

La cultura bibliotecaria del usuario de bibliotecas académicas: un panorama de su realidad

Mtro. Oscar Arriola Navarrete
Mtra. Katya Butrón Yáñez
ENBA

El trabajo presenta los resultados de un estudio realizado a partir de la percepción que tenían los usuarios de los servicios proporcionados en las bibliotecas de los 18 Centros de Maestros ubicados en el Distrito Federal. Para tal efecto, se llevo a cabo una evaluación de corte cualitativo mediante de la aplicación de un cuestionario basado en LIBQUAL y la contrastación de mobiliario, equipo y espacios con las normas CONPAB-IES. Los resultados permiten entender como la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios bibliotecarios se contraponen con los requerimientos necesarios que una biblioteca académica debe cubrir.

Los Centros de Maestros

La educación en México tiene orientaciones, metas y compromisos claramente definidos, los cuales están expresados en forma precisa en el artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Ley General de Educación, dentro de este contexto la educación en nuestro país se compromete a ser: nacional, democrática, social, laica y científica, promoviendo el desarrollo integral de los mexicanos.¹

En este mismo sentido, el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica (ANMEB) firmado en mayo de 1992 por el Gobierno Federal a través de la SEP, los Gobiernos Estatales y el Sindicato Nacional de las Estrategias Centrales, menciona que para elevar la calidad de la educación

¹ Red Escolar. *Carrera magisterial*. [en línea]. [Consulta: 7 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/servicios/serv_edu/carrera_magis/pprincipal.htm.

básica, es preciso revalorar la función social del magisterio, al asumir que el docente es el protagonista de la transformación educativa en nuestro país.

En este acuerdo se establecieron tres líneas centrales de acción:

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

A partir de este momento es cuando se propone la creación del Programa Nacional de Carrera Magisterial el cual consiste en un sistema de estímulos para los profesores mexicanos de educación básica (preescolar, primaria, secundaria y grupos afines) en el que los docentes participan de forma voluntaria e individual y tienen la posibilidad de incorporarse o promoverse si cubren con los requisitos y se evalúan conforme a lo indicado en los lineamientos normativos.

Dicho sistema tiene como objetivos:

GENERALES

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

ESPECIFICOS

- Valorar la actividad docente fortaleciendo el aprecio por la función social del profesor.

- Motivar a los profesores para que logren un mejor aprovechamiento en sus alumnos.
- Promover el arraigo profesional y laboral de los docentes.
- Reforzar el interés por la actualización, capacitación y superación profesionales del magisterio, así como la acreditación de cursos de mejoramiento académico.
- Reconocer y estimular a los profesores que prestan sus servicios en las escuelas ubicadas en comunidades de bajo desarrollo y de escasa atención educativa, así como a los que trabajan con alumnos que requieren mayor atención.²

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

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

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

² Secretaría de Educación Pública. *Carrera Magisterial: objetivos*. [en línea]. [Consulta: 7 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://www.sep.gob.mx/wb2/sep1/sep1_1_Objetivos

Actualmente existen más de 400 Centros de Maestros en todo el país, de los cuales 18 pertenecen al Distrito Federal, concentrados en las poblaciones de mayor concentración de maestros en servicio, con vías de comunicación suficientes para permitir el acceso a los usuarios de otras localidades, con el fin de posibilitar la expansión de sus servicios.³

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

Misión

Ofrecer a los profesores de educación básica en servicio en el Distrito Federal, un programa de desarrollo profesional continuo, integral, permanente y articulado con sus funciones docentes, en coordinación con las diversas instancias que operan los servicios, a fin de contribuir a que los maestros adquieran y consoliden las competencias básicas, que les permita acceder a la cultura, la información y a la tecnología, en beneficio de la tarea educativa que la sociedad les ha encomendado.⁴

Visión

Procurar el fortalecimiento de las relaciones de los Centros de Maestros con las escuelas de la zona o región donde se encuentran.⁵

³ PRONAP. *Centro de Maestros: Recopilación de conceptos, ideas y acciones descritas por las SEP en diversos documentos oficiales, durante varios años.* [en línea]. México: PRONAP. p.2. [Consulta: 20 julio 2007]. Disponible en Internet: http://eae.ilce.edu.mx/pdfs/centro_maestros.pdf

⁴ PRONAP. *Centros de Maestros: presentación.* México. [en línea]. [Consulta: 12 agosto 2007]. Disponible en Internet: <http://pronap.ilce.edu.mx/cmaestros/presentacion.htm>

⁵ Álvarez Aguilar, G. (2005). *La biblioteca del Centro de Maestros "Soledad Anaya Solórzano" como espacio de innovación para la actualización de los profesores de educación básica.* México: El autor. p.16

Objetivos

Para llevar a cabo eficazmente las actividades que se realizan en los Centros de Maestros se deberán cumplir con los siguientes objetivos:⁶

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

Servicios

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

⁶ PRONAP. *Centro de Maestros: Recopilación de conceptos, ideas y acciones descritas por las SEP en diversos documentos oficiales, durante varios años.* [en línea]. México: PRONAP. p.2. [Consulta: 20 julio 2007]. Disponible en Internet: http://eae.ilce.edu.mx/pdfs/centro_maestros.pdf

- Programas académicos trimestrales
- Salas de informática educativa
- Aulas de Enciclomedia
- Bibliotecas especializadas en temas pedagógicos

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

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

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

Misión

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

académica y técnica por parte del bibliotecario, responda a las demandas de actualización de cada uno de los docentes de educación básica.

Visión

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

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

Objetivos

Apoyar al docente de educación básica en su proceso de actualización personal y profesional a través de actividades académicas y técnicas y haciendo uso intencional del acervo.⁷

La evaluación de bibliotecas

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

⁷ Centros de Maestros del Distrito Federal. (2006). *Manual de procedimientos de las Bibliotecas de los Centros de Maestros del Distrito Federal*. México: Dirección y Actualización de Centros de Maestros, Subdirección de Centros de Maestros, Departamento de Bibliotecas. p.2-3.

Por otro lado, “la evaluación no constituye un fin en sí misma. Debe llevarse a cabo con unos objetivos predefinidos. Esto significa que un estudio se debe diseñar para responder a una serie de preguntas específicas y conseguir datos que permitan realizar mejoras en el sistema. La evaluación puede resultar cara si es difusa y carece de objetivos bien definidos, pero no tiene que ser irracionalmente costosa si se enfoca con claridad. Es más, la inversión que se realiza en un estudio de evaluación puede justificarse completamente si los resultados muestran lo que es necesario hacer para mejorar la efectividad o la relación costo-eficacia del servicio o como se ajusta a las necesidades actuales de la comunidad”⁸.

Para la evaluación de bibliotecas es indispensable considerar varios aspectos “detectar diversas aproximaciones con el fin de facilitar la tarea de la evaluación, como lo son el establecimiento de normas, criterios, estándares e indicadores; redacción de manuales; creación de modelos de evaluación y gestión administrativa aplicados a bibliotecas, entre otros”⁹.

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

La evaluación como actividad solía ser comúnmente utilizada para el ámbito administrativo y empresarial aunque podía ser aplicada también a cualquier sector de la actividad humana; es por ello que no resulta raro el hecho de que sea una

⁸ Lancaster, F. W. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: Anabad. p.32.

⁹ Mendoza Guillén, G. (2007). *El proceso de trabajo de participativo en la planeación de la evaluación de bibliotecas universitarias: estudio del caso SUBA-UACH*. Tesis de maestría en Bibliotecología. México: La autora. p 24.

parte importante dentro del campo cultural y aún más de las instituciones documentales tales como las bibliotecas y los centros de documentación.

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

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

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

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

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

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

Evaluación de servicios

Actualmente es común que las organizaciones, entre ellas la biblioteca, realicen procesos de evaluación de sus actividades o servicios, la evaluación que era un procedimiento poco utilizado, se ha transformado en un elemento esencial para la buena administración de estas organizaciones. En materia de servicios bibliotecarios, podemos definir a estos como “como el conjunto de actividades que ofrece la unidad de información, como es el tener disponible el acervo, dar préstamo del material, formación de usuarios, asistencia personalizada para recuperar la información, etc.”¹⁰. Es por esto que la evaluación juega un papel decisivo, ya que proporciona elementos para una más atinada toma de decisiones, y con ello contribuye eficientemente al cumplimiento de las tareas del organismo el cual sirve.¹¹

Dentro de la evaluación existen dos distintos modelos que permiten realizar este proceso, que son macroevaluación y microevaluación, la efectividad de los servicios puede ser evaluado por ambos métodos, la macroevaluación mide el grado de perfección con que opera un sistema y con frecuencia los resultados pueden expresarse en términos cuantitativos (ejemplo de esto, es el porcentaje de éxitos al satisfacer solicitudes de préstamo interbibliotecario). Esto nos revela que un sistema determinado opera a un nivel determinado, pero en sí, no indica por qué el sistema opera a ese nivel o que debe hacerse para mejorar el funcionamiento en el futuro. Por otra parte, la microevaluación, investiga cómo opera un sistema y por qué opera a un determinado nivel. Dado que esta evaluación trata con los elementos que afectan el funcionamiento del sistema, por lo que la microevaluación es necesaria si es que los resultados de la investigación van a ser utilizados de alguna manera, para mejorar el funcionamiento;¹² es decir,

¹⁰ Carrión Gutiez, M. (1993). *Manual de bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide. p. 40.

¹¹ Pagaza García, R. (1989). *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, Universidad Nacional Autónoma de México. p.1.

¹² *Ibíd.* p.2.

para Lancaster la microevaluación de los servicios bibliotecarios está relacionada con la identificación de factores que afectan la cantidad de uso y el grado de satisfacción del usuario; y deberá considerar factores de calidad, tiempo y costos.¹³

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

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

Los servicios al público de una biblioteca deben medirse finalmente en términos de grado de satisfacción del usuario, el cual puede medirse por medio de

¹³ *Ibíd.* p.15

procedimientos subjetivos tales como cuestionarios y entrevistas.¹⁴ Satisfacer las necesidades del usuario, tomar en cuenta la forma en que se ofrecen los servicios y crear alternativas para mejorarlos, permitirá a la unidad de información ofrecer servicios de calidad, los cuales están encaminados a incrementar el número de usuarios satisfechos; por lo que la evaluación del servicio bibliotecario debe considerarse como un instrumento para la administración, que sirve para determinar cuán eficaz es la biblioteca para atender las necesidades de sus usuarios, para identificar las limitaciones y errores del servicio, y para sugerir las formas en las que puede ser mejorado.¹⁵

Evaluación de servicios en las Bibliotecas de los Centros de Maestros

Procedimiento

El estudio se llevo a cabo durante los meses de abril 2007 a enero 2008, como parte de un proyecto institucional, que tenía entre otros fines la realización del trabajo recepcional con fines de titulación de estudiantes de la cuarta generación del Plan 2000 en la ENBA. En el proyecto participaron 15 estudiantes del octavo y noveno semestres de la carrera en Biblioteconomía.

Elaboración del instrumento

Para la elaboración del instrumento se tomaron en cuenta las cuatro dimensiones que plantea LIBQUAL para el instrumento base derivado de SERVQUAL. Las preguntas se ajustaron considerando los objetivos que las bibliotecas de los Centros de Maestros persiguen, por consiguiente, la primera sección del instrumento se refiere a las preguntas del segundo apartado de LIBQUAL agregando una pregunta más lo que da un total de 23 preguntas cerradas en la

¹⁴ LANCASTER, F. W. *Op. Cit.* p.16.

¹⁵ *Ibíd.* p.19

que se califican diversos aspectos de los servicios de las bibliotecas en una escala de 4 posibles respuestas: Muy alto, alto, bajo y muy bajo. La segunda sección retoma preguntas del tercer apartado referente a la satisfacción de los servicios en general. En una tercera sección se incluyeron preguntas relacionadas con el cuarto apartado del LIBQUAL.

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

Determinación de la muestra

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

Se considero trabajar con el 25% (550) del total de la población que asistió a las bibliotecas en el mes de julio de 2006 (2003 usuarios)¹⁶. Dado que existían diferencias considerables en el número de asistentes a cada Centro, el número de cuestionarios que se aplicó en cada Centro se obtuvo con base al total de asistencia a cada biblioteca, el cuadro siguiente muestra como quedo conformada la muestra para su aplicación.

¹⁶ Datos proporcionados por el Coordinador de Bibliotecas de los Centros de Maestros del Distrito Federal.

Muestra

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

Aplicación

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

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

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

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

Análisis e interpretación de resultados

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

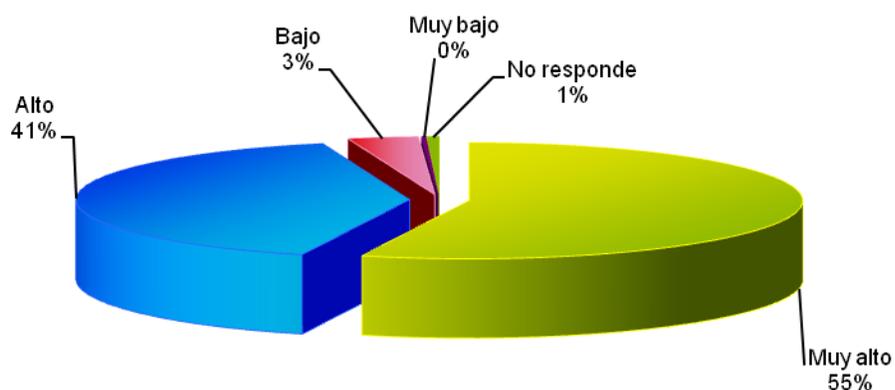
Los resultados mostraron un muy alto grado de satisfacción por parte de los usuarios de las bibliotecas de los Centros de Maestros, sin embargo, desde el punto de vista bibliotecario, estas unidades de información carecen de recursos y servicios acordes a una biblioteca de tipo académico. Por lo tanto, se hizo una comparación con Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación del CONPAB-IES.

A continuación se muestran algunos de los resultados. En esta selección intentamos destacar aquellas respuestas que nos permitían contrastar el abismo que existe entre la percepción de los usuarios y el 'ideal' bibliotecario que las normas plantean.

PERSONAL

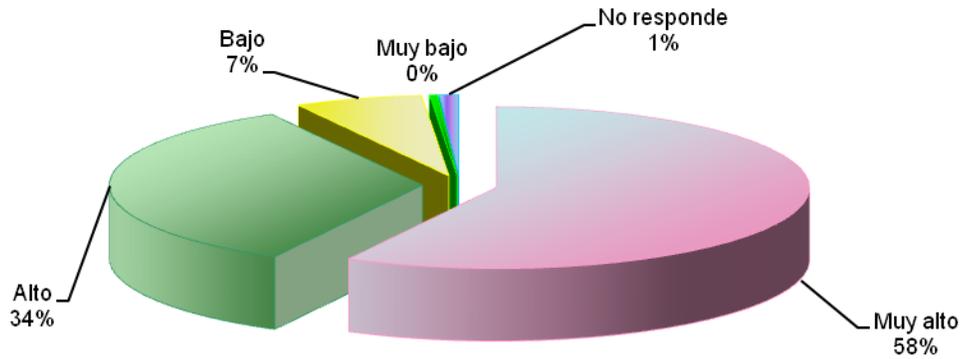
La relación bibliotecario–usuario es de suma importancia, el personal bibliotecario debe ser el intermediario entre el usuario, los recursos documentales, y los servicios de información. En las bibliotecas de los Centros de Maestros todo el personal bibliotecario tiene formación profesional en el área de biblioteconomía. Esto se refleja en la alta calificación que los usuarios hacen respecto a la atención que se brinda en las bibliotecas en cuanto a la confianza, disposición, comprensión de necesidades y fiabilidad para resolver problemas de información.

¿Los empleados de la biblioteca le inspiran confianza?



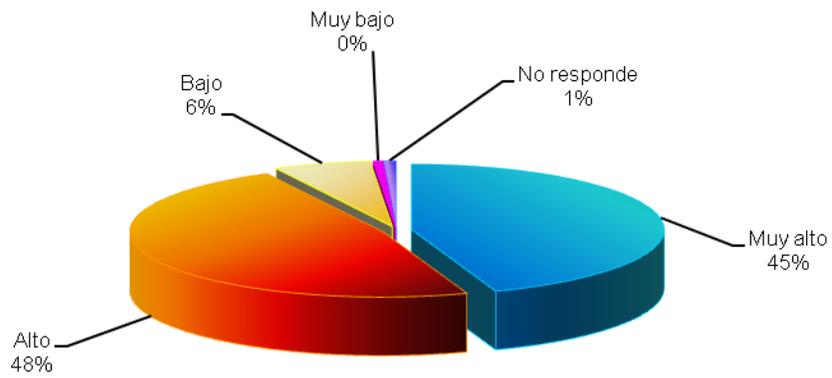
Gráfica 2

¿Los empleados le atienden siempre con buena disposición?



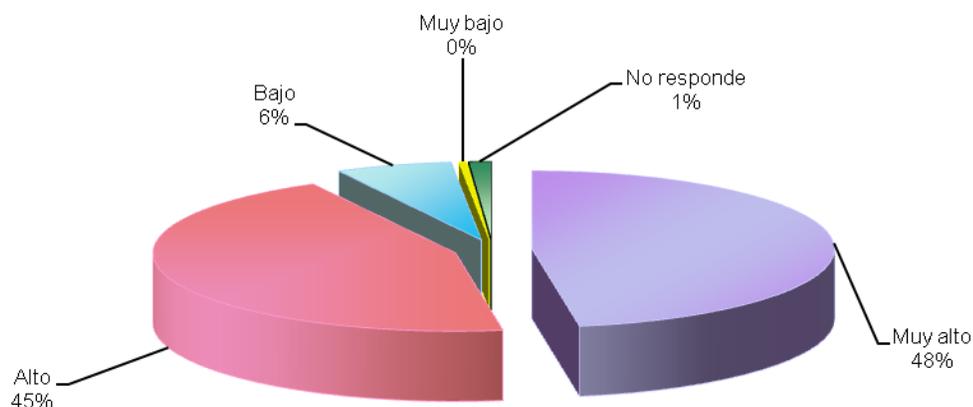
Gráfica 9

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



Gráfica 11

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



Gráfica 18

La alta satisfacción de los usuarios respecto al personal que los atiende confirma que el personal de estas bibliotecas es una de sus fortalezas, sin embargo, existen una serie de problemáticas respecto a los horarios de atención y el tipo de contratación del personal, que hacen que haya una gran movilidad del mismo en los Centros. Es por lo tanto imprescindible que las bibliotecas de los Centros de Maestros, dispongan de una política de gestión de recursos humanos, además deben contar con instrumentos que definan los perfiles y funciones de los diferentes puestos de trabajo y de esta forma favorecer las actividades conjuntas entre el docente y el bibliotecario, en virtud de que los Maestros constituyan un

factor clave en los procesos de enseñanza-aprendizaje¹⁷. De esta manera, podrá cumplirse con lo que la norma establece: **que los usuarios tienen derecho a un servicio competente y profesional**¹⁸; basado en el código de ética profesional que rige a los bibliotecarios.

Los usuarios expresan que el personal bibliotecario comprende bien sus necesidades informativas. Aunque, cabría mencionar que los usuarios en su mayoría, no tienen claras dichas necesidades, por lo que, las bibliotecas de los Centros de Maestros deben contar con **recursos humanos multidisciplinarios para apoyar el desarrollo de todas las áreas**¹⁹ y de esta manera ayudar a los usuarios a definir sus necesidades de información.

La mayoría de los usuarios confía en el personal para resolver sus dudas y problemas dentro de la biblioteca. De ahí la importancia, que el bibliotecario continúe la labor de establecer mecanismos de comunicación estrecha y permanente con los usuarios, a través de un contacto individual.²⁰

AMBIENTE

En el instrumento de evaluación se contemplaron preguntas referentes al ambiente que prevalece en las bibliotecas. Las respuestas apuntan a que se percibe un ambiente adecuado para el trabajo académico:

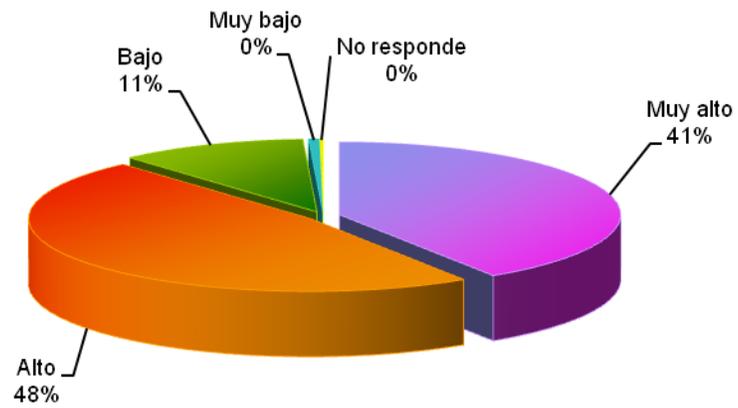
¹⁷ Cfr. Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, Comisión Permanente de Normatividad 2004-2006. (2005). *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*. México: CONPAB-IES. p.14, 16

¹⁸ Cfr. *Ibíd.* p. 25

¹⁹ Cfr. *Ibíd.* p. 17

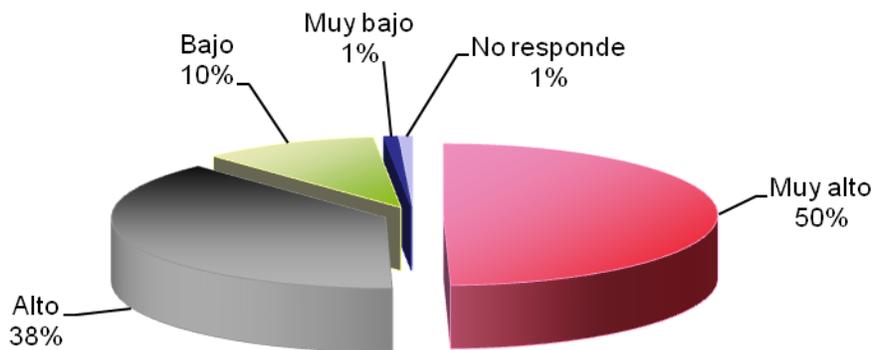
²⁰ Cfr. *Ibíd.* p. 14

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



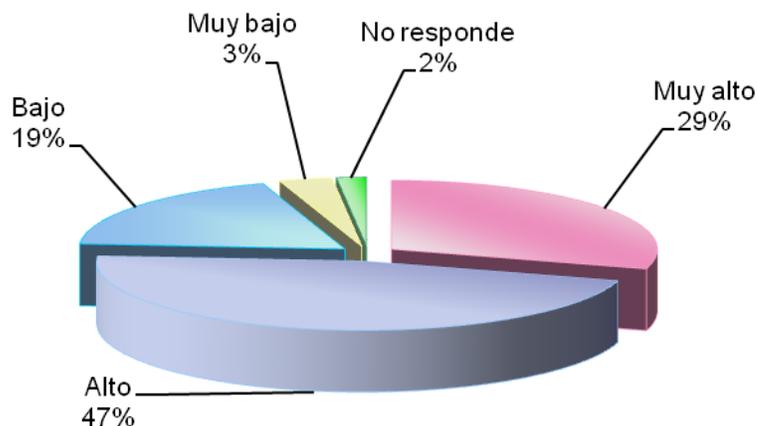
Gráfica 3

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



Grafica 6

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



Gráfica 17

Los usuarios afirman que el espacio que se les brinda es el propicio y adecuado para realizar sus actividades académicas, además de ser tranquilo y confortable. Sin embargo, nuestra observación nos permitió ver que la mayoría de las bibliotecas de los Centros de Maestros no cuentan con los espacios ni el ambiente físico adecuados, y que son pocos los usuarios que hacen uso de las instalaciones para el estudio y la investigación.

De acuerdo con la normatividad vigente, **se deben disponer de instalaciones bibliotecarias que cuenten con espacios seguros y confortables, que contribuyan al estudio y a la investigación en condiciones adecuadas, tomando en cuenta las diferentes necesidades de los usuarios y el personal**²¹. Por lo que, consideramos que se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

²¹ Cfr. *Ibíd.* p. 19-21

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

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

Respecto a la tranquilidad en el espacio de estudio, la mayor parte de los usuarios indica, que el ambiente de la biblioteca es el adecuado. Sin embargo, como ya se menciono los usuarios no permanecen por largos períodos en la biblioteca. Por otro lado se observó que los espacios no cumplen con las indicaciones que marcan las normas:²²

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

Respecto a la diversidad de espacios, la norma menciona que las instalaciones de la biblioteca deben de ser adaptadas para el estudio y la lectura, tomando en cuenta las diferentes necesidades; estudio individual, estudio en grupo, estudio en voz baja, estudio en silencio e incluso áreas de lectura informal o de descanso. Sin embargo con base a lo mencionado anteriormente, las áreas y la biblioteca en

²² Cfr. *Ibíd.* p. 22

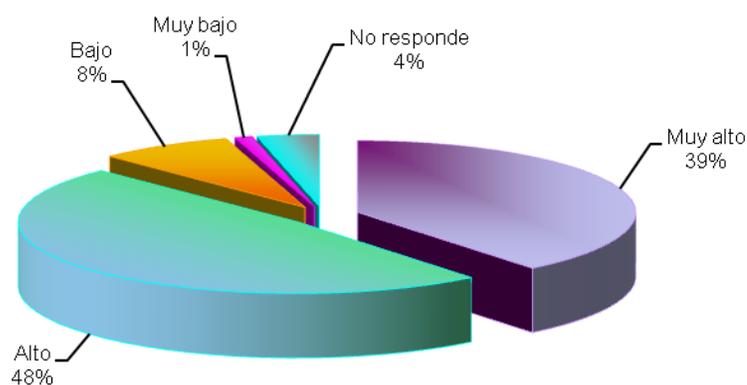
general son muy pequeñas y por lo tanto no cuentan con los espacios suficientes para realizar sus actividades académicas.

MATERIALES

Las bibliotecas de los Centros de Maestros, deben proporcionar materiales que apoyen la formación y actualización de los docentes que a ellas asisten y al mismo tiempo contar con materiales que les apoyen en la preparación de clases. Por lo tanto, las colecciones deben tener un alto grado de especialización y ser variadas en recursos, es importante también que se cuente con materiales actualizados y en diversos formatos.

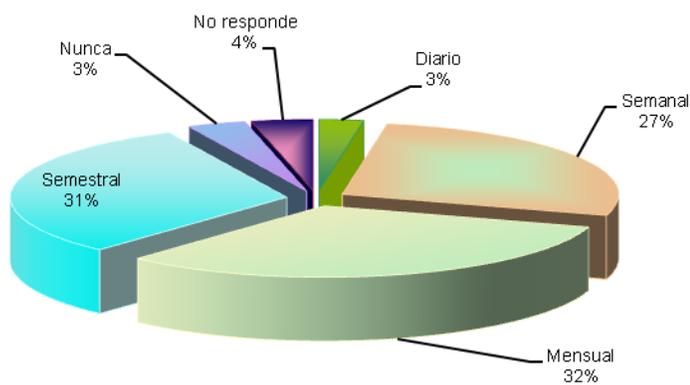
Nuevamente, en este rubro las respuestas son altamente satisfactorias:

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



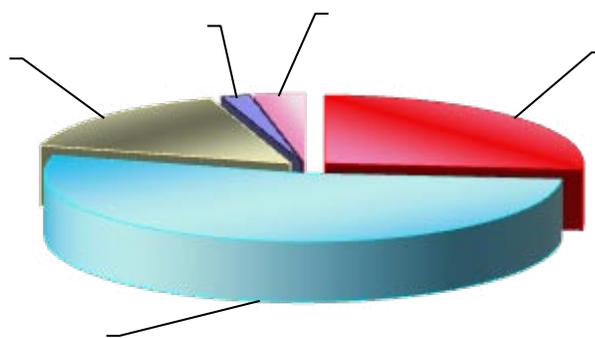
Gráfica 5

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

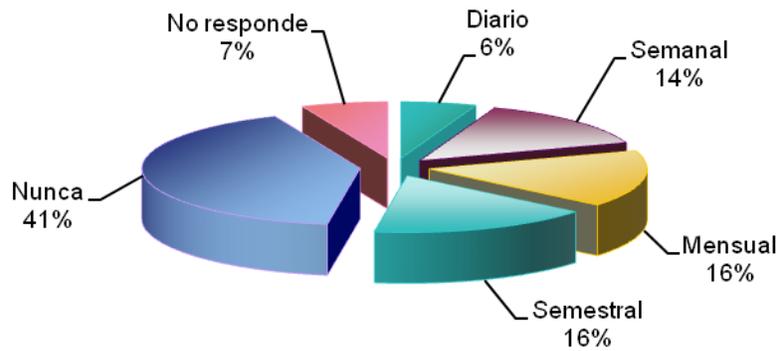


Gráfica 27

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

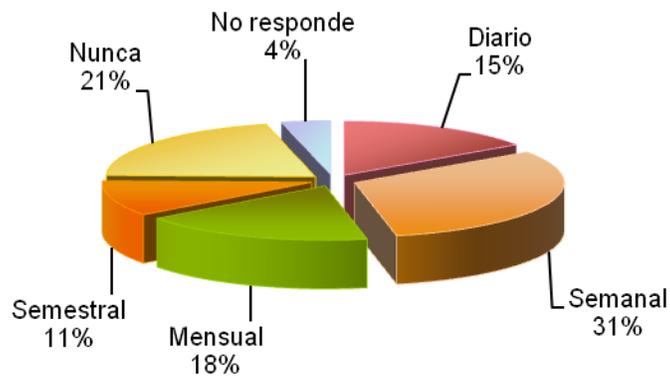


¿Con qué frecuencia utiliza fuentes de información a través de la página electrónica de una biblioteca?



Gráfica 28

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



Gráfica 29

Los usuarios consideran que el material impreso que solicitan les es proporcionado de manera oportuna. Sin embargo, pareciera que el uso de materiales impresos es suficiente para la realización de las actividades académicas de los usuarios. No se manifiesta inquietud por materiales en formatos electrónicos o por la localización y recuperación de materiales en otras unidades de información. Existe el sistema de préstamo de material intercentro pero no se realizan convenios con otras bibliotecas y tal como la norma menciona, para incrementar las posibilidades de acceso a recursos informativos que la biblioteca no posee, es importante gestionar acuerdos de cooperación con organismos e instituciones nacionales e internacionales que le permitan cubrir las demandas de información de sus usuarios; para esto, la biblioteca se regirá por el marco normativo institucional, procurando además el beneficio de los convenios generales de colaboración que los propios Centros de Maestros asignen²³.

Al analizar los resultados de las preguntas sobre el uso y la frecuencia del uso de las fuentes de información, puede concluirse que el uso que se hace de los materiales no es regular ni se agotan los recursos con los que se cuenta.

Esto se debe en gran medida a la falta de promoción de los servicios y materiales que se ofrecen en la biblioteca de cada Centro de Maestros, por otro lado, también tiene que ver con la formación del personal bibliotecario ya que este es el intermediario entre usuario y las fuentes de información.

Las normas estipulan que:

“Los usuarios tienen derecho a un servicio competente y profesional, por lo que debe disponerse de personal suficiente y de calidad para atender las demandas de información en las diferentes áreas. Los servicios que ofrece la biblioteca académica deben difundirse de forma amplia y permanente, a

²³ Cfr. *Ibíd.* p. 24

través de materiales y publicaciones informativas y promocionales como: carteles, guías de las colecciones impresas y electrónicas, tutoriales en línea, folletos sobre los servicios y los reglamentos que los regular”²⁴.

Por otro lado, el número de títulos de revistas que se encuentran en la colección de las bibliotecas es muy bajo y se limita a materiales de difusión y no de tipo académico.

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

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

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

²⁴ Cfr. *Ibíd.* p. 25-26

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

“Para garantizar la búsqueda, el acceso y la recuperación de la información en sus diversos formatos y soportes, así como el desarrollo de los servicios de bibliotecas digitales y servicios remotos, las IES deben disponer de equipo de cómputo, periféricos e infraestructura de redes, de acuerdo con los avances de las nuevas tecnologías de la comunicación e información, previendo su mantenimiento y actualización”²⁵.

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

“La biblioteca académica debe ofrecer servicios de consulta a bases de datos en línea, como una forma de allegar a sus usuarios información actualizada, previamente validada, organizada y de fácil acceso, optimizando los tiempos de búsqueda y recuperación de documentos”²⁶.

Respecto al uso de los buscadores electrónicos, esto se realiza de manera muy irregular; aquí podríamos preguntarnos si los usuarios en este caso los profesores. ¿Qué tipos de búsqueda realizan?, ¿Si saben distinguir la información confiable de los diversos portales o páginas electrónicas? o la intención con que hacen uso de estos recursos, si los utilizan como herramientas auxiliares a la biblioteca para su formación académica o simplemente por esparcimiento, es por esto que la biblioteca académica debe formar usuarios que sepan aprovechar recursos tanto dentro como fuera de la biblioteca y debe proporcionar servicios de consulta a bases de datos en línea, como una forma de allegar a sus usuarios información

²⁵ Cfr. *Ibíd.* p. 19

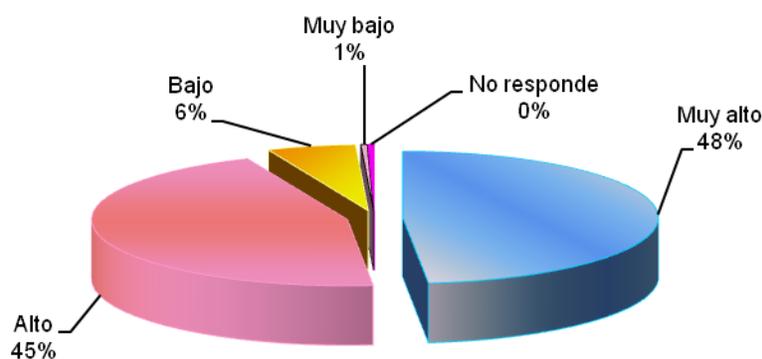
²⁶ Cfr. *Ibíd.* p. 27

actualizada, previamente validada, organizada y de fácil acceso, optimizando los tiempos de búsqueda y recuperación de documentos.²⁷

FORMACION Y ACTUALIZACION

Las normas estipulan que los usuarios deben desarrollar una conciencia clara de la información como un recurso estratégico en su formación; asimismo, mencionan que la biblioteca como un espacio académico debe ser el eje central donde se promueva el aprendizaje y la generación del conocimiento, a través de la prestación de diversos servicios.²⁸ En este sentido la mayoría de los usuarios percibe a la biblioteca como un lugar apropiado para actualizarse.

¿La biblioteca es un espacio para su actualización?

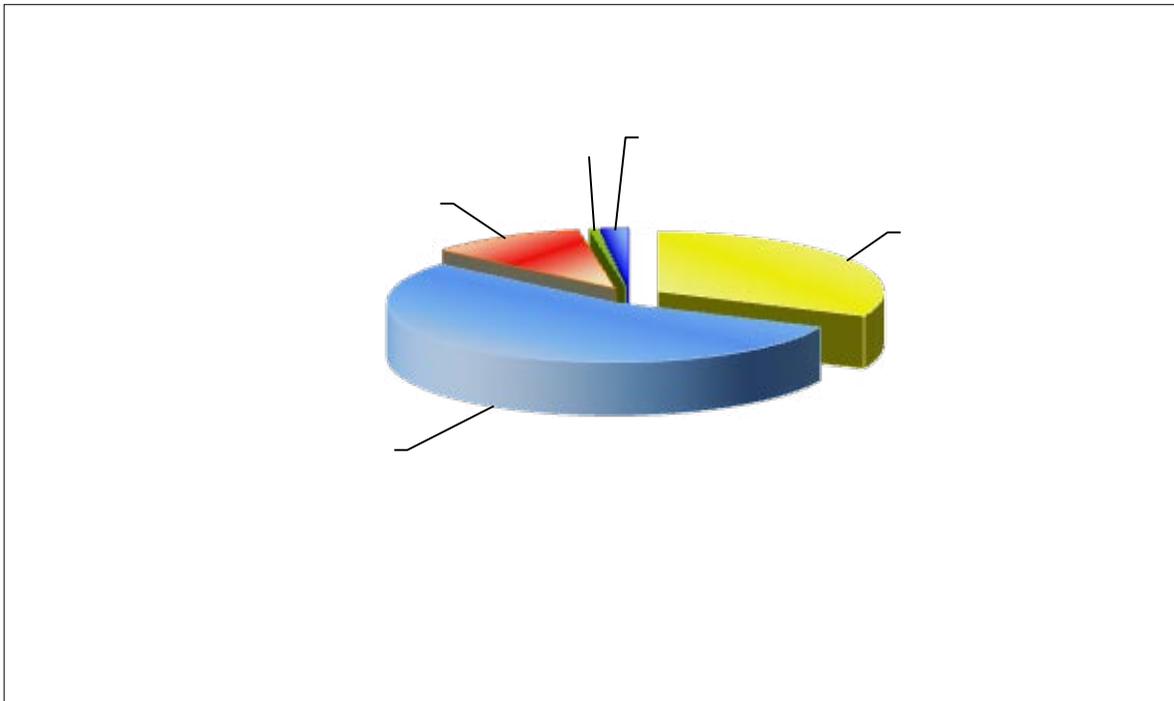


Gráfica 13

²⁷ Cfr. *Ibíd.* p.27

²⁸ Cfr. *Ibíd.* p.13

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



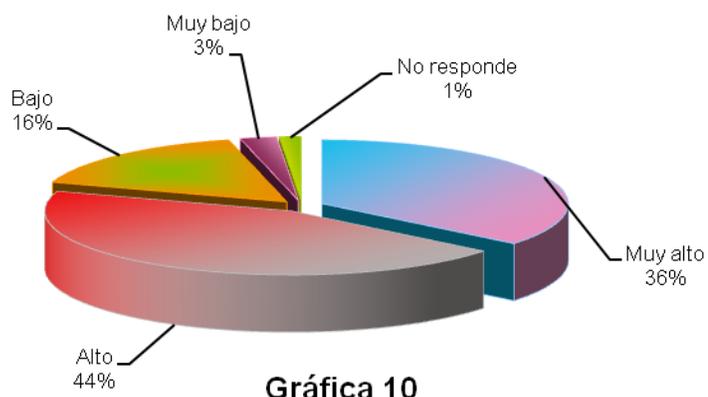
Los usuarios consideran que el acervo se mantiene actualizado y esto se confirma con los resultados de las estadísticas mensuales que se llevan a cabo en las bibliotecas, sobre los materiales que se utilizaron con más frecuencia, teniendo como finalidad conocer los intereses de los usuarios y satisfacerlos de la mejor manera posible. No obstante, la falta de material académico especializado en el área de educación permite ver que las colecciones actuales solucionan las necesidades de los usuarios respecto a la preparación de clases pero no necesariamente lo que respecta a su superación académica.

Respecto al desarrollo de habilidades informativas, es notoria la falta de un programa que desarrolle las estrategias de búsqueda de información en los usuarios, ya que los cursos que allí se ofrecen no tienen ningún vínculo con la biblioteca en sí. Al respecto la norma considera que se **deben de promover y desarrollar estrategias para sensibilizar y educar a los usuarios por medio de programas formales con valor crediticio y curricular, y que deberían de ser permanente y con las herramientas necesarias para evaluar los resultados obtenidos de dichos programas.**

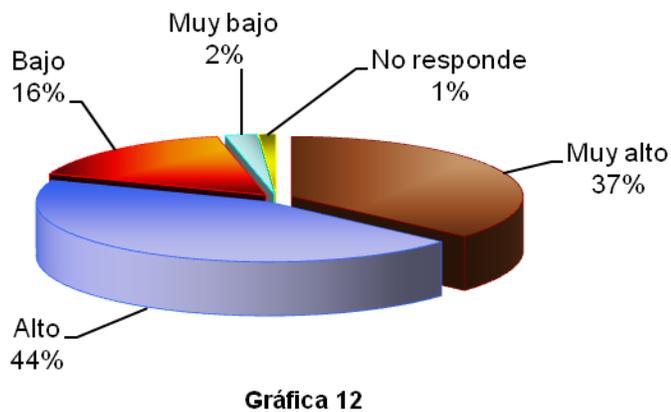
EQUIPAMIENTO

Los resultados respecto al equipamiento tecnológico de las bibliotecas permiten ver con claridad la distancia el planteamiento principal de este trabajo, ya que la gran mayoría de los usuarios considera que se tiene el equipo adecuado y las herramientas para acceder de manera rápida a la información:

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



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



Sin embargo, el equipo con el que cuentan las bibliotecas de los Centros de Maestros, es obsoleto e insuficiente para la localización y acceso de la información. Aunado a eso y tal como se menciona previamente, las colecciones son en su mayoría impresas. La normatividad específica que **para garantizar el acceso y la recuperación de la información en sus diversos formatos y soportes, así como el desarrollo de los servicios digitales y servicios remotos, las bibliotecas académicas deben disponer de equipo de cómputo, periféricos e infraestructura de redes, de acuerdo con los avances de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, previendo su mantenimiento y actualización, para así facilitar el acceso y recuperación de la información a los usuarios.**²⁹

Se afirma también que la biblioteca cuenta con herramientas para la búsqueda y recuperación de información. A pesar de facilitar el libre acceso a las colecciones, basando su organización en estándares internacionales³⁰, la biblioteca no proporciona la consulta del catálogo impreso ni catálogo automatizado, y no dispone de equipos de cómputo en cantidad suficiente dentro de las áreas de servicio y de igual manera no brinda la posibilidad de acceso remoto a través de Internet³¹. La norma señala que el catálogo automatizado debe ser parte de los servicios mínimos en una biblioteca académica.

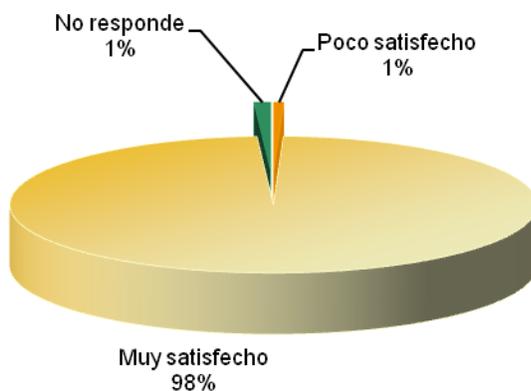
En general los usuarios se muestran muy altamente satisfechos con la calidad del servicio que estas bibliotecas les proporcionan:

²⁹ Cfr. *Ibíd.* p.19

³⁰ Cfr. *Ibíd.* p. 25

³¹ Cfr. *Ibíd.* p. 26

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



Gráfica 26

El balance es positivo, en general los usuarios consideran que los servicios de las bibliotecas, son completos, eficientes, oportunos a pesar de que estos distan mucho de lo que las normas bibliotecarias planean para el buen funcionamiento de estas. Por otro lado, la norma específica que la **biblioteca académica debe encargarse de que los servicios que proporciona respondan en tiempo, pertinencia y eficiencia a las necesidades de información de los usuarios; con lo cual, es necesario el trabajo acordado entre biblioteca y academia, así como la colaboración del comité de biblioteca en la organización de las actividades que conlleven a este fin.**³²

³² Cfr. *Ibíd.* p. 25

Consideraciones finales

La cultura puede ser definida en un sentido amplio, como el conocimiento adquirido que las personas utilizan para interpretar su experiencia y generar comportamientos.

En un sentido más restringido, la cultura se constituye por los diversos saberes, tanto de tipo especulativo como práctico, que la humanidad ha alcanzado y recopilado, en forma más o menos sistemática, a lo largo de la historia.

A partir de lo expuesto en los párrafos anteriores, podríamos entender por cultura bibliotecaria el conocimiento adquirido por los usuarios, tanto de tipo teórico como práctico en el uso de las fuentes de información, herramientas tecnológicas e instalaciones de las bibliotecas.

Tomando como válido el concepto anterior, sabríamos que los usuarios de las 18 bibliotecas de los Centros de Maestros, no cuentan con una cultura bibliotecaria sólida, esto se puso de manifiesto al realizar el análisis e interpretación de los cuestionarios aplicados en las bibliotecas citadas.

En esta investigación los resultados muestran que los usuarios de las bibliotecas de los Centros de Maestros se encuentran altamente satisfechos, tanto con los servicios como con las instalaciones, pero al llevar a cabo la contrastación de las respuestas obtenidas con lo observado y con las normas, nos dimos cuenta que la realidad era totalmente diferente. Esto nos permite afirmar que los usuarios no conocen cuáles son los servicios mínimos que se les deben de proporcionar y que equipamiento tecnológico deben de tener las bibliotecas para satisfacer al 100% sus necesidades de información, o sea que no tienen cultura bibliotecaria.

A pesar que los usuarios se encontraban altamente satisfechos con los servicios e instalaciones de las 18 bibliotecas de los Centros de Maestros, pensamos que existen muchas cosas que deben mejorarse, a continuación las mencionamos:

- Tener los mismos servicios en las 18 bibliotecas.
- Tener un equipo adecuado que ayude a facilitar y ahorrar tiempo a los bibliotecarios en la automatización.
- Contar con Internet.
- Contar con un catálogo al cual pueda acceder también el usuario.
- Capacitar a los usuarios en el uso del catálogo.
- Contar con al menos dos equipos de cómputo para cada biblioteca (uno para el bibliotecario y otro para la consulta de los usuarios).
- Elaboración de una página Web exclusiva de las bibliotecas de los Centros de Maestros.
- Establecer convenios con bibliotecas ajenas a las de los Centros de Maestros, que les permita tener intercambios.
- La reubicación de algunas de las bibliotecas con el fin de que se establezcan en espacios adecuados y destinados para este fin específico.
- Hacer una revisión integral de la organización y clasificación de los acervos con el fin de detectar fallas y normalizar su estructura.
- Ampliar los horarios laborales de los bibliotecarios con el fin de que siempre se encuentre un responsable que pueda brindar servicio a los usuarios.

A manera de conclusión quisiéramos resaltar que si las decisiones administrativas se tomarán únicamente a partir de resultados subjetivos obtenidos en la evaluación de servicios bibliotecarios, desde la percepción de los usuarios, se estaría cayendo en un gran error, aquí es de suma importancia contar siempre con parámetros de comparación que nos permitan quitar la subjetividad de la información obtenida, para lo cual recomendamos contrastar siempre contra las normas establecidas para el tipo de biblioteca.

Bibliografía

Álvarez Aguilar, G. (2005). *La biblioteca del Centro de Maestros "Soledad Anaya Solórzano" como espacio de innovación para la actualización de los profesores de educación básica*. Tesis de licenciatura en Biblioteconomía. México: El autor.

Arriola Navarrete, O. (2006). *Evaluación de Bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. Buenos Aires: Alfagrama.

Carrión Gutiez, M. (1993). *Manual de bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide.

Centros de Maestros del Distrito Federal. (2006). *Manual de procedimientos de las Bibliotecas de los Centros de Maestros del Distrito Federal*. México: Dirección y Actualización de Centros de Maestros, Subdirección de Centros de Maestros, Departamento de Bibliotecas.

Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, Comisión Permanente de Normatividad 2004-2006. (2005). *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*. México: CONPAB-IES.

Fuentes, J. J. (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación*. Asturias: TREA.

Lancaster, F. W. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: Anabad.

LIBQUAL. *LibQUAL+ Charting Library service quality*. [en línea]. Washington, D.C.: Association of Research Libraries. [Consulta: 19 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://www.libqual.org/>

Mendoza Guillén, G. (2007). *El proceso de trabajo de participativo en la planeación de la evaluación de bibliotecas universitarias: estudio del caso SUBA-UACH*. Tesis de maestría en Bibliotecología. México: La autora.

Pagaza García, R. (1989). *Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, Universidad Nacional Autónoma de México.

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

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

Red Escolar. *Carrera magisterial*. [en línea]. [Consulta: 7 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/servicios/serv_edu/carrera_magis/pprincipial.htm.

Secretaría de Educación Pública. *Carrera Magisterial: objetivos*. [en línea]. [Consulta: 7 septiembre 2007]. Disponible en Internet: http://www.sep.gob.mx/wb2/sep1/sep1_1_Objeticos