



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

**PROPUESTA DE
METODOLOGÍA PARA LA
EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE USUARIOS
EN BIBLIOTECAS
ECLESIASTICAS**

**INFORME ACADÉMICO POR ELABORACIÓN
COMENTADA DE MATERIAL DIDÁCTICO
PARA APOYAR LA DOCENCIA**

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

**PRESENTA:
MARY CARMEN MARÍN MONROY**

ASESOR: LIC. HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA



CIUDAD DE MÉXICO, 2009



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Agradecimientos

A Dios.

A mis padres:

Juan Marín García y Martha Monroy Pérez. Por ser unos padres maravillosos, por educarme con su ejemplo y valores, y sobre todo, por darme su gran amor y apoyo incondicional.

A Luis Gerardo Agramonte.

Por que sin él... tal vez este proyecto nunca hubiese concluido.

Al Monseñor Héctor Rogel Hernández.

Por todo su apoyo, y por inculcarme el amor por los libros y las bibliotecas.

A mi hermana Guadalupe Marín.

Por su apoyo durante la carrera.

A mi hermana Claudia Elizabeth Marín.

Por su amor, por todo su apoyo, y por la cara de felicidad cuando le dije que ya me iba a titular.

A mis sobrinas, Ailym Cortés y Dianella Briones.

Por hacerme sentir especial, porque siempre están cuando las necesito, y por los grandes momentos que vivimos juntas.

A mi amiga Lizbeth Flores.

Por su amistad incondicional, y por reír juntas hasta el amanecer.

A Pascu.

Por acompañarme en mis noches de desvelo.

A mi asesor Lic. Hugo Alberto Figueroa Alcántara, por su gran ejemplo de amor a la bibliotecología y a la docencia, por todo su apoyo, por confiar en mí y porque siempre te recibe con una sonrisa.

A mis sinodales:

Mtro. César A. Ramírez Velázquez

Lic. Blanca E. Sánchez Luna

Lic. Brenda Cabral Vargas

Lic. Verónica Méndez Ortíz

A la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM.

Por despertarme un espíritu de lucha por mis ideales, por darme experiencias invaluable y por proporcionarme la formación intelectual, indispensable para mí desarrollo profesional.

A la UNAM:

MI ALMA MATER.

Dedicatoria:

Para mis padres: **Juan Marín y Martha Monroy.**
Con todo mi amor.

Para la luz de mi vida: **Luis Gerardo Agramonte.**

Para mis hermanos: **Rosario, Guadalupe, Graciela, Juan Manuel, Araceli, Patricia, Gerardo, Claudia y Miguel Ángel:** Por cuidarme, apoyarme y ser los mejores hermanos del mundo.

Para mis sobrinos: **Daniel, Fernanda, Miguel, Jessy, Tony, Mariana, Carolina, Natalia, Daniela y Sebastián.**

ÍNDICE

Introducción	7
1 Bibliotecas eclesiásticas	9
1.1 Panorama de las bibliotecas eclesiásticas	9
1.2 Misión y objetivos	16
1.3 Personal	17
1.4 Colecciones	19
1.5 Servicios	21
1.6 Usuarios	22
2 Evaluación de la satisfacción de usuarios	23
2.1 Definición de evaluación	23
2.2 Objetivos de la evaluación	23
2.3 Parámetros de la evaluación	24
2.4 Evaluación de la satisfacción de usuarios	25
3 Propuesta de metodología para la evaluación de la satisfacción de usuarios en bibliotecas eclesiásticas	28
3.1 Introducción	28
3.2 Propuesta de metodología para la evaluación de la satisfacción de usuarios en bibliotecas eclesiásticas	28
Conclusiones y recomendaciones	31
Referencias	33
Anexo 1. Cuestionario para recabar información que permita evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas eclesiásticas	35

Introducción

Todo hombre poseedor de un elemental sentido práctico, así como toda institución social seria, tiende siempre a conservar todos aquellos documentos que están relacionados con su propia vida y desarrollo.

La agitación e incertidumbre pasadas de la vida política, se reflejan perfectamente en las bibliotecas eclesiásticas. Las frecuentes persecuciones que ha sufrido la Iglesia ha sido otra de las causas del estado en que se encuentran estos depósitos culturales, los cuales se conforman por maravillosas colecciones.

Las bibliotecas eclesiásticas constituyen un factor importante dentro de la institución a la que pertenecen, ya que proporcionan los servicios adecuados para poder satisfacer las necesidades de información que requieren sus usuarios durante los procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación.

Para poder brindar los recursos y servicios idóneos para la comunidad a la que pertenecen, se hace necesario realizar periódicamente una evaluación de los servicios, con el fin de diagnosticar bajo qué condiciones está trabajando la biblioteca, y ver si estas condiciones están satisfaciendo los requerimientos y demandas que tienen los usuarios.

La evaluación bibliotecaria es una de las tareas que debe realizar una biblioteca, la cual tiene como objetivo valorar y analizar información obtenida a través de herramientas de medición, fáciles de aplicar, con el propósito de identificar las fallas, y así poder mejorar lo que está evaluando.

La opinión de los usuarios es una de las formas por las cuales se puede obtener información, y así poder realizar los cambios necesarios. El usuario es el elemento fundamental para la biblioteca. Así que él es el único que puede juzgar los servicios bibliotecarios, y expresar su satisfacción o insatisfacción sobre lo que ofrece la biblioteca.

Este documento se estructuró en tres capítulos; en el primero se desarrolla un panorama general de las bibliotecas eclesiásticas, su historia, principios, usuarios, colecciones, etc. En el segundo se menciona la importancia de la evaluación, y la satisfacción de usuarios. Finalmente en el tercero se presenta la propuesta de metodología.

La propuesta de metodología para la evaluación de la satisfacción de usuarios en bibliotecas eclesiásticas que se presenta, es un cuestionario práctico, e inteligente, basado en los objetivos de la biblioteca, y siendo lo más accesible para los usuarios. Con el fin de obtener respuestas rápidas, concretas y específicas.

Capítulo 1 Bibliotecas eclesiásticas

Las bibliotecas eclesiásticas (*anteriormente llamadas monásticas o conventuales*): Son las que pertenecen a una comunidad religiosa, destinada principalmente al uso de sus miembros (Iguíniz, 1987, p.45).

1.1 Panorama de las bibliotecas eclesiásticas

Grandes culturas formaron grandes religiones, las cuales dejaron en tesoros literarios su cosmovisión, su filosofía; su sentido de la vida. Tanto el *Rig Veda* como la Biblia, son la expresión más perfecta de las religiones. La cultura griega a través de los libros platónicos y aristotélicos heredó al mundo occidental su peculiar visión, su propia sabiduría, la cual se unió con la que procedía de la teología de la creación, común a los judíos, musulmanes y cristianos.

Cuando los fundamentos del Imperio romano se tambalearon, e Italia quedó asolada por el saqueo de los pueblos bárbaros, comenzó una época crítica para las bibliotecas romanas. Durante el siglo V y comienzos del VI, una parte esencial de este tesoro bibliográfico fue destruido.

El influjo del cristianismo venía ejerciéndose desde hacía tiempo; la literatura cristiana había comenzado a estar presente en la literatura griega y latina, y en la Iglesia se constituían *bibliothecae sacrae o cristianae*, con textos bíblicos, los escritos de los padres de la Iglesia, y los libros litúrgicos utilizados en los servicios religiosos. Pero debido a las persecuciones de los cristianos, iniciadas por el emperador Dioclesiano en 303, muchas de estas bibliotecas fueron destruidas total o parcialmente. Una excepción fue la biblioteca de Cesarea, en Palestina; fundada por el padre de la Iglesia, *Origenes*, y reorganizada más tarde por su discípulo Pánfilo, esto tuvo para el mundo cristiano importancia análoga, a la ejercida por la biblioteca de Alejandría para la cultura helenística.

Las bibliotecas procedentes de su taller de copistas gozaron de gran renombre. La biblioteca de Cesarea fue destruida en 637 cuando los árabes conquistaron Palestina (Sánchez, 1993, pp. 12-22).

La antigua cultura griega encontró un refugio especial contra la amenaza de los bárbaros en el *Imperio bizantino*. Como los ptolomeos habían hecho de Alejandría en otros tiempos, el emperador Constantino “El Grande” decidió en el siglo IV, convertir la capital del Imperio romano de oriente, Bizancio (Constantinopla) en un centro cultural, y un par de generaciones antes de que la biblioteca de Alejandría fuese incendiada por los cristianos, fundó con la colaboración de sabios griegos, una biblioteca, donde sin duda la literatura cristiana se encontraba ampliamente representada. La biblioteca de Constantino se incendió en 475, pero fue reconstruida. Su posterior destino fue bastante oscuro; con la conquista de la ciudad por los Cruzados en 1204, sufrió grandes deterioros. Cuando Constantinopla cayó en poder de los turcos en 1453; muchos de los libros fueron quemados, robados, o vendidos a precios irrisorios.

El más famoso de los monasterios bizantinos, fue el convento de *Studion* de Bizancio, cuyo abad Teodoro, en el siglo IX, proporcionó las normas, de cómo tenía que regirse el taller de copistas y la biblioteca. En la cima de las montañas de la pequeña península de *Athos*, en el Egeo, se encuentran aproximadamente veinte monasterios, que alcanzaron su auge durante los siglos X al XV. Aún en la actualidad se encuentran en ellos unos 11.000 manuscritos, de los cuales la mayoría son de contenido teológico y litúrgico.

Del monasterio del Sinaí procede el célebre manuscrito de la Biblia, *Codex Sinaiticus*, que más tarde fue llevado a Rusia y que hoy se encuentra en el *British Museum* de Londres (Escolar, 1974, pp.10-15).

Una figura característica del intervalo entre lo viejo y lo nuevo es la de Casiodoro, de distinguida familia romana; vivió en el siglo VI, en el sur de Italia fundó el monasterio de *Vivarium* en el que estableció una academia cristiana. En las reglas que asignó para su funcionamiento, amonesta a los monjes servir a Dios, con el asiduo estudio y la esmerada copia de los textos, teniendo en cuenta no sólo la literatura eclesiástica, sino con igual atención la profana, griega y romana.

Casiodoro, fue el primero en imponer abiertamente a una comunidad religiosa el deber de continuar la cultura científica y la tradición. Tras su muerte, parte de su biblioteca pasó a la *Santa Sede* en Roma; se había reunido en ella, desde el siglo V, una colección de libros en conexión con los archivos papales, que se encontraban en Letrán (Dahal, 1990, pp. 50-52).

Entre las órdenes religiosas, ninguna dedicó tanta atención al libro como la de los *benedictinos*. El propio San Benito fundó en 529, el monasterio de *Monte Casino*; en Italia y en las reglas de la orden, se concede una gran importancia a la lectura; los monjes debían pasar su tiempo libre leyendo. No fue en realidad el interés por la literatura clásica lo que llevó a los monjes a dedicarse a ella, sino la necesidad de conocer el griego y el latín, para leer la literatura eclesiástica. A través del desarrollo monástico se estableció, por lo tanto, una cultura literaria internacional, (que por muy profundo que fuese su matiz religioso) significó una continuación de la vida espiritual de la edad clásica. El que esta influencia pueda sentirse aún en nuestros días, se debe principalmente a la Iglesia católica medieval, por muchos errores que más tarde pudo tener sobre su conciencia.

La actividad de los *monjes irlandeses*, fue muy notable. Por alejada que Irlanda se encontrase de los centros de la civilización antigua, llegó a ser el refugio más importante de la cultura clásica. La isla fue convertida al cristianismo en el siglo V por San Patricio, procedente de Galia, y un siglo más tarde existían unos 300 monasterios en Irlanda y Escocia. Los monjes irlandeses, que también recibieron influencias orientales y bizantinas y conocían el griego, fueron altamente eficiente en las artes de la escritura y del libro.

Durante los siglos IX y X los vikingos destruyeron todos los monasterios de Irlanda. La principal característica de los monjes irlandeses fue su ardiente celo misionero; el cual les impulsó en sus tempranas emigraciones a Inglaterra, en 590, el célebre abad irlandés Columbano, fundó el monasterio de *Luxeuil*, en tierra de los galos, e importó manuscritos como base para su biblioteca; y por más de un siglo continuó siendo uno de los más importantes centros de la vida espiritual de las Galias; más tarde creó el convento *Bobbio*, en Italia.

También en Inglaterra se dejó sentir la influencia de los monjes irlandeses, especialmente en el monasterio de *Lindisfarne*.

Los eclesiásticos ingleses, como el historiador Beda, el obispo Benito, quien trajo numerosos libros de Roma, y Bonifacio, quien introdujo el cristianismo en Alemania; además de fundar el monasterio de *Fulda*.

En España hubo gran cantidad de bibliotecas monásticas durante todo el periodo medieval, debido al creciente número de monasterios existentes en la península hasta principios del siglo VIII. En la España mozárabe se mantiene el espíritu monástico, y con la

actividad cultural, que se mantuvo en ciudades como Córdoba durante los siglos siguientes; en esa época se destaca la labor bibliotecaria de lugares como Liébana, en cuyo monasterio el beato copia el “*Comentario al Apocalipsis*” (Aguilera, 1988, p.37).

Al finalizar el siglo XV, en el momento del descubrimiento de América, Europa vive uno de los periodos más fecundos de su historia: el Renacimiento. Los nuevos grupos sociales que aparecen en la escena histórica desplazan, cada vez con más fuerza, las estructuras del feudalismo. En el campo de la cultura, los humanistas rescatan del olvido a los autores grecolatinos, y encuentran en las amarillas páginas de los códices doctrinas y teorías, sepultadas por el cristianismo medieval, que les ayudarán a formar el perfil del hombre moderno: el hombre como microcosmos y como medida de las cosas. La nueva cultura incita una gran sed de conocimientos; rompe los límites de las ciudades italianas y se extiende a capas más amplias de la población hasta cubrir toda Europa occidental.

La invención de la imprenta de tipo movable, creada por Johan Gutenberg a mediados del siglo XV, dio por resultado el abaratamiento de la impresión, lo que produjo la penetración del libro en círculos cada vez más amplios de lectores; esto ocasionó la multiplicación de bibliotecas; la biblioteca renacentista se diferencia mucho de la medieval, ya que su acervo lo integran los redescubiertos autores grecolatinos, la *sagrada escritura*, y los padres de la Iglesia en sus idiomas originales, los humanistas, sus estudios filológicos y traducciones, las obras de espiritualidad, las científicas y literarias, en lenguas antiguas y romances; libros de filosofía, arquitectura, y arte (Villar, 1987, pp.33-60).

La introducción de libros a México, fue un hecho simultáneo a la Conquista. Literalmente, vinieron en manos del español. Basta recordar, las *Horas muy viejas*, que Jerónimo de Aguilar traía atadas a las ropas, cuando Cortés en 1519, lo recogió en Cozumel; este libro tiene el privilegio de ser el primero de que se tiene noticia, que llegó al continente, por que lo traía desde 1511, cuando en su viaje del Darién a Santo Domingo cayó en poder de los mayas.

En los primeros años, la introducción de libros a México se restringió a un hecho de carácter privado, dictado por las necesidades personales de los conquistadores; pero pronto la problemática de la evangelización abrió el mercado de libros al comerciante.

Este hecho es evidente en 1525, apenas cuatro años después de la conquista de Tenochtitlan; en ese mismo año Juan Cromberger, impresor y mercader de libros de

Sevilla, obtuvo la concesión para controlar el comercio de libros con México (Osorio, 1986, pp.12-15).

En un principio las bibliotecas pertenecieron a colegios y conventos de las diversas órdenes religiosas; los temas de la colección respondían a las necesidades inmediatas de la predicación y administración de los sacramentos. El acervo promedio de estas bibliotecas ascendía a cien libros, los conventos designados como casas de estudio y los colegios, en cambio, empezaron a formar bibliotecas cada vez más grandes, cuyos libros trataban esencialmente de los aspectos especulativos del pensamiento, sobre todo de teología y filosofía.

Las primeras bibliotecas particulares que aparecieron en Nueva España pertenecieron a frailes y miembros del clero. Es ampliamente sabido que el primer obispo de México fray Juan de Zumárraga, fue un hombre con sólida instrucción en las ciencias eclesiásticas, lector de las obras de los humanistas y simpatizante de la corriente *erasmista*. Cuando Zumárraga arribó a Nueva España en 1528 ya contaba con una basta biblioteca personal, la cual fue acrecentando mediante continuas compras. A él también le debemos la creación de la primera biblioteca fundada oficialmente por Carlos V en Nueva España.

En el año de 1532, cuando Zumárraga viajó a España para su consagración episcopal, llevaba una clara idea de los problemas pastorales, que con mayor urgencia reclamaban solución de los frailes y especialmente, de él, como cabeza que era de la Iglesia novohispana. Sabía también que sin un clero instruido difícilmente podría resolverlos de forma adecuada ni consolidar la labor evangelizadora. En consecuencia, durante los dos años que permaneció en la Península gestionó la creación de una biblioteca propia de la catedral, comprada por la hacienda real, y cuyos fondos fueran apropiados a las necesidades específicas de la tierra. Fruto de sus gestiones fue la *Cédula Real* del 21 de mayo de 1534.

En ella Carlos V decretó la creación de una biblioteca episcopal y dispuso que por tres años la quinta parte del dinero dedicado a la fábrica de la catedral se destinara a la adquisición de la colección (Villar, 1987, pp.33-53).

Iniciada la misión evangelizadora, se concretaron muchas expectativas para la formación de la Iglesia en México, donde la prioridad fue la fundación de colegios, doctrinas, conventos, los cuales se dieron como una importante inspiración para la propagación de la fe cristiana. Las órdenes religiosas consolidaron una extensa red de

bibliotecas que cubría todo el territorio novohispano; las más importantes fueron las bibliotecas de los jesuitas; entre ellas resalta la del *Colegio Máximo de San Pedro y San Pablo*, cuyo acervo la convirtió la más grande del continente americano durante la época colonial.

Las bibliotecas eclesiásticas novohispanas estuvieron al servicio de una clase social, la oligarquía blanca, compuesta por europeos y criollos. Con excepción de un breve tiempo, en los años inmediatos a la conquista, en que grupos selectos de la nobleza indígena tuvieron acceso a la cultura europea, el libro y las bibliotecas fueron otros de los privilegios de la población blanca durante el periodo colonial. Quienes no escatimaron gastos, como lo atestigua Juan José Eguiara y Eguren, para adquirir las novedades bibliográficas europeas.

Las bibliotecas eclesiásticas reunieron valiosas colecciones de impresos y manuscritos. “Vale la pena mencionar el libro de Guido de Chauliac impreso en Montpellier en 1368; este libro impreso con el método xilográfico o planchas de madera grabadas, es el más antiguo que pasó a Nueva España” (Dahl, 1990, p.90).

A mediados del siglo XVIII el contenido de las bibliotecas eclesiásticas empezó a cambiar; en sus acervos aparecen libros escritos en francés, italiano, y algunos en lengua inglesa. Circulan cada vez más las obras de Descartes, y de los enciclopedistas franceses, sobre todo las de Voltaire y Rousseau, los llamados “controversistas o refutadores.” Simultáneamente se amplió el panorama de la ciencia novohispana, a los autores de la ciencia renacentista y barroca, se añadieron Newton, Malpighi, Linneo, Buffon y Leibniz. Las bibliotecas de hombres de ciencia como Alzate, León y Gama, o de filósofos y teólogos como Díaz de Gamarra, y Montenegro.

En el siglo XVI, los libros de estas bibliotecas eran enlistados, y agrupados según el tamaño; paulatinamente y conforme aumentaba su número fueron agrupados por materias; el primer dato de clasificación procede de la biblioteca de San Luis Huexotla; la lista de los libros redactada en este convento data del 20 de marzo de 1668; en esta se asigna a cada grupo de libros una letra. Aunque esto fue un paso importante, esta clasificación no permitía diferenciar los libros sencillos de los duplicados pues ambos tenían la misma letra. En 1774 el catálogo de la biblioteca del convento de San Cosme de la ciudad de México superó el problema asignando una letra sencilla a los primeros y la misma letra duplicada a los segundos.

El catálogo más moderno, fue el redactado por Francisco de la Rosa Figueroa para la biblioteca del convento de San Francisco de la ciudad de México. Su título es: *Diccionario bibliográfico alfabético e Índice sylabo repertorial de cuantos libros sencillos existen en la librería de este convento de N.P.S. Francisco*, este catálogo es un grueso volumen de casi mil folios donde registra los libros por autores, títulos y materias, e indica el lugar en el que se encuentran colocados en las biblioteca.

A pesar de que los métodos de clasificación no fueron uniformes, las bibliotecas eclesiásticas alcanzaron un grado importante en la organización de sus acervos.

La segunda parte del siglo XVIII, se caracterizó por la creación de grandes bibliotecas en seminarios y universidades en todo el territorio novohispano: En Guadalajara, la del Seminario y la de la Universidad; en Valladolid, la de el Seminario y la del colegio de San Nicolás; en Puebla, la reestructuración de la biblioteca Palafoxiana y la fundación de la biblioteca del colegio Carolino; en Durango, la del Seminario; en la ciudad de México, la de la Universidad, la del colegio de San Juan de Letrán, la del Seminario, las dos de los colegios de San Gregorio y San Pablo, y San Ildelfonso; las de los conventos de San Francisco y de San Fernando. A todas ellas se sumaron las ya existentes del colegio de Santa María de todos los santos, del colegio de San Pablo, y de los conventos de San Cosme, de San Agustín y Santo Domingo.

Al llegar a su fin el siglo XVIII, la gran riqueza bibliográfica que la Nueva España acumuló en las etapas anteriores, se desorganizó y empezó a destruirse. Durante la segunda mitad de este siglo los grandes tesoros bibliográficos sufrieron un reacomodo.

Este inició con el proceso de secularización de los conventos en 1757, y continuó en 1767 con la expulsión de los jesuitas. Ambas medidas, en el campo de las bibliotecas, dieron como resultado que los libros de los conventos secularizados, pasaran a enriquecer las bibliotecas de los conventos que quedaron en poder de las órdenes, o contribuyeron a la formación de bibliotecas locales de instituciones administradas por los obispos; en el caso de las bibliotecas jesuíticas, dieron origen y acrecentaron los acervos de los colegios, seminarios, y especialmente a la biblioteca de la Real y Pontificia Universidad de México.

Durante este proceso, valiosos manuscritos y gran número de libros fueron destruidos o dispersados; sin embargo, el grupo mayoritario se incorporó a los nuevos acervos (Medina, 1966, pp. 167-180).

Estas grandes bibliotecas fueron el legado bibliográfico que la Nueva España entregó al México independiente; sus acervos al momento de la Independencia perdían actualidad y reflejaban los intereses ideológicos de épocas pasadas; pero en conjunto constituyeron los testigos, y muchas veces, los agentes de costosas batallas científicas e ideológicas.

A través de esas batallas los novohispanos, primero se adueñaron de la visión europea del mundo, y más tarde elaboraron su propio proyecto histórico. El desdén y el descuido con el que México independiente ha tratado los restos de estas bibliotecas, no sólo propicia su destrucción, sino que también hace más difícil la explicación de nuestro pasado (Osorio, 1986, pp. 230-260).

1.2 Misión y objetivos

Los testimonios que dan los libros que se encuentran en las bibliotecas eclesiásticas, son para el hombre un medio insustituible para poner a las nuevas generaciones, en contacto con todo lo que la cultura humana y cristiana ha producido, a través de la historia y la reflexión.

Misión

Por la naturaleza de sus colecciones, las bibliotecas eclesiásticas tienen como misión principal: “Satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que pertenecen” (Aguilera, 1988, p.9).

Objetivos:

- Cimentar bases sólidas para la formación humanista de sus usuarios.
- Resguardar los documentos que encarnan y transmiten los valores y la sabiduría de la cultura humana.
- Promover el uso de sus colecciones.

- Proporcionar servicios de información que apoyen los programas de docencia e investigación.
- Estimular el interés por la lectura y el conocimiento.
- Orientar a su comunidad sobre el uso y aprovechamiento de los recursos.
- Poner a disposición los documentos de la cultura humana y cristiana de cada época.
- Facilitar el acceso a materiales únicos.
- Preservar y enriquecer su patrimonio documental.
- Mantener capacitado a su personal.

1.3 Personal

El elemento fundamental de una biblioteca es el factor humano; el personal es un recurso de vital importancia para el funcionamiento de las bibliotecas eclesiásticas, ya que es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos de la biblioteca.

Durante mucho tiempo estas bibliotecas eran creadas, organizadas y atendidas por miembros de la misma comunidad a la que pertenecían, (monjes, sacerdotes, seminaristas, etc.) pero con el fin de satisfacer las demandas de los usuarios y optimizar los recursos de la biblioteca, fue necesario que estas bibliotecas contrataran personal profesional, y capacitado. Tratándose de bibliotecas especializadas como es el caso de las bibliotecas eclesiásticas, el personal debe tener un conocimiento profundo sobre la política de servicio de la biblioteca, tareas y responsabilidades bien definidas.

La cantidad de personal varía en base a algunos factores, como la institución a la que pertenecen, el tamaño y las características de sus colecciones, entre otros.

Por lo general se encuentran las siguientes categorías:

- Bibliotecarios titulados.
- Personal especializado.
- Auxiliares de biblioteca.
- Personal de apoyo.

Bibliotecarios titulados: Son profesionales que han cursado estudios en bibliotecología o ciencias de la información de grado universitario; son quienes conciben, planifican, organizan, pone en práctica, administra y evalúa servicios y sistemas de bibliotecas y de información para responder a las necesidades de los usuarios. Estas tareas abarcan el desarrollo de las colecciones, la organización y el aprovechamiento de los recursos, la prestación de asesoría y asistencia a los usuarios para encontrar y utilizar la información, así como la creación de sistemas que faciliten el acceso a los recursos de la biblioteca. Los bibliotecarios titulados mantienen contacto con los miembros de la comunidad a los que atienden.

Auxiliares de biblioteca: Las responsabilidades del auxiliar de biblioteca incluyen las funciones rutinarias de préstamo y tareas operativas como la devolución y la verificación del material en los estantes, el procesamiento de los materiales de la biblioteca, el registro de datos, la ordenación de fichas, el apoyo secretarial y la atención a las consultas de los usuarios, por consiguiente es esencial que tengan un buen nivel de sociabilidad y aptitud de comunicación y reciban una formación apropiada.

Personal especializado: Generalmente, las bibliotecas eclesiásticas cuentan con un “fondo antiguo” o “fondo especial” donde se encuentran materiales resguardados por un personal especializado, el cual tiene la función de custodiar, así como encargarse del mantenimiento y préstamo de los materiales, (esto siempre bajo vigilancia) este tipo de personal lo forman profesionales de distintas disciplinas, como historiadores, bibliófilos, restauradores y conservadores de libros, sacerdotes, investigadores, etc.

Personal de apoyo: Comprende a los encargados de la fotocopidora, la limpieza y la seguridad. Este personal cumple importantes funciones que contribuyen al buen funcionamiento de la biblioteca.

Cantidad de personal: La cantidad de empleados requeridos en una biblioteca eclesiástica depende de diversos factores como, su dimensión, disposición, y presupuesto, entre otros (Philip, 2007, pp. 125-133)

Todo el personal de la biblioteca tiene como objetivo brindar un óptimo servicio para cubrir las necesidades de información de los usuarios.

1.4 Colecciones

Las colecciones son una serie de obras de varios autores, de uno o diversos temas, publicadas en sucesión normal conforme a un plan único y amparadas por un título general y colectivo cuyo conjunto forma un todo (Iguíniz, 1987, p.74).

Las colecciones de una biblioteca eclesiástica atienden las necesidades de sus usuarios, quienes en su mayoría son seminaristas, monjas, sacerdotes, maestros e investigadores, por lo que generalmente sus colecciones se conforman de la siguiente manera:

- Religión 50%
- Literatura 20%
- Historia 15%
- Arte 5%
- Bibliografía general 10%

Criterio para el desarrollo de colecciones:

- 1) Se adquieren libros científicos, (no de divulgación).
- 2) Principalmente las materias de filosofía, teología, y cultura general.
- 3) Las obras de grandes autores, de todos los tiempos y culturas.
- 4) Las obras de los grandes genios de la humanidad.
- 5) Atender a las editoriales de gran prestigio.
- 6) Conseguir por lo menos 2 ejemplares de las obras más consultadas.
- 7) De los libros y bibliotecas donadas sólo se queda lo que sea necesario para la biblioteca.
- 8) No se da entrada a libros “técnicos” (maquinaria, industria, ganadería, y similares)
- 9) Se descartan libros dedicados al público en general, y que son de baja o ninguna cultura.
- 10) Se cuidan especialmente los libros valiosos por su contenido, y contexto cronológico (Rogel, 2007, p. 5).

Principales materias que conforman las bibliotecas eclesiásticas:

- 1) Sagrada escritura
- 2) Patrología (Estudios Pápaes)
- 3) Dogma
- 4) Moral
- 5) Liturgia
- 6) Espiritualidad
- 7) Documentación eclesiástica
- 8) Derecho canónico
- 9) Cultura religiosa
- 10) Predicación
- 11) Historia de la Iglesia y hagiografía
- 12) Lógica
- 13) Ontología
- 14) Antropología filosófica
- 15) Cosmología
- 16) Teología
- 17) Ética
- 18) Historia de la filosofía
- 19) Filosofía de la religión
- 20) Filosofía del arte, del derecho, de la cultura, etc.

Los fondos antiguos o especiales:

Desde los orígenes de la Iglesia, casi todos los libros religiosos importantes se escribieron en latín, como: Las actas de concilios, los documentos papales, las obras de los padres de la Iglesia, los escritos de los grandes teólogos, entre otros; cada biblioteca eclesiástica tiene sus propios “tesoros” como los antes mencionados; además de algunos libros incunables, Biblias políglotas, manuscritos, códices, cartas, libros prohibidos, etc.

Estas “joyitas” (como las llaman los sacerdotes), son imprescindibles para los estudios teológicos, tesis doctorales, e investigación en general (Rogel, 2007, pp. 10-19).

1.5 Servicios

Las bibliotecas eclesiásticas ofrecen sus servicios basándose en el análisis de las necesidades de información de sus usuarios; debido a que atienden principalmente a la comunidad de la misma institución a la que pertenece la biblioteca, como seminarios, conventos, Iglesias, universidades de estudios religiosos, por lo general cuentan con los siguientes servicios:

- Préstamo a domicilio (no en todas)
- Estantería semi abierta (el director decide quien puede acceder a la estantería)
- Servicio de consulta
- Préstamo interbibliotecario
- Préstamo en sala
- Préstamo interno
- Catálogo automatizado
- Mapoteca
- Hemeroteca
- Videoteca
- Fonoteca
- Catálogo y ficheros
- Sala de lectura
- Fondo *especial*
- Visitas Guiadas
- Internet (no en todas)
- Fotocopiado

1.6 Usuarios

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

“Se define como lector, cliente y usuario, a toda persona que usa las instalaciones y los servicios de la biblioteca” (Roswhita, 1998, p. 154).

El usuario de información, se define como aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades. Todos los seres humanos somos usuarios de información, puesto que todos la necesitamos para llevar a cabo una de las múltiples tareas que realizamos diariamente (Sanz, 1994, p. 19).

El usuario es y será el punto focal de los servicios bibliotecarios; las bibliotecas eclesiásticas ayudan a los usuarios a adquirir la capacidad necesaria para hacer el mejor uso posible de sus materiales y servicios. El personal actúa como navegador de información y ayuda a los usuarios, a utilizar de la mejor manera los recursos de la biblioteca. Además, se preparan programas para formarlos, y visitas guiadas para familiarizarse con la biblioteca.

Siendo una biblioteca especializada atiende a una categoría de usuario, que no es el lector común de la biblioteca pública, por lo general son mayores de 18 años y cuentan con un cierto bagaje cultural.

El tipo de usuarios de las bibliotecas eclesiásticas son en su mayoría seminaristas, sacerdotes y estudiantes de las ciencias religiosas, en menor medida son los maestros, e investigadores (Rogel, 2007, p.37).

Capítulo 2 Evaluación de la satisfacción de usuarios

2.1 Definición de evaluación

La evaluación es un proceso sistemático que determina el grado de eficiencia de ciertas actividades que obliga a emitir un juicio de valor sobre lo que se evalúa, además permite expresar de manera cuantitativa en que grado se cumplen los objetivos, así como también la adecuación a las acciones y programas que establece la biblioteca (Duarte, 1999. p. 81).

“La evaluación es una fase importante de la administración de bibliotecas, medio a través del cual, todos los apoyos que se le brinden a las mismas serán utilizados de manera eficiente. La información que arroja la evaluación permite conocer el estado actual de los sistemas y servicios bibliotecarios (diagnóstico), las desviaciones que presentan con respecto a los objetivos esperados y vislumbrar algunas alternativas para corregir dichas desviaciones” (Calva, 1992, p. 258).

“La evaluación es el medio o el proceso con respecto de los objetivos deseados así como las metas a lograr y el efecto de las estrategias implantadas en una biblioteca con el fin de verificar si lo planeado en esta fase se lleva a cabo, o bien, si se están obteniendo los resultados esperados, y de esta manera tener cambios o definitivamente suspender esa actividad o actividades” (Amaya, 1999, p. 6).

En las definiciones antes expuestas se observa que hay elementos semejantes entre sí, ya que en su mayoría definen a la evaluación como una parte esencial del proceso administrativo que nos permite visualizar en que condiciones se encuentra la biblioteca, sobre todo, ver si ésta cumple con los objetivos y funciones para las que fue creada.

En resumen, se considera a la evaluación como el proceso por medio del cual se puede medir la eficiencia de las actividades que se generan dentro de la biblioteca, permitiéndonos mejorar o modificar las estrategias para un mejor funcionamiento.

2.2 Objetivos de la evaluación

El propósito principal de la evaluación bibliotecaria es determinar la calidad de los servicios, factibilidad para introducir alternativas que permitan avanzar en los objetivos de los sistemas y servicios bibliotecarios (Calva, 1992, p. 260).

La evaluación tiene como objetivo la recuperación de la información confiable, la cual permitirá que los datos obtenidos sean útiles y aprovecharlos para eliminar y corregir los servicios; se proponen los siguientes objetivos:

- Mostrar el grado de rendimiento del servicio.
- Comparar el rendimiento de varias bibliotecas o servicios.
- Justificar su existencia.
- Identificar los posibles errores o la ineficiencia de un servicio con el fin de mejorarlo (Lancaster, 1996, pp. 25-26).
- Determinar en que medida o nivel se están alcanzando las metas y los objetivos establecidos y el por qué de ese nivel.
- Especificar el grado de aprovechamiento de los recursos con que cuenta la institución y procurar que estos se utilicen al máximo.
- Estar en condiciones de tomar decisiones adecuadas con las circunstancias (Orozco, 1960, p.97)

2.3 Parámetros de la evaluación

Para poder evaluar los servicios bibliotecarios que brinda una biblioteca, se deben tomar en cuenta los parámetros para que en base a éstos, se pueda medir y saber si los servicios satisfacen o no las necesidades de información de los usuarios que hacen uso de la biblioteca. Los criterios a evaluar son los siguientes:

- *Efectividad.*- En que medida un servicio satisface las demandas de los usuarios (Pagaza, 1988, p.1).
- *Tiempo.*- Se refiere al tiempo en que la biblioteca responde a las necesidades de información de los usuarios (Verdugo, 1989, p.2).
- *Accesibilidad.*- Es la existencia de materiales e información dentro de la biblioteca, y la facilidad de recuperar y obtener la información a través de los diferentes medios y servicios que la biblioteca ofrece a sus usuarios (Verdugo, 1989, p.2).

- *Calidad*.- definida como el conjunto de todos aquellos rasgos y características de un producto o servicio que tiene que ver con su capacidad de satisfacer las necesidades definidas o implícitas (Poll, 1998, p. 14).

Estos criterios se utilizan cuando se llevan a cabo estudios sobre la evaluación de los servicios bibliotecarios y proporciona una exposición más precisa sobre los objetivos de la biblioteca y de igual manera se encuentran íntimamente relacionadas con las cinco leyes de Ranganathan:

- 1.- Los libros son para usarse.
- 2.- Cada lector su libro.
- 3.- Cada libro su lector.
- 4.- Ahorrar tiempo al lector.
- 5.- La biblioteca es un organismo en desarrollo (Lancaster, 1983, p. 36)

Se dice que la primera ley plantea el hecho de que la biblioteca actúa como intermediaria entre los usuarios y los recursos con los que cuenta la biblioteca; la segunda va ligada con la accesibilidad de los servicios que brinda la biblioteca con base en las demandas de los usuarios; la tercera implica en qué medida la biblioteca hace llegar a sus usuarios los recursos bibliográficos a los usuarios potenciales; y por último la cuarta ley es interpretada con la eficacia interna de la biblioteca (Lancaster, 1983, p. 37).

2.4 Evaluación de la satisfacción de usuarios

Para poder determinar si la biblioteca cumple con su objetivo, se debe determinar la calidad de los servicios que brinda, y estos servicios deben medirse mediante una evaluación de satisfacción de usuarios.

Satisfacción de usuarios: Es una medida de rendimiento subjetiva que refleja la dimensión cualitativa de los servicios de la biblioteca en su conjunto o la de los componentes específicos de los servicios que se proporcionan (Poll, 1998, p. 139).

La satisfacción de usuarios se puede medir en dos niveles:

- 1) Satisfacción general del usuario, que evalúa los servicios de la biblioteca en su conjunto.
- 2) Satisfacción del usuario con cada uno de los servicios.

La satisfacción del usuario se ha definido en 5 indicadores de rendimiento:

- 1) Satisfacción total del usuario.
- 2) Servicios de entrega de documentación.
- 3) Servicios de información.
- 4) Instalaciones.
- 5) Programas de información en el uso de recursos de información.

Las bibliotecas y los bibliotecarios tienen un gran compromiso con sus usuarios, de tal manera que ambas partes están obligadas a dar respuestas a las necesidades reales siendo así los responsables de éxito o fracaso de esta labor bibliotecaria.

La satisfacción de usuarios se puede definir como aquella capacidad que tiene la biblioteca, para poder cubrir todas las necesidades de información que demandan sus usuarios, reflejada esta en la conducta que tenga el usuario hacia la biblioteca.

Existen diferentes tipos de necesidades de información, que para poder determinarlas, dependerán en gran medida de las características de los usuarios, ocupación, nivel académico, etc...

Las principales necesidades de información dentro de una biblioteca se dividen en las siguientes cuatro categorías:

- 1) La necesidad de obtener uno o más materiales bibliográficos cuya existencia ya es conocida.
- 2) La necesidad de obtener uno o más materiales que traten un tema determinado.
- 3) La necesidad de obtener la respuesta a un problema específico.

4) La necesidad de encontrar un libro simplemente para entretenimiento personal.

La primera categoría nos indica que es aquel usuario que acude a la biblioteca a buscar información de la cual ya tiene conocimiento.

La segunda se refiere a aquellos usuarios que buscan la información sobre un tema determinado, es decir, aquel que acude directamente al catálogo, o solicita ayuda al bibliotecario para que pueda utilizar algunas bases de datos.

La tercera está enfocada a resolver una necesidad específica en ese momento por medio de un mismo material.

La cuarta es aquella en la que el usuario sólo necesita un material que le pueda ayudar a pasar un buen rato.

El grado hasta el cual estas necesidades de información son satisfechas con prontitud, depende directamente del tamaño y de la calidad de las colecciones de la biblioteca, la buena organización de la colección, la utilidad de los medios que proporcionan acceso a las colecciones, la aptitud, disposición y voluntad del personal para explotar estos recursos (Lancaster, 1983, pp. 1-19).

La evaluación de la satisfacción de usuarios, se realiza con el objeto de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, y saber si sus necesidades son cubiertas mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos – principalmente estadísticos- a su consumo de información (Sanz, 1994, p. 31).

También se define como: “Un conjunto de técnicas de investigación social que sirven para determinar el comportamiento de los usuarios de la información” (Hernández, 1993, p. 18).

Capítulo 3 Propuesta de metodología para la evaluación de la satisfacción de usuarios en bibliotecas eclesíásticas.

3.1 Introducción

Con la finalidad de aumentar la calidad de las bibliotecas eclesíásticas se requiere dar atención específica a la utilización de sus recursos en todos los órdenes. Es en esta etapa donde la evaluación se vuelve imprescindible, ya que a través de ella conocemos en qué grado se usan y aprovechan los recursos, y en qué grado se satisface o no a los usuarios.

Evaluar la satisfacción de usuarios involucra, una serie de elementos como la oportunidad, actualización, accesibilidad y la diversidad de servicios que proporcionan las bibliotecas eclesíásticas, donde la satisfacción del usuario es el factor principal que determina el alcance del uso del sistema bibliotecario.

Mediante las respuestas obtenidas a través de un cuestionario aplicado a los usuarios, es como se podrá observar la satisfacción o insatisfacción del usuario respecto a los servicios que ofrecen las bibliotecas eclesíásticas.

Debido a que los usuarios de las bibliotecas eclesíásticas son en su mayoría seminaristas y profesores, quienes prefieren abstenerse de algunas exigencias y recomendaciones, la mejor manera de conocer sus necesidades es mediante un cuestionario práctico y objetivo.

3.2 Propuesta de metodología para la evaluación de la satisfacción de usuarios en bibliotecas eclesíásticas

“El interés por estudiar al usuario en el campo bibliotecológico, ha sido motivo de diversos trabajos que reflejan la importancia de conocer y evaluar lo que hace la biblioteca en relación con lo que el usuario espera y desea de ella” (Verdugo, 1989, p. 4).

En el caso de las bibliotecas eclesíásticas, debido a la naturaleza de sus colecciones y al tipo de usuarios que acuden a ellas, se propone el diseño y la aplicación de un cuestionario, objetivo, práctico y sencillo.

Para determinar el contenido del cuestionario se aplicaron cuatro criterios fundamentales, mismos que de cierto modo, están presentes en el, interrelacionándose en alguno de los casos cuando la pregunta involucra dos o más criterios (Verdugo, 1989, p. 5).

Dichos criterios son:

- 1.- Accesibilidad.
- 2.- Actualización.
- 3.- Oportunidad.
- 4.- Variedad.

Accesibilidad: se entienden dos conceptos, el primero se refiere a la existencia de materiales e información dentro de la biblioteca; el segundo, a la facilidad de recuperar y obtener la información a través de los diferentes medios y servicios que la biblioteca ofrece a sus usuarios.

Actualización: se refiere al hecho de que la biblioteca incluya en su acervo el avance del conocimiento, así como los adelantos tecnológicos que se producen en el campo bibliotecológico para un mejor alcance de sus objetivos; mismos que ponen a la biblioteca en un constante proceso de renovación y adaptación con la realidad que vive.

Oportunidad: se define como el tiempo en que la biblioteca responde a las necesidades de información del usuario, y se espera que sea en el menor tiempo posible.

Variedad: responde necesariamente a esa amplia gama de modalidades, con las cuales la biblioteca se presenta a los usuarios para satisfacer sus necesidades de información. La variedad se vuelve perceptible en el momento que se acude a una biblioteca y se observa que los servicios que brinda, van más allá de la idea tradicional de “prestar libros” y se descubre una enorme gama de posibilidades para obtener información que le satisfaga.

A estas posibilidades de obtener información se les engloba en la denominación de los servicios, que no son sino todos aquellos medios con los que la biblioteca cuenta para ejercer su función.

También es necesario señalar que a través de la medición de los servicios, evaluamos de manera confiable y con certeza el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios de la biblioteca en todos sus aspectos (Verdugo, 1989, pp. 4-6).

El cuestionario que se propone tiene como finalidad obtener respuestas precisas, que no desvíen el resultado en cuanto a satisfacción o insatisfacción de las necesidades de información de los usuarios. Este cuestionario refleja que:

- a) La formación académica del usuario es un factor determinante, y por tanto, ejerce influencia en cuanto al comportamiento y necesidades de información de éste.
- b) Se facilita la tabulación y obtención de resultados, dado que las preguntas son breves concretas y con opciones precisas.
- c) El anonimato del encuestado, se garantiza; lo que ofrece mayor confianza al responder.
- d) El contenido de éste enmarca los criterios de accesibilidad, actualización, oportunidad y variedad; conjuntados de manera global en los servicios.
- e) Los resultados obtenidos serán medidos en términos de porcentaje, lo que indica en un momento dado las áreas y/o servicios que requieren mayor atención.

Dada la amplia variedad de servicios que proporcionan las bibliotecas eclesiásticas y la necesidad de conocer de una manera fácil y objetiva, la satisfacción o insatisfacción de sus usuarios (requisito indispensable para su evaluación).

Se presenta como propuesta de metodología el siguiente cuestionario, el cual responderá con eficacia y objetividad, en que medida las necesidades de información de los usuarios, son cubiertas satisfactoriamente.

Conclusiones

La función principal de cualquier biblioteca es satisfacer las demandas de información de los usuarios, pero se debe tener en cuenta la gran importancia de realizar una evaluación, para saber si cumple con sus objetivos.

Esta propuesta de metodología para la evaluación de satisfacción de usuarios en bibliotecas eclesíásticas, es práctica y objetiva y su principal propósito es dar a conocer las necesidades de los usuarios y saber si estas son cubiertas.

Las bibliotecas eclesíásticas son poseedoras de colecciones invaluable, de maravillosos tesoros bibliográficos; adentrarte en una biblioteca eclesíástica resulta una experiencia sublime, ya que encuentras materiales inimaginables, y muchas veces inaccesibles para los usuarios. En muchos casos los usuarios regulares de estas bibliotecas no están enterados de las “*salas especiales*” (lugar donde se resguarda material de gran valor para la biblioteca), y de muchos otros servicios que ofrecen estas bibliotecas.

En algunos casos no se cumple con la primera ley de la bibliotecología, expuesta en 1931 por Ranganathan: *Los libros son para usarse* (Verdugo, 1989, p. 2).

La evaluación de la satisfacción de usuarios en las bibliotecas eclesíásticas, se encuentra en desarrollo, no se encuentra consolidada como actividad continua y permanente, lamentablemente no se le ha dado la importancia que requiere. Por esto es muy importante que los bibliotecarios profesionales le den más importancia a la evaluación de la satisfacción de los usuarios, y así poder establecer mejoras y optimizar sus servicios.

Recomendaciones

Al ser diseñado para las bibliotecas eclesiásticas, y teniendo en cuenta que su afluencia de usuarios no es muy grande, ni muy variada, se recomienda aplicarlo una vez al año, preferentemente al finalizar el ciclo escolar; ya que la mayoría de estas bibliotecas no están abiertas durante el verano, así el bibliotecario profesional, puede dedicar tiempo de calidad para analizar las respuestas, evaluar los resultados, y establecer mejoras.

Referencias

Aguilera Murguía, R. (1988). *Manual de la biblioteca eclesiástica*. México: Universidad Pontificia de México.

Amaya Ramírez. M. (1999). Evaluación de la satisfacción de usuarios en la recuperación de información en base de datos en CD-ROM: El caso de la biblioteca central de la UNAM. *Bibliotecas Universitarias*, 11 (1).

Beltrán, F. (1931). *El libro y la imprenta*. Madrid: Alderabán.

Calva González, J.J (1996). El usuario y los diseños de los servicios bibliotecarios. En: *Desarrollo de colecciones y diseño de servicios* (pp. 35-43). México: UNAM.

Dahl, Svend. (1990). *Historia del libro*. México: Alianza.

Duarte Barrionuevo M. (1999). *La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias*. Cádiz: Universidad de Cádiz.

Escolar, Sobrino. (1974). *Historia social del libro*. Madrid: Espasa-Calpe.

Hernández Salazar P. (1997). Propósitos generales de los estudios de usuarios. En: *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. México: UNAM, CUIB.

Iguíniz, Juan B. (1987). *Léxico bibliográfico*. México: UNAM.

Medina, Luis. (1966). *Archivos y bibliotecas eclesiásticas*. México: Jus.

Osorio, Romero I. (1986). *Historia de las bibliotecas novohispanas*. México: SEP.

Pagaza García R. (1989). *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios en bibliotecas de instituciones de educación superior*. México: UNAM, ANUIES.

Philip, Gill. (2002). *Directrices IFLA /UNESCO para el desarrollo de bibliotecas públicas*. México: UNESCO.

Rogel, Héctor. (1993). *Las bibliotecas conventuales*. México: Seminario Conciliar de México.

Roswitha, Poll. (1998). *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. Madrid: Anabad.

Sanz Casado E. (1994). *Manual de estudio de usuarios*. Madrid: Pirámide.

Verdugo Sánchez J. (1989). *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de educación superior*. México: UNAM: ANUIES.

Villar, Ernesto. (1987). *Breve historia del libro en México*. México: UNAM.

Anexo 1. Cuestionario para recabar información que permita evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas eclesiásticas.

Nombre de la biblioteca _____

Institución _____

El cuestionario se aplicó a:

estudiante profesor investigador

1- ¿Qué tipo de materiales consulta con mayor frecuencia en la biblioteca?

(Jerarquizar en orden de importancia iniciando con el número 1)

libros generales

libros especializados

revistas, índices, resúmenes, etc.

diccionarios, enciclopedias, etc.

materiales audiovisuales

otros ¿cuáles? _____

2- ¿Cuándo requiere información para sus trabajos, la encuentra rápidamente?

sí no

3- De los servicios enlistados a continuación y que usted utilice, marque con una

“x” en cada caso, si este le satisface o no le satisface.

Satisfactorio No satisfactorio

3.1 Préstamo interno () ()

3.2 Préstamo a domicilio () ()

3.3 Préstamo interbibliotecario () ()

3.4 Préstamo de publicaciones periódicas () ()

3.5 Préstamo de materiales de reserva () ()

3.6 Préstamo de la colección especial () ()

Satisfactorio No satisfactorio

- 3.7 Préstamo de material audiovisual () ()
- 3.8 Exhibición de nuevas adquisiciones () ()
- 3.9 Obtención de reimpresos () ()
- 3.10 Consulta a bancos de información () ()
- 3.11 Visitas guiadas () ()
- 3.12 Traducciones () ()
- 3.13 Fotocopiado () ()
- 3.14 Cubículos de estudio () ()
- 3.15 Computadoras () ()

4- Si en la respuesta anterior marcó algunos servicios como “no satisfactorios”, diga las razones:

- 5- ¿Los servicios que proporciona la biblioteca son los que usted requiere?
() sí () no
- 6- De acuerdo a los materiales y/o información que usted solicita ¿le son proporcionados oportunamente?
() sí () no
- 7- ¿Cuándo usted solicita la adquisición de los artículos, reimpresos y demás material especializado, la biblioteca le responde oportunamente?
() sí () no
- 8- ¿Cuándo solicita los materiales en préstamo para realizar sus trabajos de investigación, la biblioteca le responde adecuadamente?
() sí () no
- 9- ¿ Los materiales e información que le proporciona la biblioteca están actualizados, y le son útiles para sus programas de investigación, docencia o trabajos escolares?
() sí () no

- 10- Cuando busca los materiales, acude en primera instancia a:
- al catálogo en línea
 - al fichero
 - al bibliotecario
 - a la estantería directamente
- 11- ¿Los materiales que requiere, están disponibles regularmente?
- sí no
- 12- ¿ Los materiales disponibles en la biblioteca, responden generalmente a sus necesidades de información?
- sí no
- 13- ¿Si no encuentra la información que necesita en la biblioteca, qué hace?
- pide ayuda al bibliotecario
 - solicita al bibliotecario un préstamo interbibliotecario
 - la busca en otra biblioteca
 - la busca con un colega
 - nada
- 14- ¿ Cuando no encuentra la información que requiere en la biblioteca, qué ayuda le ofrece el bibliotecario más frecuentemente?
- le orienta y proporciona materiales alternativos relacionados al tema
 - le orienta en qué otro lugar encontrarlo
 - localiza el material y se lo tramita en préstamo interbibliotecario
 - ninguna
- 15- ¿Le satisface la atención que le brinda el personal de la biblioteca?
- sí no
- 16- En general, ¿la biblioteca satisface sus necesidades de información?
- sí no