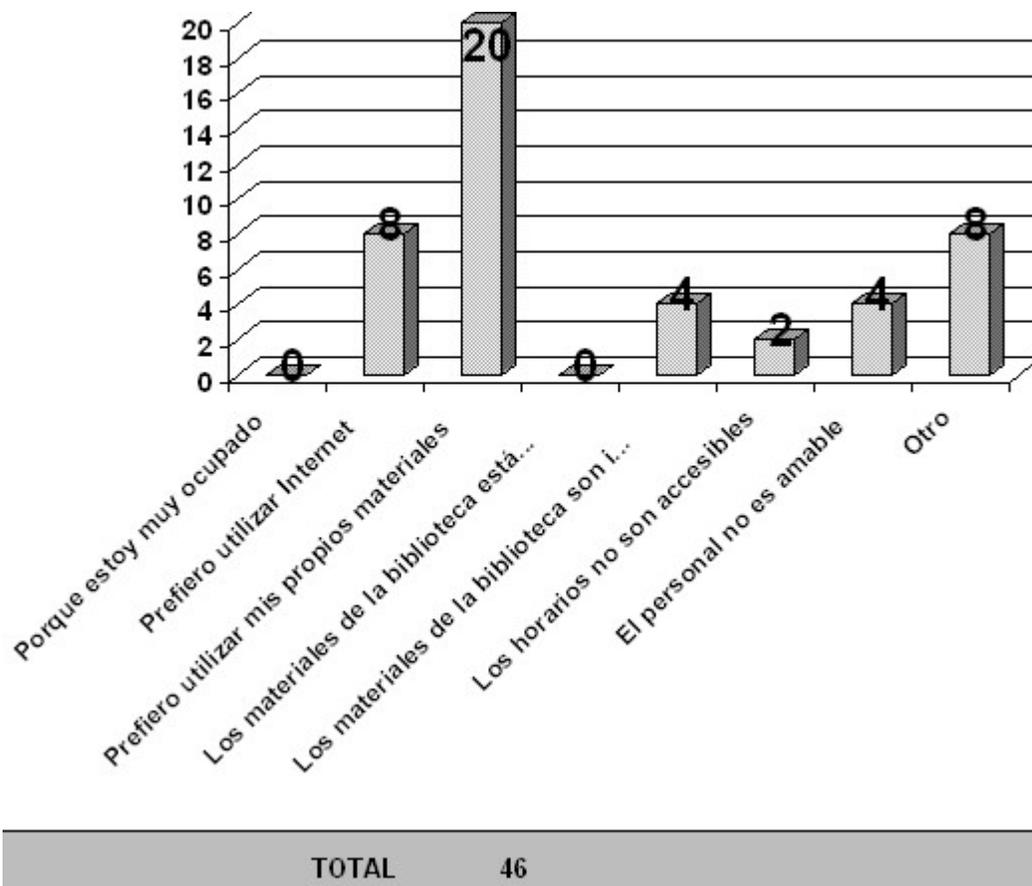
De los 82 encuestados que negaron utilizar los servicios de la biblioteca, sólo 79 respondieron esta pregunta, de los cuales 9 (11.4%) afirmaron que la principal razón por la que no asisten a la biblioteca es porque están muy ocupados; 23 (29.1%) prefieren utilizar internet; 11 (13.9%) prefieren utilizar sus propios materiales; 3 (3.8%), porque consideran que los materiales de la biblioteca están desactualizados; ninguno respondió que no iba a la biblioteca porque los materiales son insuficientes o porque el horario no es accesible; 8 (10.1%) respondieron que no van a la biblioteca porque el personal no es amable y 25 (31.6%), por otra razón (ver gráfica 84).



Gráfica 67. Principal razón por la que los usuarios potenciales no asisten a la biblioteca

### 32.2 La segunda razón es:

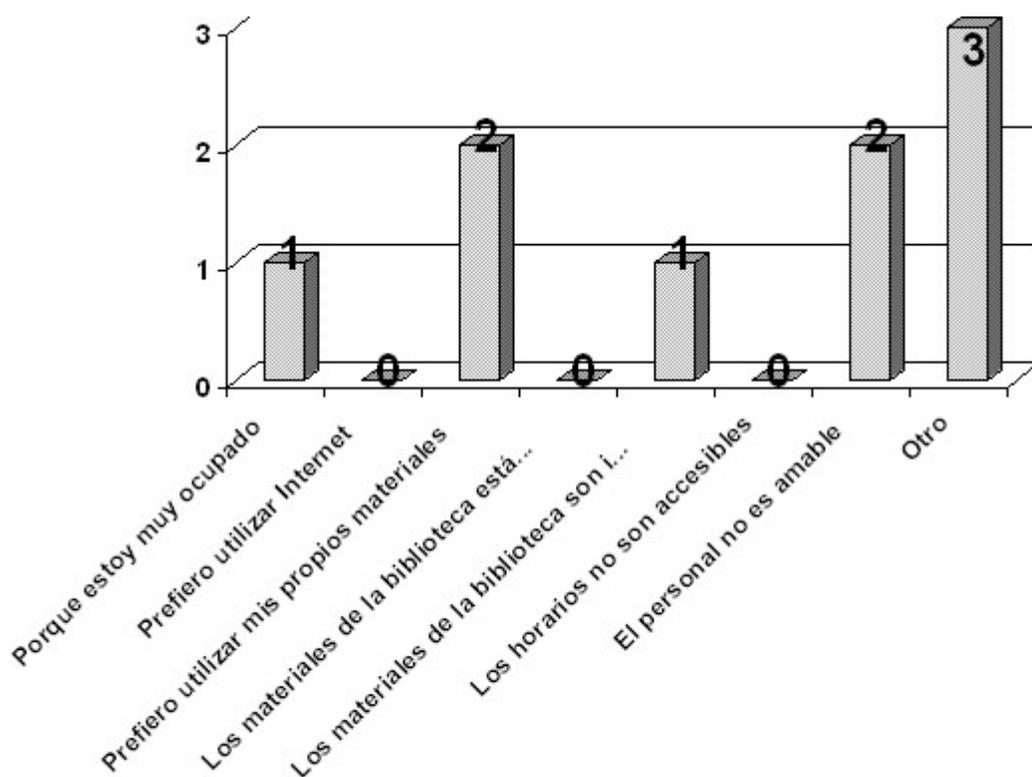
De los 82 encuestados que negaron utilizar los servicios de la biblioteca, sólo 46 respondieron tener una segunda razón por la cual no asisten a la biblioteca, de los cuales ninguno contestó no asistir a la biblioteca por estar muy ocupado o porque los materiales le parecen desactualizados; 8 (17.4%) prefieren utilizar internet; 20 (43.5%), porque recurren a sus propios materiales; 4 (8.7%), porque los materiales son insuficientes; 2 (4.3%), los horarios no son accesibles; 4 (8.7%) respondieron porque el personal no es amable y 8 (17.4%), por otra razón (ver gráfica 85).



Gráfica 68. Segunda razón por la que los usuarios potenciales no asisten a la biblioteca

### 32.3 La tercera razón es:

De los 82 encuestados que negaron utilizar los servicios de la biblioteca, sólo 9 respondieron tener una tercera razón por la que no asisten a la biblioteca, de los cuales sólo 1 (11.1%) contestó que no asiste porque está muy ocupado; ninguno respondió que prefiere utilizar internet ni por que los materiales de la biblioteca le parezcan desactualizados ni porque los horarios no le son accesibles; 2 (22.2%) prefieren utilizar sus propios recursos; 1 (11.1%), porque los materiales le parecen insuficientes; 2 (22.2%), porque el personal no es amable y 3 (3.33%), por otra razón (ver gráfica 86).

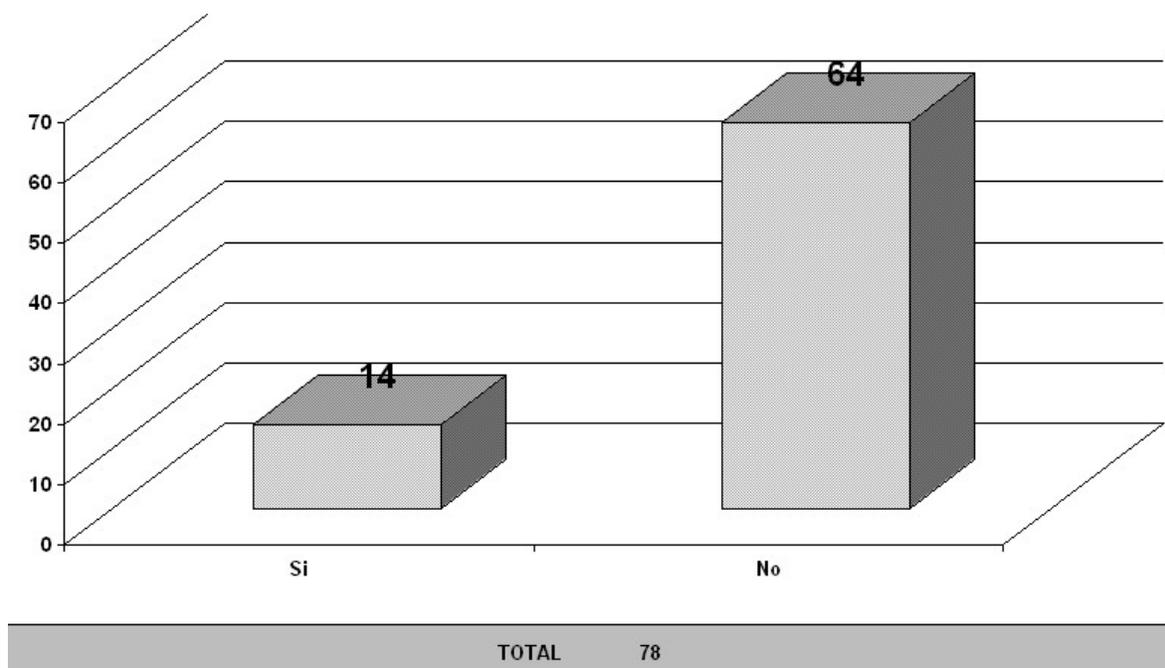


TOTAL	9
-------	---

Gráfica 69. Tercera razón por la que los usuarios potenciales no asisten a la biblioteca

### 33. ¿Visita alguna biblioteca de la ciudad?

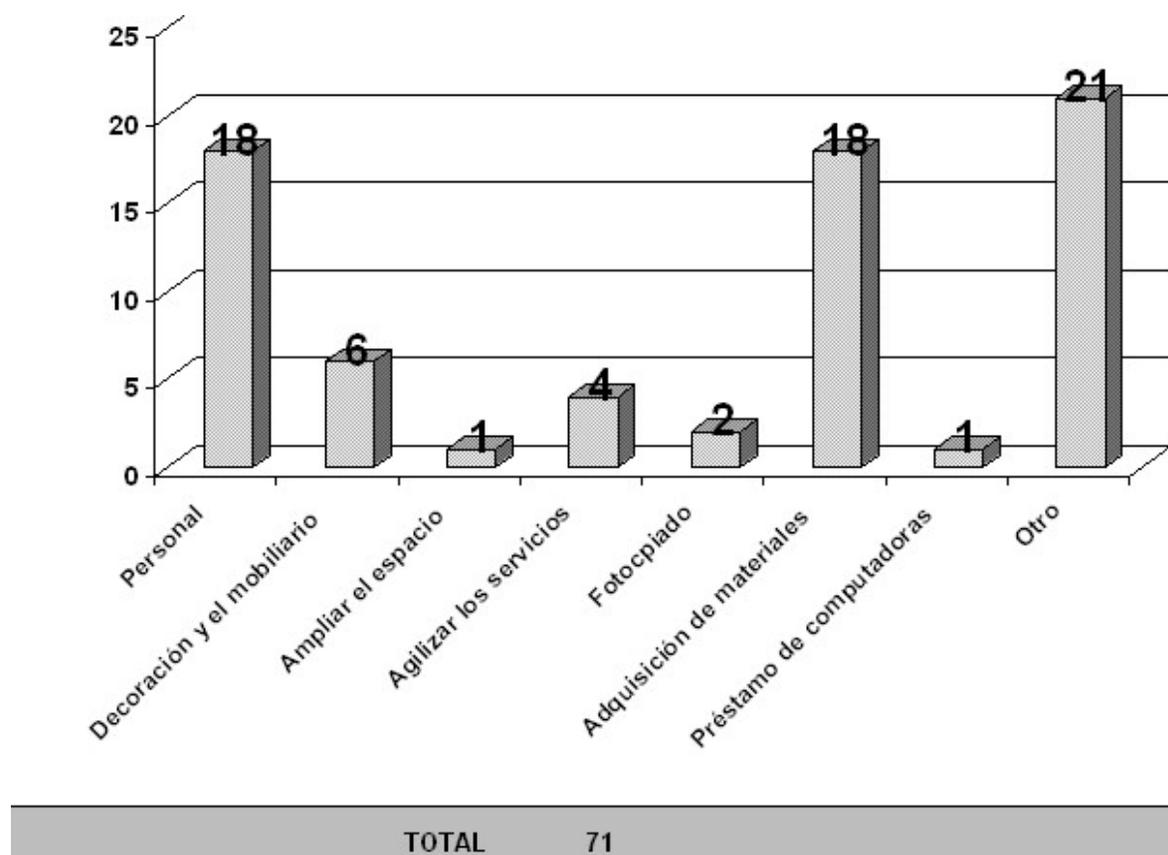
De los 82 encuestados que negaron asistir a la biblioteca, sólo 78 respondieron esta pregunta, de los cuales 14 (17.9%) sí asisten a otra biblioteca y 64 (82.1%) no (ver gráfica 87).



**Gráfica 70. ¿Los usuarios potenciales visitan otra biblioteca?**

### 34. ¿Qué lo motivaría para utilizar los servicios de la biblioteca del colegio?

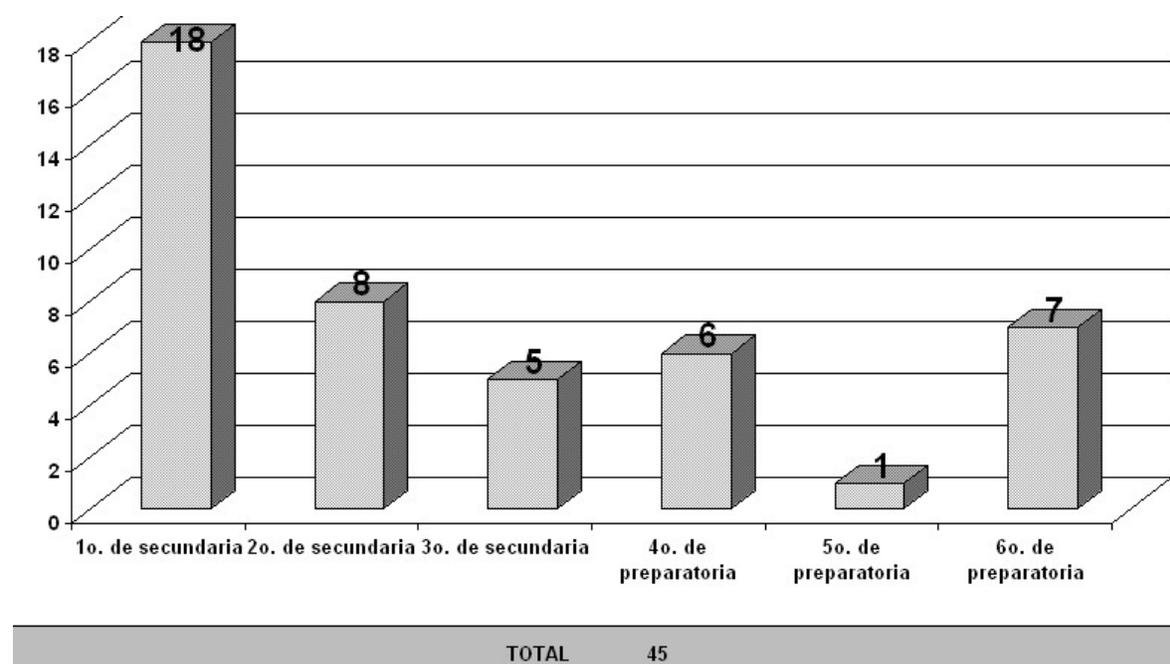
Esta pregunta es abierta, por lo cual se agruparon en 8 categorías las respuestas. Se obtuvo que de los 82 encuestados que negaron utilizar los servicios de la biblioteca sólo 71 contestaron esta pregunta, de los cuales 18 (25.4%) respondieron que un cambio relacionado con el personal de la biblioteca les motivaría a utilizar los servicios; 6 (8.5%), un cambio en la decoración y en el mobiliario; 1 (1.4%), relacionado con el espacio; 4 (5.6%), con la agilidad de los servicios; 2 (2.8%), con el servicio de fotocopiado; 18 (25.4%) con la adquisición de materiales; 1 (1.4%), con el préstamo de computadoras y 21 (29.6%) otro tipo de motivación como el horario, la difusión y la estimulación por parte de los profesores (ver gráfica 88).



Gráfica 71. ¿Qué motivaría a los usuarios potenciales a utilizar los servicios de la biblioteca del Colegio?

### 34.b Grado y grupo

De los 59 estudiantes que negaron utilizar los servicios de la biblioteca, sólo 45 proporcionaron su grado, de los cuales 18 (40%) son de primero de secundaria; 8 (17.8%), de segundo de secundaria; 5 (11.1%), de tercero de secundaria; 6 (13.3%), de cuarto de preparatoria; 1 (2.2%), de quinto de preparatoria y 7 (15.6%) son de sexto de preparatoria (ver gráfica 89).

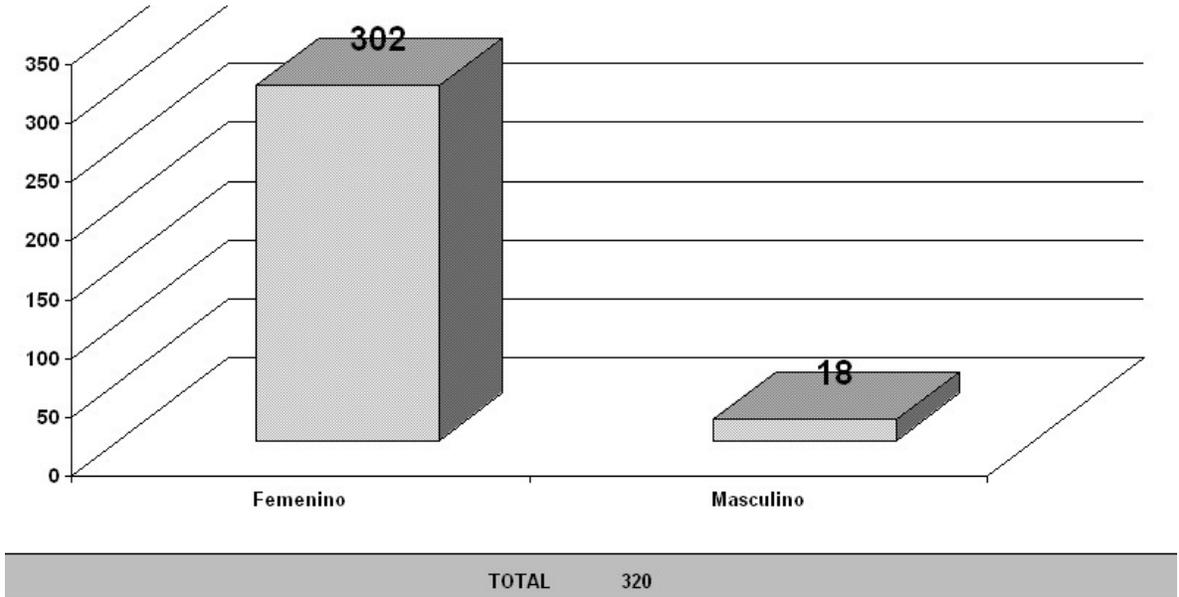


**Gráfica 72. Grado de los estudiantes que no utilizan los servicios de la biblioteca**

# CLASIFICACIÓN DEMOGRÁFICA

## 35. Género

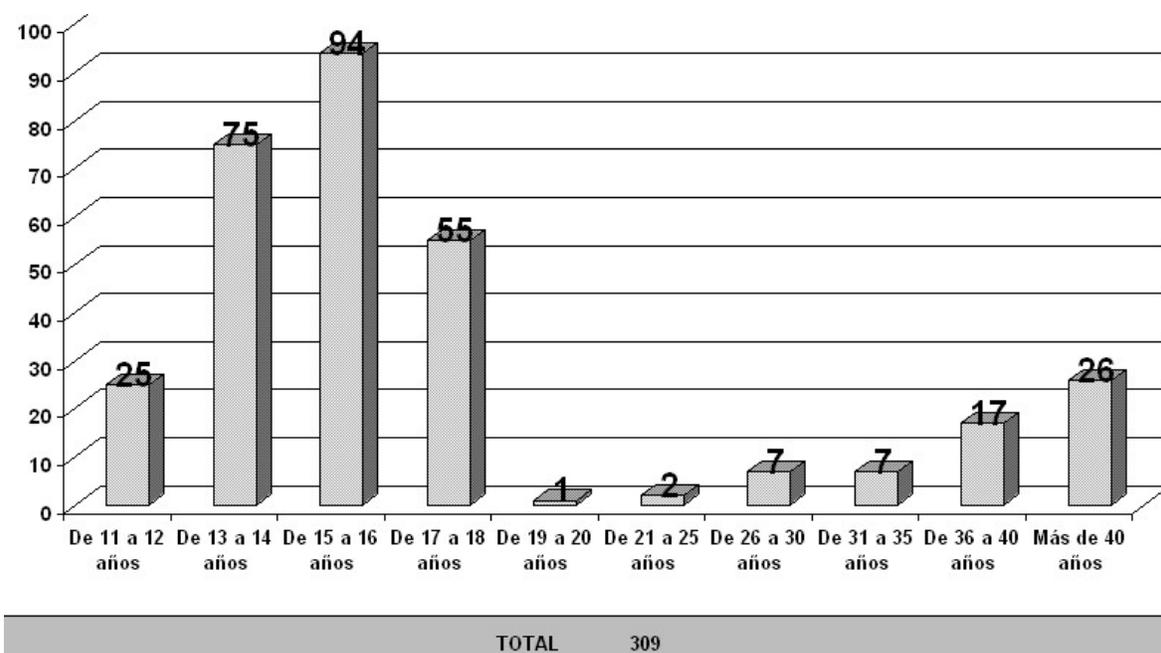
Respecto al género de todos los encuestados, se puede decir que se entrevistaron a 302 (94.4%) mujeres y 18 (5.6%) hombres (ver gráfica 90).



Gráfica 73. Género de todos los encuestados

### 36. Edad

Sólo 309 de todos los encuestados proporcionaron su edad, de los cuales, 25 (8.1%) tienen entre 11 y 12 años; 75 (24.3%), entre 13 y 14; 94 (30.4%), 15 ó 16; 55 (17.8%), 17 ó 18; 1 (0.3%), 19 ó 20; 2 (0.6%), entre 21 y 25 años; 7 (2.3%), entre 26 y 30; 7 (2.3%), de 31 a 35; 17 (5.5%), de 36 a 40 y 26 (8.4%) tienen más de 40 años (ver gráfica 91).



Gráfica 74. Edad de todos los encuestados

### 4.3 Discusión

Las respuestas del cuestionario aplicado a la comunidad de la secundaria y de la preparatoria del Colegio Simón Bolívar demuestran que:

La mayoría de los encuestados eran estudiantes, del género femenino y oscilan entre los 15 y 16 años de edad.

El mayor porcentaje de los encuestados respondieron que sí asiste a la biblioteca, de los cuales, la mayoría dijo que visita la biblioteca aproximadamente una vez al mes y en su mayoría consulta temas relacionados con las humanidades y artes, así como otras disciplinas como la química.

De todos los servicios que proporciona la biblioteca, el más demandado es el fotocopiado, seguido del préstamo de computadoras y del de consulta. Es curioso que el préstamo de computadoras sea uno de los servicios más demandados, ya que como se mencionó en la descripción de la población, la comunidad del Colegio Simón Bolívar pertenece a la clase media, es decir, que muy probablemente cuenten con computadoras y servicio de internet en sus casas. Además, dentro del Colegio existen los laboratorios de computación, uno para secundaria y otro para preparatoria, en donde también pueden consultar internet, hacer trabajos e imprimir. Es importante mencionar que los servicios menos utilizados son el servicio de alerta, la reserva de materiales y el préstamo a domicilio, es decir, los que son propiamente servicios bibliotecarios.

Respecto a cómo califican a cada uno de los servicios, se puede decir que el que se considera como el peor es el préstamo de computadoras, al respecto muchos comentaron que el número de computadoras es poco y que además son muy lentas. Como se mencionó en la descripción del equipo con que cuenta la biblioteca, se disponen de cuatro computadoras para los usuarios, dos para el catálogo automatizado y dos para consulta de internet, impresiones y para la elaboración de trabajos. Por otro lado, el servicio mejor calificado, es el servicio de

fotocopiado, seguido del préstamo a domicilio y posteriormente del préstamo interno.

Los materiales que se consultan más son los libros, probablemente sea porque es el material que todos estamos más acostumbrados a consultar en las bibliotecas y también es el tipo de material que recomiendan más los profesores y que citan en sus programas educativos. Como segunda opción de consulta, la mayoría contestó que utiliza los recursos electrónicos, específicamente internet, y como tercera opción de consulta, recurren a las revistas o publicaciones periódicas. Las colecciones menos consultadas son: la síntesis de prensa, el archivo vertical y las diapositivas.

Tomando en cuenta que el libro es el tipo de material más demandado, se puede decir que los encuestados respondieron que la actualización de los mismos es buena, que su estado físico es regular, que existen suficientes títulos pero que hay pocos ejemplares.

Con respecto a los recursos electrónicos, como segunda opción de consulta, se puede decir que la mayoría de los encuestados respondieron que la actualización de este tipo de material es muy buena, su estado físico también es muy bueno, pero la cantidad de títulos y ejemplares son pocos.

De las revistas, las cuales resultaron ser la tercera opción de consulta en la mayoría de los casos, los encuestados opinan que su actualización y estado físico es muy bueno, y que los títulos y ejemplares que existen son suficientes.

En lo referente a los aspectos generales de la biblioteca, la mayoría de los encuestados consideran que el peor de ellos es la decoración, seguida de la comodidad y posteriormente la señalización. El aspecto mejor calificado fue la limpieza, seguido del horario y posteriormente el catálogo automatizado.

Respecto a la amabilidad, suficiencia (número de personas que atienden), disposición para atender y tiempo de respuesta del personal de la biblioteca, los encuestados respondieron que lo peor es la amabilidad, seguida de la disposición, por otro lado consideran que el número de personas que atiende es suficiente y el tiempo de respuesta es muy bueno.

En relación con el servicio de fotocopiado, de acuerdo con los encuestados lo peor es el costo, seguido de la cantidad de fotocopadoras dispuestas para este servicio; en cambio la agilidad del servicio y la calidad de las fotocopias son los aspectos mejor calificados.

Con respecto a las multas, la mayoría opinó que son justas.

Para mejorar la biblioteca, los encuestados sugirieron en primer lugar, cambios relacionados con el personal, lo cual tiene congruencia, ya que la amabilidad y la disposición del mismo fueron los peores aspectos calificados. En segundo lugar, opinan que es necesario cambios relacionados con el servicio de fotocopiado y con la adquisición de materiales. Esto último es congruente, ya que anteriormente se mencionó que los usuarios consideran que existen pocos ejemplares de libros, a pesar de que ellos opinan que hay suficientes títulos.

La mayoría de los profesores que utilizan los servicios de la biblioteca, respondieron que no están satisfechos con el número de títulos ni con el número de ejemplares de su bibliografía básica y complementaria que existe en la biblioteca. La mayoría de dichos profesores cuentan con grado de licenciatura y su área de formación son las humanidades y artes, principalmente.

Los estudiantes contestaron que la principal razón por la que asisten a la biblioteca es por necesidad, por fotocopias o simplemente por consultar material. Cuando un profesor sugiere a un alumno que consulte un material en la biblioteca, a veces se encuentra dicho material en el acervo bibliotecario, esto es un

indicador de que los profesores conocen poco las colecciones de la biblioteca. La mayoría de los estudiantes que asisten a la biblioteca, corresponden a alumnos de preparatoria, como se mencionó en capítulos anteriores, la biblioteca está ubicada dentro de las instalaciones de la preparatoria, lo cual puede ser un factor para que las alumnas de secundaria sean las que asisten menos a la biblioteca.

La mayoría del personal administrativo y de apoyo que asiste a la biblioteca cuenta con estudios de bachillerato, labora en secundaria, en preparatoria o en el anexo administrativo. Dichos departamentos se encuentran físicamente ubicados cerca de la biblioteca, por la cual se les facilita el acceso a la misma. La principal razón por la que asisten es por sacar fotocopias y por motivación propia.

Los usuarios potenciales, afirmaron que no asisten a la biblioteca en primer lugar porque prefieren utilizar internet, como segunda razón contestaron que prefieren recurrir a sus propios materiales, y como se mencionó en líneas anteriores, la población del Colegio pertenece a la clase media y muy probablemente cuenten con acceso a internet desde sus casas y tienen posibilidades económicas de adquirir los materiales que los profesores citan en sus programa educativos. Esto se confirma, ya que contestaron que no asisten a otras bibliotecas. La mayoría de los encuestados que no asisten a la biblioteca, corresponden a estudiantes de secundaria, lo cual da pie a pensar que en este nivel no se les fomenta el uso de la biblioteca o que la adquisición de sus propios materiales es más factible. Sin embargo este tipo de encuestado afirmó que cambios con respecto al personal y con la adquisición de materiales por parte de la biblioteca, los motivaría para hacer uso de los servicios de la misma.

## Conclusiones y recomendaciones

La función principal de una biblioteca es satisfacer las necesidades de información de la comunidad en la que está inmersa.

La biblioteca “Mtro. Emilio Reversat” es una biblioteca escolar que ofrece sus servicios a la comunidad de secundaria y preparatoria del Colegio Simón Bolívar, por lo cual debe informar, formar y recrear a dicha comunidad.

La comunidad escolar está conformada por estudiantes, profesores, padres de familia y personal administrativo y de apoyo, y la biblioteca en cuestión ha perdido de vista principalmente a los padres de familia, por lo cual se recomienda trabajar con la Sociedad de Padres de Familia para que conjuntamente se elaboren programas de difusión de los servicios bibliotecarios, para la adquisición de materiales que satisfagan las necesidades de la propia comunidad, entre otras cosas.

Los estudios de usuarios son una herramienta que deben aplicarse en la planeación de una biblioteca, ya que permiten conocer a la comunidad a la que dará servicio; sin embargo su uso se recomienda también posteriormente a la planeación, puesto que permiten detectar las necesidades de información y cómo éstas van cambiando. Se puede afirmar que los estudios de usuarios permiten un diálogo entre la comunidad y la biblioteca, pues de esta forma se obtiene conocimiento sobre la satisfacción de los usuarios respecto a diversos aspectos de la biblioteca.

El Colegio Simón Bolívar en agosto de 2005 fue acreditado por la CENEP como escuela de calidad, por lo que la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat” debe cubrir, en su mayoría, la bibliografía básica y complementaria de los profesores de secundaria y preparatoria.

Con base en el estudio realizado, los profesores afirman que la biblioteca no cubre su bibliografía básica ni la complementaria; sin embargo los alumnos contestaron que cuando un profesor les sugiere que consulten un material en la biblioteca, a veces ese material se encuentra efectivamente en la biblioteca. Esto da pie a afirmar que los profesores no conocen las colecciones de la biblioteca. Siendo que los profesores son un medio para fomentar el uso de los recursos bibliotecarios, se recomienda trabajar con ellos en la difusión de los servicios y del material bibliotecario.

Otro segmento de la población con quien también se debe trabajar más, es con el alumnado de secundaria, puesto que la biblioteca se encuentra ubicada dentro de las instalaciones de preparatoria, esto les impide a las alumnas de secundaria hacer uso frecuente de los recursos de la biblioteca. También sería conveniente que el propio departamento de secundaria contara con una biblioteca propia ubicada dentro de sus instalaciones. Esto permitiría planear y desarrollar servicios y colecciones aptos para las necesidades de esta comunidad.

Sin duda, el servicio de fotocopiado es el servicio más demandado, por lo que se debe elaborar un plan de difusión para dar a conocer el resto de los servicios. Dicho plan se debe mantener durante todo el año escolar, ya que al inicio del ciclo escolar sólo se lleva a cabo una pequeña plática de inducción a los alumnos de nuevo ingreso.

El personal con el que cuenta la biblioteca se dedica tanto a procesar los materiales, como a proporcionar todos los servicios, es decir, tanto colabora con la catalogación, la clasificación, la restauración, con los préstamos, con la orientación a usuarios, así como con el servicio de fotocopiado. Siendo este último el más demandado, se puede deducir que el personal de la biblioteca emplea la mayor parte de su tiempo fotocopiando; lo cual puede ser un factor que los lleve a ofrecer servicios con poca amabilidad y disposición, pues no hay que olvidar que los bibliotecarios cuentan con estudios a nivel licenciatura y llevando a cabo la mayor

parte de su tiempo este servicio, sus capacidades se desaprovechan. Por lo cual se recomienda contratar personal que se dedique exclusivamente a ofrecer el servicio de fotocopiado. Dicho personal debe contar con las capacidades adecuadas para este servicio.

Aunado a lo anterior, se recomienda aumentar la cantidad de personal para laborar en la biblioteca, pues a pesar de que los encuestados no manifestaron que la suficiencia del personal es poca, no hay que olvidar que las tareas a realizar en una biblioteca son muchas y aún más en una biblioteca escolar, en donde se requiere un vínculo entre los profesores y la propia biblioteca. Cuando se realizó el presente estudio, se contaban con tres personas, de los cuales sólo una contaba con estudios bibliotecológicos. Lo ideal sería contar con más personal y especializado.

También es conveniente que la biblioteca adquiriera un presupuesto con cierta periodicidad, de tal forma que puedan mantener la actualización de sus colecciones, así como adquirir el equipo necesario, tanto en cantidad como en calidad, para satisfacer las necesidades de los usuarios. Pues los usuarios opinan que las computadoras dispuestas para el uso de ellos, no son suficientes.

Otro aspecto que también resaltó en los resultados del estudio, es que los usuarios recomiendan cambios en la decoración de la biblioteca, específicamente, algunos opinan que es necesario ampliar el espacio.

En conclusión se recomienda tomar decisiones que ataquen directamente a los problemas externados por los usuarios, así como llevar a cabo con cierta periodicidad este tipo de estudios para evaluar en qué medida los cambios realizados satisfacen a los usuarios y nuevamente hacer los ajustes necesarios al sistema.

## Obras consultadas

1. Alfonso Sánchez Ileana, Troadio González Pérez. **Proceso de enseñanza-aprendizaje: algunas características y particularidades.**  
Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos7/proe/proe.shtml>.  
Fecha de consulta: 28 de julio de 2004
2. Angulo Morales, Violeta. "Usuarios de los servicios de información". En: **RIDECAB**. vol. 3, no. 5, mayo 1982, p. 35-41
3. Barnes Anco, Perla Noemí. "La biblioteca escolar como recurso central del aprendizaje: propuesta de formación en el centro educativo" En: **Anales de Documentación**, no. 5, 2002, p. 21-49
4. **Bibliotecas escolares y de aula: secundaria.**  
Disponible en: [http://lectura.dgme.sep.gob.mx/documentos/man\\_sec.PDF](http://lectura.dgme.sep.gob.mx/documentos/man_sec.PDF).  
Fecha de consulta: 25 de noviembre de 2005.
5. Byrne, Michelle. "Critical incident technique as a qualitative research method." En: **Association of operation room nurses. AORN Journal**. vol. 74 no. 4, octubre 2001, p. 536-339
6. Caléis, Luc. **Información y conocimiento.**  
Disponible en: <http://www.smalltalking.net/Papers/boi/ch03.html>  
Última actualización: 24 de enero de 1996  
Fecha de consulta: 21 de agosto de 2005
7. Calva González, Juan José. **Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos.** México: UNAM. CUIB, 2004. 284 p.

8. Cañedo Andalia, Rubén. “Los análisis de citas en la evaluación de los trabajos científicos y las publicaciones seriadas.” En: **ACIMED** vol. 7 no. 1, 1999  
Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol7\\_1\\_99/aci04199.pdf](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol7_1_99/aci04199.pdf).  
Fecha de consulta: 10 de julio de 2005
9. Casa Tiraó, Beatriz. “La biblioteca escolar”. En: **Revista Patria**. año 1 no. 3, febrero 1987, p. 5-12
10. Castillo Sánchez, Octavio. “Estudio de usuario: comentarios y anotaciones”. En: **Boletín del Departamento de Bibliotecología**. no.8, julio-diciembre 1983, p. 7-14
11. Castillo Sánchez, Octavio. “Técnicas para estudiar a los usuarios: Delphi e incidente crítico”. En: **Encuentro Nacional de Profesores y Estudiantes de Bibliotecología** (1 : 1987 : Santiago de Veraguas, Panamá), p. 39
12. Colegio Simón Bolívar. **Biblioteca “Mtro. Emilio Reversat”: reglamento interno de servicios**. México: s. e. , c2003, p. 10
13. Colegio Simón Bolívar. **Colegio Simón Bolívar para niñas: 50 aniversario educando a la niñez y juventud mexicana**. México: Impresos Soriano, 1994. p. 101
14. Colegio Simón Bolívar. **Departamento de Preparatoria. Relación de Profesores con la documentación correspondiente 2004-2005**.
15. Colegio Simón Bolívar. **Departamento de Secundaria. Relación de Profesores con la documentación correspondiente 2004-2005**
16. Colegio Simón Bolívar. **Lista de personal**.

17. Colegio Simón Bolívar. **Manual de organización: administrativos 2004-2005**
18. Colegio Simón Bolívar. **Nuestro modelo educativo**. [México]: s. e., 2004. p. 73
19. Confederación Nacional de Escuelas Particulares. **Manual del Sistema de Acreditación de la Calidad Educativa para las Escuelas Particulares de Educación Básica y Media Superior de México**.  
Disponible en: <http://www.cnep.org.mx/union8.htm>  
Fecha de consulta: enero 2005
20. Contreras C., Fortunato. "Integración de la biblioteca escolar en el sistema educativo peruano I". En: **Bibliodocencia**. vol. 1 no. 3, agosto 2004, p. 11-17
21. Contreras C., Fortunato. "Integración de la biblioteca escolar en el sistema educativo peruano II". En: **Bibliodocencia**. vol. 1 no. 4, septiembre 2004, p. 12-18
22. **Critical incident technique análisis**.  
Disponible en: <http://www.usabilitynet.org/tools/criticalincidents.htm>  
Fecha de consulta: 31 de mayo de 2005
23. Chávez Campomanes, María Teresa. "La biblioteca pública y la biblioteca escolar." En: **Jornadas mexicanas de Biblioteconomía**. (5 : 1968 : México) p. 109-115
24. **Delegación Benito Juárez: información demográfica**.  
Disponible en:  
<http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/Contenidos/nuestrademarcacion/infodemografica.htm>  
Fecha de consulta: 16 de Julio 2005

25. **El método delphi.**

Disponible en: <http://www.gtlic.ssr.upm.es/encuestas/delphi.htm>

Fecha de consulta: 10 de abril 2005

26. Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior.

**Criterios de acreditación.** 2ª ed.

Disponible en: <http://www.fimpes.org.mx/acreditacionVI.htm#apoyos>

Fecha de consulta: 23 de noviembre de 2004

27. Figueroa Alcántara, Hugo, Gonzalo Lara Pacheco, Guillermo Delgado Román.

**El universo de las bibliotecas escolares: funciones, recursos y participación de la comunidad escolar.** México: Santillana, 2002. (Gestión de bibliotecas escolares; 1). 110 p.

28. Gordillo, Roberto A. "Preparación profesional del profesor bibliotecario." En:

**Terceras Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía.** México: AMBAC, 1960  
p. 67-72

29. **Guía roji en AOL.**

Disponible en: <http://quiaroji.aol.com.mx/>

Fecha de consulta: 16 de julio 2005

30. Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio.

**Metodología de la investigación.** 3ª. ed. México: McGraw Hill, c2003, 705 p.

31. Herrera Cortés, Rocío. "Los estudios de usuarios en las bibliotecas universitarias." En: **Revista Interamericana de Bibliotecología.** vol. 3, no. 1-3 enero-diciembre, p. 281-299

32. IFLA, UNESCO. **Directrices de la IFLA/UNESCO para la biblioteca escolar, 2002**

Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02-s.pdf>.

Fecha de consulta: 11 de julio 2004

33. Izquierdo Alonso, Mónica. “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas.” En: **Investigación Bibliotecológica: archivología, bibliotecología e información**, vol. 13, no. 26, enero-junio 1999, p. 119-120.

34. Jaen García, Luis Fernando. “El diagnóstico archivístico: dos conceptos ineludibles procedimiento y metodología”. En: **INFOLAC** vol. 13 no 2, 2000, p. 30-35

35. Junta de Andalucía. Consejería de educación y ciencia. “Distintos modelos de distribución de espacios y características del mobiliario.” En: **Plan Provisional para el desarrollo de las bibliotecas escolares**.

Disponible en:

<http://www.juntadeandalucia.es/educacionyciencia/malaga/bibliotecas>

36. Konow, Irene, Gonzalo Pérez. “Método delphi.” En: **Métodos y técnicas de investigación prospectiva para la toma de decisiones**. Chile: Fundación de estudios prospectivos, 1990.

Disponible en: <http://geocities.com/Pentagon/Quarters/7578/pros01-03.html>

Fecha de consulta: 10 de abril 2005

37. **La observación.**

Disponible en: <http://server2.southlink.com.ar/OBSERVACION.htm>

Fecha de consulta: 18 de junio de 2005

38. **La pirámide de Maslow.**

Disponible en: <http://www.queb.org/motivacion/La-Piramide-de-Maslow>

Fecha de consulta: 23 de marzo de 2005

39. **Las bibliotecas escolares en México: situación y perspectivas.**

Disponible en: [http://www.conaculta.gob.mx/bibliotecario/ano2/sept\\_6.htm](http://www.conaculta.gob.mx/bibliotecario/ano2/sept_6.htm)

Fecha de consulta: 14 de noviembre de. 2004

40. Marqués Graells, Pere. **La información y el conocimiento.**

Disponible en : <http://dewey.uab.es/pmarques/infocon.htm>

Última actualización: 14 de septiembre de 2004

Fecha de consulta: 21 de agosto de 2005

41. Marzal García-Quismondo, Miguel Ángel. **La biblioteca de centro y la biblioteca de aula.** Madrid: Castalia, Ministerio de Educación y Ciencia, c1991. 103 p.

42. México. Poder Ejecutivo. **Ley general de educación.**

Disponible en: <http://www.cddhcu.gob.mx/leyinfo/pdf/137.pdf>

Fecha de consulta: 1 mayo 2005. 32 p.

43. México. Secretaría de Educación Pública. **Acuerdo número 255, por el que se establecen los trámites y procedimientos relacionados con la autorización para impartir educación secundaria.**

Disponible en:

<http://www.sep.gob.mx/work/resources/LocalContent/14275/1/07.pdf>

Fecha de consulta: 28 de noviembre de 2005.

44. Moore, T. W. **Introducción a la filosofía de la educación.** México: Trillas, 1987. 115 p.

45. Moreno Llana, Marian. "Fondos de biblioteca escolar y coeducación". En: **Revista de biblioteca escolar**. marzo 2004, 3 p.  
Disponible en:  
[http://www.gslam.net/lande/School\\_Library\\_and\\_Coeducation.pdf](http://www.gslam.net/lande/School_Library_and_Coeducation.pdf)  
Fecha de consulta: Enero 2005
46. Núñez Paula, Israel Adrián. "La idoneidad como criterio para evaluar la satisfacción de las necesidades peculiares de información". En: **Actualidades de la información científica y técnica**. año 17, no. 5, octubre 1986, p. 69-84
47. Núñez Paula, Israel Adrián. "Por qué requerimos una metodología para el estudio de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades". En: **Revista General de Información y Documentación**. vol. 11, no. 1, 2001, p. 83-108
48. Páez Urdaneta, Israel. "Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios II". En: **INFOLAC**. vol. 4, no. 4, octubre-diciembre 1991, p. 2-56
49. Páez Urdaneta, Israel. "Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios III". En: **INFOLAC**. vol. 5, no. 1, enero-marzo 1992, p. 2-6
50. Palacios Salinas, Carolina. ***Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del Distrito Federal***. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1994. p. 35-103
51. Pérez Paz, Nahum. "Bibliotecas y educación". En: **Revista Patria**. año 1 no. 3, febrero 1987, p. 3-4
52. Puig, Irene de. ***Cómo hacer un trabajo escrito***. España: Octaedro, c1994. 95 p.

53. Real Academia Española. **Diccionario**.  
Disponible en: <http://diccionario.terra.com.pe/cgi-bin/b.pl>  
Fecha de consulta: 25 de febrero de 2005
54. Robbins, Stephen P., Mary Coulter. **Administración**. 5a. ed. México: Prentice Hall, c1996. 770 p.
55. Rocha Monroy, Lida Briza. **Evaluación de la satisfacción de los usuarios de la biblioteca del Colegio de Bachilleres Plantel no. 16 "Tlilhuaca-Azcapotzalco"**. (Tesis de licenciatura). México: el autor, 2003. 93 p.
56. Rodríguez Gallardo, Adolfo. "Vasconcelos y las bibliotecas". En: **Revista Patria**. año 1 no. 3, febrero 1987, p. 13-17
57. Rueda, Rafael. **Bibliotecas Escolares: guía para el profesorado de educación primaria**. Madrid: Narcea, c1998. 197 p.
58. Sametz, Linda. **Vasconcelos el hombre del libro: la época de oro de las bibliotecas**. México: UNAM, 1991. 227 p.
59. Sanz Casado, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994 279 p.
60. Savater, Fernando. **El valor de educar**. 3ª. reimp. México: Ariel, 1998, c1997. 222 p.
61. **Seminario: estudio de usuarios**.  
Disponible en: <http://docencia.udea.edu.co/bibliotecologia/seminario-estudios-usuario/unidad1/unidad1.html>  
Fecha de consulta: 28 de agosto de 2004

62. **Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios.** México: UNAM. CUIB, 1997 85 p.
63. **Task analysis methods: critical incident technique.**  
Disponible en: <http://www.ul.ie/~infopolis/methods/incident.html>  
Fecha de consulta: 28 de noviembre de 2005
64. Torre Villar, Ernesto de la, Ramiro Navarro de Anda. **Metodología de la investigación bibliográfica, archivística y documental.** México: McGraw Hill, c1981. 198 p.
65. UNAM. Dirección General de Incorporación y Revalidación. **Manual de disposiciones y procedimientos relativos a las instituciones con estudios de incorporación.**  
Disponible en:  
[http://www.dgire.unam.mx/contenido/normatividad/manuales/m\\_dispo/capitulo1.pdf](http://www.dgire.unam.mx/contenido/normatividad/manuales/m_dispo/capitulo1.pdf)  
Fecha de consulta: Enero 2005.
66. UNESCO, IFLA. **Manifiesto de la biblioteca escolar (UNESCO/IFLA).**  
Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-s.htm>  
Fecha de consulta: julio 2004
67. Yuspa, Ilda Nelly. **La biblioteca escolar.** Buenos Aires: EUDEBA, c1968. 177 p.

## Anexos

### Anexo 1. Cronología de la educación y su repercusión en las bibliotecas escolares y públicas<sup>1</sup>

A continuación se presenta una cronología de 1920 a 1994 donde se mencionan algunos aspectos relevantes de la historia en México de las bibliotecas escolares y públicas como apoyo a la educación:

Época	Año	Actividad
Anterior a 1958	1920-1924	<ul style="list-style-type: none"><li>- José Vasconcelos funge como titular de la Secretaría de Educación Pública (SEP). Fue uno de los primeros en reconocer la importancia de la biblioteca en la educación.</li><li>- Ideó una red de bibliotecas, dividida en siete niveles:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Primer Nivel: Biblioteca ambulante</li><li>2. Segundo Nivel: Biblioteca rural</li><li>3. Tercer Nivel: Biblioteca escolar</li><li>4. Cuarto Nivel: Biblioteca urbana</li><li>5. Quinto Nivel: Bibliotecas especiales</li><li>6. Sexto Nivel: Grandes bibliotecas situadas en las ciudades</li><li>7. Séptimo nivel: Biblioteca Nacional</li></ol></li></ul>
	1923	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se contaba con 285 bibliotecas públicas, 130 bibliotecas obreras, 129 escolares, 21 ambulantes y una biblioteca circulante.</li></ul>

<sup>1</sup> Tomado de Carolina Palacios Salinas, *op. cit.*, ... p. 34-92

<b>Época</b>	<b>Año</b>	<b>Actividad</b>
	1924-1928	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la organización de la SEP se incluyó el Departamento de Bibliotecas.</li> <li>- Para esas fechas existen 2000 bibliotecas.</li> </ul>
	1929	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se establece un acuerdo entre la Oficialía de Estadística Social y la SEP donde se establece que se reconocerá como bibliotecas aquellas que contaran con más de 500 volúmenes.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se capacitó en el extranjero Juana Manrique de Lara y María Teresa Chávez Campomanes para laborar en el área bibliotecológica.</li> </ul>
	1944	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se lleva a cabo el 3er. Congreso Nacional de Bibliotecarios y Archivistas, cuyo objetivo era analizar el Proyecto de Ley de Servicios Bibliotecarios, entre las Comisiones que se formaron estaba la encargada del análisis de la relación biblioteca–escuela.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se propuso que la SEP declarara obligatorio el establecimiento de bibliotecas en todas las escuelas, tanto oficiales como particulares y que dentro del Departamento de Bibliotecas de la SEP se fundara una sección encargada especialmente de las bibliotecas escolares.</li> </ul>
	23 de marzo de 1944	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se promulga la construcción de un local designado para la biblioteca en todas las escuelas.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Juana Manrique expresa su preocupación por la carencia de personal capacitado para laborar en las bibliotecas escolares.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se agrega en el programa de quinto semestre de las Escuelas Normales un curso de nociones de biblioteconomía, con la finalidad de que los profesores egresen de la Normal capacitados para</li> </ul>

<b>Época</b>	<b>Año</b>	<b>Actividad</b>
		administrar una biblioteca.
	1945	- Se inaugura la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, cuya finalidad era capacitar a los profesores y bibliotecarios empíricos para cumplir eficazmente con la labor de las bibliotecas, especialmente con las bibliotecas escolares.
Plan de once años 1958-1964	1958	- Adolfo López Mateos es presidente de la República y Jaime Torres Bodet, secretario de educación.
	2 de febrero de 1958	- Se creó la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos.
	1960	- Se llevan a cabo las III Jornadas de Biblioteconomía y archivonomía, cuya finalidad era analizar el servicio de las bibliotecas escolares.
Reforma Integral de la Educación 1964-1970		- Periodo presidencial de Gustavo Díaz Ordaz. Secretario de la SEP Agustín Yáñez
	1965	- Fernando García, investigador en el área bibliotecológica, realiza un proyecto sobre la legislación bibliotecaria.
		- Las bibliotecas públicas se distinguen porque el mayor porcentaje de sus usuarios corresponden a alumnos.
		- La mayoría de las escuelas cuentan con un salón al que llaman biblioteca, sin embargo está muy lejos de cumplir con los objetivos como tal.
Reforma educativa 1970-1976		- Funge como presidente de la República Mexicana Luis Echeverría Álvarez y como secretario de educación Víctor Bravo Ahuja.

Época	Año	Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- A finales del sexenio anterior e inicios de éste, se reconoce la necesidad de organizar el Sistema Nacional Bibliotecario.</li> </ul>
	1971	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se crea la Subcomisión de la Comisión Coordinadora de la Reforma Educativa, esta área estaba encargada de estudiar el problema de las bibliotecas escolares.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ubicaron 14 bibliotecas anexas a primarias, sin embargo no formaban parte del plan de trabajo de las escuelas.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Asamblea Nacional de Directores de Educación promueve la creación de bibliotecas circulantes en el salón de clases, hoy conocidas como bibliotecas de aula.</li> </ul>
	14 de diciembre de 1973	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entra en vigor la Ley Federal de Educación.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- A través de la Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A. C. se hacen las siguientes observaciones a la nueva Ley:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los servicios bibliotecarios son un privilegio de las escuelas particulares, ya que no se marcan como obligatorios en las oficiales.</li> <li>2. Reconocer la responsabilidad del Estado de establecer y fomentar servicios bibliotecarios a través de un sistema nacional.</li> </ol> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Reglamento Interior de la SEP menciona como competencia de la Dirección General de Educación</li> </ul>

<b>Época</b>	<b>Año</b>	<b>Actividad</b>
		Audiovisual y de Divulgación: extender el uso y la aplicación del libro en toda la República.
		- Ortiz Uribe atribuye a la deficiencia de la educación el no tomar en cuenta a la biblioteca en los planes y programas educativos.
		- Guadalupe Carrón en su propuesta del Plan Nacional Bibliotecario consideró que la biblioteca debe tomar un papel activo para enriquecer el libro de texto.
		- Se observó un incremento en el número de bibliotecas universitarias; paralelamente, el resto de las bibliotecas no tuvo dicho éxito.
Educación para todos 1976-1982		- Periodo presidencial de José López Portillo e inicialmente como secretario de educación Porfirio Muñoz Ledo; posteriormente hubo un cambio y Fernando Solana toma este cargo.
	1975	- Se decreta la creación del Comité para el Desarrollo de la Industria Editorial y el Comercio del Libro, al cual la ABIESI hace algunas observaciones y señala entre las prioridades la biblioteca escolar.
		- Roberto Gordillo propone la estructura y financiamiento para siete tipos de biblioteca, entre las cuales no está incluida la biblioteca escolar, ya que las bibliotecas públicas cumplen en gran parte su función.
	1980	- Se constituye la sección nacional de la Organización Internacional para el Libro Juvenil.
Revolución Educativa 1982-1988		- Periodo presidencial de Miguel de la Madrid Hurtado; secretario de educación Jesús Reyes Heróles.
	1983	- Se inició el Programa Nacional de Bibliotecas

Época	Año	Actividad
		Públicas, el cual permitió el desarrollo de diversas líneas de investigación que en un momento dado coadyuvarían para la mejora de los servicios bibliotecarios a nivel nacional.
	1984	– Se cuenta con 16 bibliotecas escolares.
	1985	– Comenzó a llevarse a cabo talleres infantiles en las vacaciones de verano denominados “Mis vacaciones en la biblioteca”.
		– Uno de los programas cuyo objetivo era el fomento de la lectura infantil fue el denominado “Rincones de lectura”, desarrollado por la Dirección General de Publicaciones y Medios de la SEP.
	1986	– Se inicia el programa “Conoce tus bibliotecas” cuya finalidad era vincular los servicios culturales con el sector educativo.
	1987	– Aprobación de la Ley General de Bibliotecas, en la cual no participaron bibliotecólogos para su elaboración.
Modernización Educativa 1988-1994		– Periodo presidencial de Carlos Salinas de Gortari. Inicialmente como secretario de educación Manuel Bartlett, en 1992 Ernesto Zedillo Ponce de León toma este cargo.
		– Se establece como requisito para ingreso a la Escuela Normal el haber cursado el bachillerato.
		– Se creó la Carrera Magisterial con la finalidad de elevar la preparación de los profesores y con ello la calidad de la educación.
		– Se aprobó la educación básica de nueve grados; es decir, la educación secundaria forma parte de este rubro.

Época	Año	Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se pone en marcha el Programa de apoyo didáctico y bibliográfico a la educación básica a través de la edición y distribución de material documental.</li> </ul>
	9 de julio de 1993	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación de la Ley General de Educación.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se propone un programa para que todas las escuelas primarias oficiales cuenten con biblioteca.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- No es requisito de las escuelas particulares contar con biblioteca.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Estado se compromete a ofrecer servicios bibliotecarios a través de las bibliotecas públicas.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continúan los programas “Mis vacaciones en la biblioteca” y “Rincones de lectura”.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Una investigación de la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) obtiene como resultado que existen pocos estudios que hagan relevancia a la importancia de la lectura en la educación.</li> </ul>

## Anexo 2. Sugerencias de distribución de mobiliario para una biblioteca escolar <sup>2</sup>

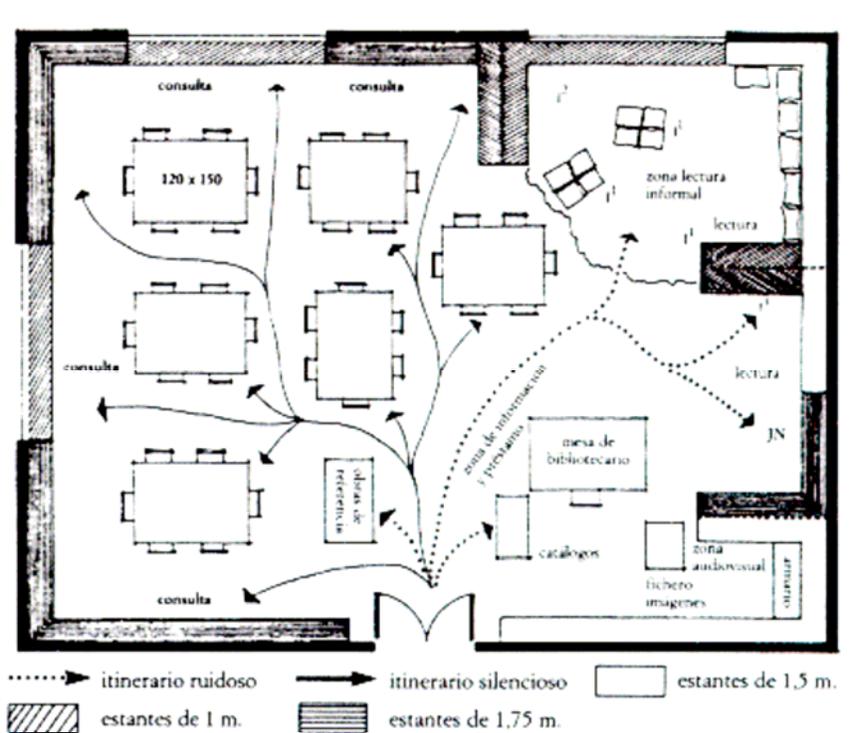


Figura 1. Propuesta de distribución de mobiliario A

<sup>2</sup> Junta de Andalucía. Consejería de educación y ciencia. "Distintos modelos de distribución de espacios y características del mobiliario." En: **Plan Provisional para el desarrollo de las bibliotecas escolares**: Disponible en: [www.juntadeandalucia.es/educacionyciencia/malaga/bibliotecas](http://www.juntadeandalucia.es/educacionyciencia/malaga/bibliotecas).



Figura 2. Propuesta de distribución de mobiliario B

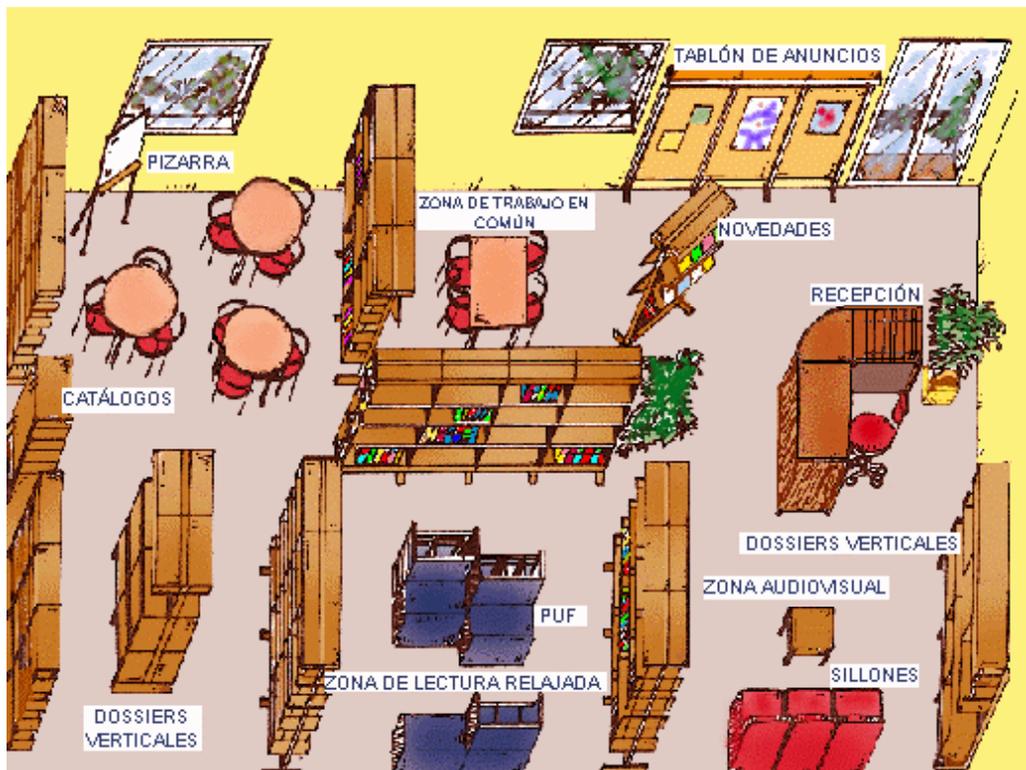


Figura 3. Propuesta de distribución de mobiliario C

### Anexo 3. Ubicación de la Biblioteca “Mtro. Emilio Reversat” dentro del Colegio Simón Bolívar

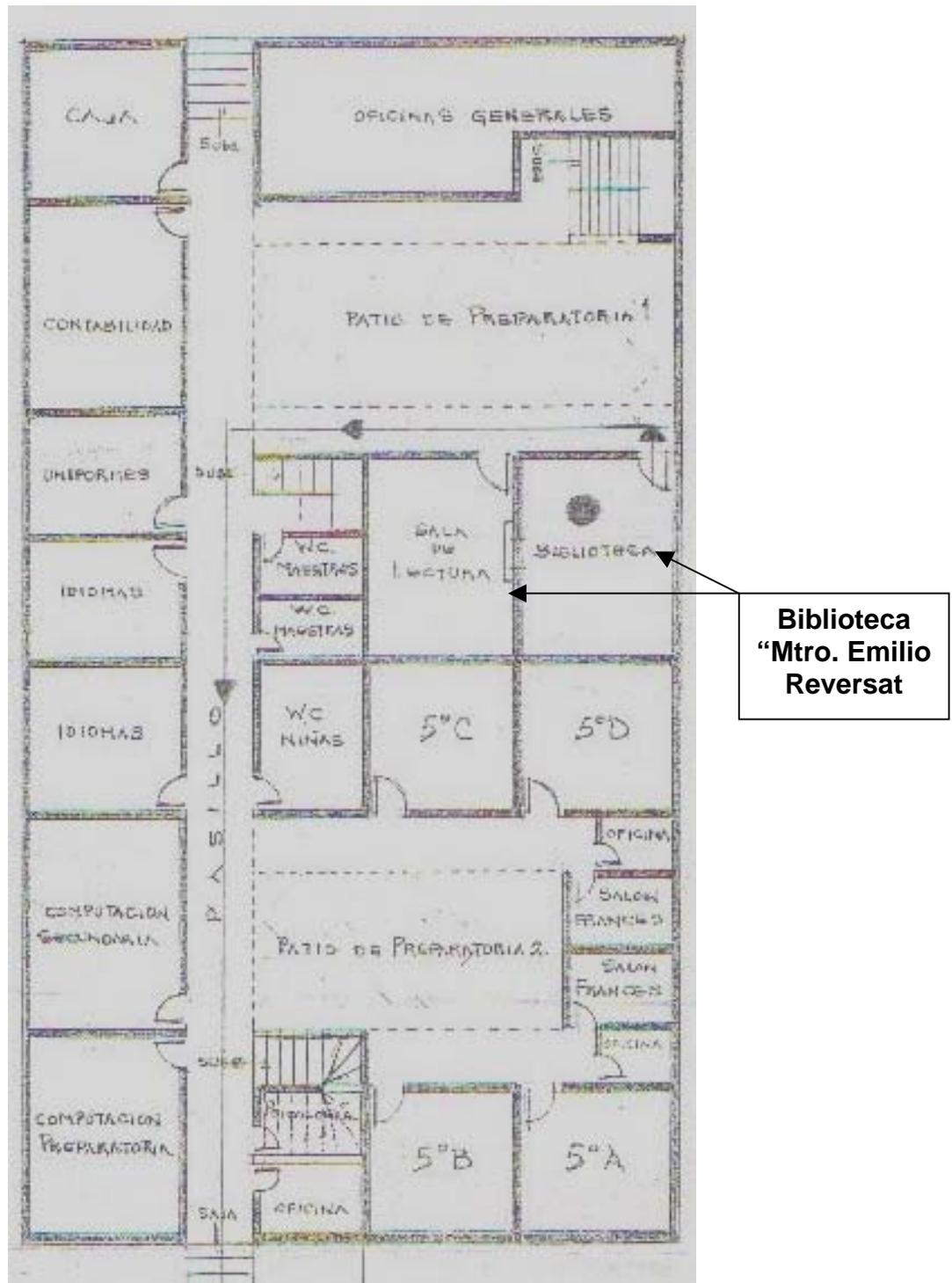


Figura 4. Planta baja de la preparatoria del CSB

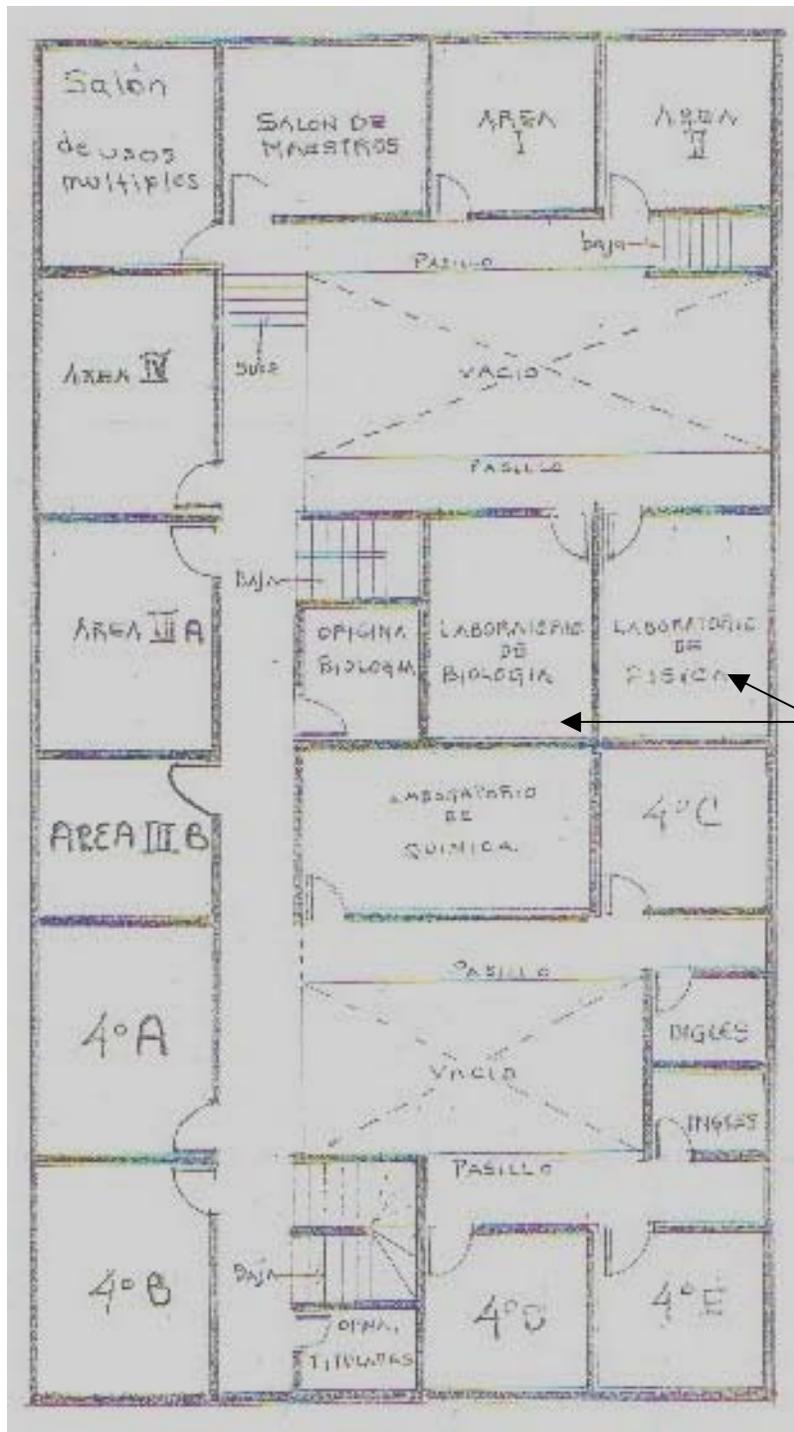


Figura 5. Primer nivel de la preparatoria del CSB

## Anexo 4. Distribución y decoración de la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat”



Figura 6. Exterior de la sala de lectura de la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat”



Figura 7. Entrada al acervo de la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat”



Figura 8. Estantería de la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat”



Figura 9. Zona de trabajo del personal de la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat”



Figura 10. Zona de trabajo del personal de la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat”



Figura 11. Área de atención a usuarios de la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat”



**Figura 12. Sala de lectura de la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat”**



**Figura 13. Catálogo automatizado de la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat”**



**Figura 14. Catálogo de tarjetas de la biblioteca “Mtro. Emilio Reversat”**

## **Anexo 5. Cuestionario aplicado**

**Colegio Simón Bolívar**  
**BIBLIOTECA "MTRO. EMILIO REVERSAT"**  
**EVALUACIÓN DE SERVICIOS**

1. Encuesta \_\_\_\_\_ 1. \_\_  
 2. Encuestador \_\_\_\_\_ 2. \_\_ \_\_  
 3. Fecha Mes \_\_\_\_ día \_\_\_\_ 3. \_\_ \_\_ \_\_ \_\_  
 4. Tipo de entrevistado 1. Estudiante 2. Profesor 3. Administrativo 4. Personal de apoyo 4. \_\_

Buenos días (tardes), soy \_\_\_\_\_. Estamos realizando un estudio para conocer la opinión sobre los servicios que ofrece la Biblioteca. Me gustaría hacerle unas preguntas muy sencillas que nos tomarán 5 minutos aproximadamente. Sus opiniones son muy importantes y serán de gran utilidad para el estudio que estamos realizando. Toda la información que usted nos dé será de carácter confidencial. **Muchas gracias por su apoyo y colaboración.**

5. ¿Utiliza usted los de la biblioteca? 1. Sí 2. No → **Pase a pregunta 32** 5. \_\_

6. ¿Con qué frecuencia visita la biblioteca? 6. \_\_  
 1. Más de una vez al día  
 2. Una vez al día  
 3. Más de una vez a la semana  
 4. Una vez a la semana  
 5. Una vez al mes  
 6. Otro. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

7. ¿Qué temas consulta con mayor frecuencia en la biblioteca? 7. \_\_  
 1. Ciencias físico-matemáticas  
 2. Ciencias naturales  
 3. Ciencias sociales  
 4. Humanidades y artes  
 5. Otro. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

8. ¿Cuál de los siguientes servicios de la biblioteca utiliza regularmente?

- |   |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|
| 8.1. Préstamo interno   | 1. Sí | 2. No | 8.1__ |
| 8.2. Préstamo a domicilio   | 1. Sí | 2. No | 8.2__ |
| 8.3. Uso de las computadoras  | 1. Sí | 2. No | 8.3__ |
| 8.4. Fotocopiado  | 1. Sí | 2. No | 8.4__ |
| 8.5. Consulta   | 1. Sí | 2. No | 8.5__ |
| 8.6. Reserva de materiales  | 1. Sí | 2. No | 8.6__ |
| 8.7 Servicio de alerta (Publicación de la biblioteca para dar a conocer las nuevas adquisiciones) | 1. Sí | 2. No | 8.7__ |
| 8.8 Otro. ¿Cuál? _____  | 1. Sí | 2. No | 8.8__ |

9. Tomando en cuenta la escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, cómo calificaría cada uno de esos servicios: **(Si no han utilizado alguno de los servicios no aplica, codificar con 0)**

- |                             |   |   |   |   |   |       |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|-------|
| 9.1 Préstamo interno        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9.1__ |
| 9.2. Préstamo a domicilio   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9.2__ |
| 9.3 Uso de las computadoras | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9.3__ |
| 9.4. Consulta               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9.5__ |
| 9.5. Reserva de materiales  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 9.6__ |

9.6 Servicio de alerta (Publicación de la biblioteca) 1 2 3 4 5 9.7\_\_  
 9.7 Otro. ¿Cuál?\_\_\_\_\_ 1 2 3 4 5 9.8\_\_

10. ¿Cuáles son los materiales de la biblioteca que usted más utiliza? (**No leer las opciones. Aceptar hasta tres respuestas.**) 10.1\_\_

- 1. Libros 10.2\_\_
- 2. Videos 10.3\_\_
- 3. Revistas
- 4. Enciclopedias y diccionarios
- 5. Mapas
- 6. Diapositivas
- 7. Recursos electrónicos (cds, internet, discos 3 ½)
- 8. Archivo vertical (folletos, impresiones de internet, trípticos, etc.)
- 9. Síntesis de prensa (recortes de periódicos)
- 10. Otro. ¿Cuál?\_\_\_\_\_

11. Tomando en cuenta la escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, cómo calificaría la actualización de esos materiales: (**Tomar en cuenta las respuestas de la pregunta anterior.**)

11.1 Material 1\_\_\_\_\_ 12 3 4 5 11.1\_\_  
 11.2 Material 2\_\_\_\_\_ 12 3 4 5 11.2\_\_  
 11.3 Material 3\_\_\_\_\_ 12 3 4 5 11.3\_\_

12. Tomando en cuenta la escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, cómo calificaría el estado físico de esos materiales: (**Tomar en cuenta las respuestas de la pregunta anterior.**)

12.1 Material 1\_\_\_\_\_ 12 3 4 5 12.1\_\_  
 12.2 Material 2\_\_\_\_\_ 12 3 4 5 12.2\_\_  
 12.3 Material 3\_\_\_\_\_ 12 3 4 5 12.3\_\_

13. Cómo le parecen la cantidad de títulos de los materiales que más utiliza: (**Tomar en cuenta las respuestas de la pregunta anterior. Leer todas las opciones de respuestas para cada caso**)

13.1 Material 1\_\_\_\_\_ 1. Muchos 2. Suficientes 3. Pocos 13.1\_\_  
 13.2 Material 2\_\_\_\_\_ 1. Muchos 2. Suficientes 3. Pocos 13.2\_\_  
 13.3 Material 3\_\_\_\_\_ 1. Muchos 2. Suficientes 3. Pocos 13.3\_\_

14. Cómo le parecen la cantidad de ejemplares de los materiales que más utiliza: (**Tomar en cuenta las respuestas de la pregunta anterior. Leer todas las opciones de respuestas para cada caso**)

14.1 Material 1\_\_\_\_\_ 1. Muchos 2. Suficientes 3. Pocos 14.1\_\_  
 14.2 Material 2\_\_\_\_\_ 1. Muchos 2. Suficientes 3. Pocos 14.2\_\_  
 14.3 Material 3\_\_\_\_\_ 1. Muchos 2. Suficientes 3. Pocos 14.3\_\_

15. Tomando en cuenta la escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, cómo calificaría los siguientes aspectos de la biblioteca:

15.1 Horarios de atención 1 2 3 4 5 15.1\_\_  
 15.2. Información sobre los servicios 1 2 3 4 5 15.2\_\_  
 15.3 Señalización 1 2 3 4 5 15.3\_\_  
 15.4. Limpieza 1 2 3 4 5 15.4\_\_  
 15.5. Decoración 1 2 3 4 5 15.5\_\_  
 15.6. Comodidad 1 2 3 4 5 15.6\_\_  
 15.7 Catálogo de tarjetas 1 2 3 4 5 15.7\_\_  
 15.10. Catálogo automatizado 1 2 3 4 5 15.8\_\_

16. Tomando en cuenta la escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, cómo calificaría los siguientes aspectos del personal de la biblioteca:

16.1 Amabilidad	1	2	3	4	5	16.1__
16.2. Suficiencia (número de personas que atienden)	1	2	3	4	5	16.2__
16.3 Disposición para atender	1	2	3	4	5	16.3__
16.4. Tiempo de respuesta	1	2	3	4	5	16.4__

17. Tomando en cuenta la escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, cómo calificaría los siguientes aspectos del servicio de fotocopiado:

17.1 Agilidad del servicio	1	2	3	4	5	17.1__
17.2 Costo de los servicios	1	2	3	4	5	17.1__
17.3 Calidad de las reproducciones	1	2	3	4	5	17.1__
17.4 Cantidad de fotocopadoras	1	2	3	4	5	17.1__

18. Las multas que la biblioteca cobra son: 18\_\_

1. Excesivas                      2. Justas

19. ¿Qué sugeriría para mejorar la biblioteca?

---



---



---

### SÓLO PARA PROFESORES

20. ¿Qué tan satisfecho se siente usted en relación con el número de títulos de la bibliografía básica que existe en la biblioteca sobre su materia? 20 \_\_

4. Muy satisfecho      3. Satisfecho                      2. Insatisfecho                      1. Muy insatisfecho

21. ¿Qué tan satisfecho se siente usted en relación con el número de títulos de la bibliografía complementaria que existe en la biblioteca para su materia? 21 \_\_

4. Muy satisfecho      3. Satisfecho                      2. Insatisfecho                      1. Muy insatisfecho

22. ¿Qué tan satisfecho se siente usted en relación con el número de ejemplares de la bibliografía básica que existe en la biblioteca sobre su materia? 22 \_\_

4. Muy satisfecho      3. Satisfecho                      2. Insatisfecho                      1. Muy insatisfecho

23. ¿Qué tan satisfecho se siente usted en relación con el número de ejemplares de la bibliografía complementaria que existe en la biblioteca para su materia? 23 \_\_

4. Muy satisfecho      3. Satisfecho                      2. Insatisfecho                      1. Muy insatisfecho

24. ¿Cuál es su grado académico? 24 \_\_\_\_

1. Licenciatura      2. Maestría      3. Doctorado

25. ¿Cuál es su área de formación? 25 \_\_\_\_

1. Ciencias físico-matemáticas  
2. Ciencias naturales  
3. Ciencias sociales  
4. Humanidades y artes  
5. Otro. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

### SÓLO PARA ESTUDIANTES

26. ¿Por qué razón visitas la biblioteca? (**No leer opciones**). **Una sola respuesta** 26 \_\_\_\_

1. Por motivación propia  
2. Porque me motivó mi profesor(a)  
3. Por un castigo que me impusieron  
4. Otra: \_\_\_\_\_

27. Cuando un profesor te pide que consigas un libro o material en la biblioteca lo encuentras. 27 \_\_\_\_

3. Siempre      2. A veces      1. Nunca

28. ¿Cuál es tu grado escolar? \_\_\_\_\_

### SÓLO PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE APOYO

29. ¿Por qué razón visita usted la biblioteca? (**No leer opciones**). **Una sola respuesta** 29 \_\_\_\_

1. Por motivación propia  
2. Porque me lo recomendaron  
3. Por que el personal me ayuda  
4. Otra: \_\_\_\_\_

30. ¿Cuál es su grado escolar? \_\_\_\_\_

31. ¿En qué departamento labora? 31 \_\_\_\_

1. Jardín de niños  
2. Primaria  
3. Secundaria  
4. Preparatoria  
5. Universidad  
6. Otra. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

### SÓLO USUARIOS POTENCIALES

32. ¿Por qué razón no visita la biblioteca del colegio? (**No leer opciones. Aceptar hasta tres respuestas**)

1. Porque estoy muy ocupado 32.1 \_\_\_\_  
2. Prefiero utilizar Internet 32.2 \_\_\_\_  
3. Prefiero utilizar mis propios materiales 32.3 \_\_\_\_

- 4. Los materiales de la biblioteca están desactualizados
- 5. Los materiales de la biblioteca son insuficientes
- 6. Los horarios no son accesibles
- 7. El personal no es amable
- 8. Otra. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

33. ¿Visita alguna biblioteca de la ciudad? 33 \_\_\_\_

1. Sí. ¿Cuál? \_\_\_\_\_ 2. No

34. ¿Qué lo motivaría para utilizar los servicios de la biblioteca del colegio?

---



---



---

34.b Grado y grupo \_\_\_\_\_ 34b \_\_\_\_

**CLASIFICACIÓN DEMOGRÁFICA**

35. Sexo 35 \_\_\_\_

1. Femenino                      2. Masculino

36. Edad \_\_\_\_\_ 36 \_\_\_\_

**Eso es todo, muchas gracias por su tiempo y sus opiniones**