

Universidad Nacional de Mar del Plata
Facultad de Humanidades
Departamento de Documentación
Licenciatura en Bibliotecología y Documentación a Distancia

EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS ESCOLARES

VERÓNICA LUJÁN CAVALLERI

**TESIS PRESENTADA A LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE MAR DEL PLATA, PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN**

PROFESOR TUTOR: Lic. JOSÉ MIGUEL RAVASI

MAR DEL PLATA, ARGENTINA

Marzo de 2013

Servicio de Información Documenta
Dra. Liliana B. De Boschi
Facultad de Humanidades
U.N.M.D.P.

Para Claudia y Para Fernando

AGRADECIMIENTOS

Necesito expresar un especial reconocimiento a mi tutor, Licenciado José Miguel Ravasi, por su guía incondicional y su aliento para superarme en cada entrega.

También quiero agradecer a la supervisora de Bibliotecas escolares de la Zona I, Ana Edith Simula, por su cooperación para realizar las encuestas y por sus sugerencias.

Un enorme agradecimiento a Marta Rubino, amiga y colega, por su apoyo incondicional y sus valiosos aportes.

También el reconocimiento a Claudia, mi mamá, quien me instó a continuar y terminar la carrera.

Y obviamente quiero expresar mi gratitud a Fernando, mi compañero de la vida por su enorme constancia e inmenso corazón para alentarme y acompañarme a lo largo de esta maravillosa carrera.

A todos ellos, por sus valiosos aportes, muchas gracias.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	II
ÍNDICE DE TABLAS	V
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	V
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Resumen	1
1.2 Antecedentes	3
1.3 Identificación de la tesina	4
1.4 Palabras Clave	5
1.5 Fundamentación de la elección del tema	5
1.7 Objetivo general y Objetivos específicos	9
1.8 Hipótesis del Trabajo	10
2. MARCO TEÓRICO	11
2.1 La gestión de calidad en la biblioteca	11
2.2 La gestión estratégica	11
2.3 La evaluación	13
2.3.1 Definición de evaluación	13
2.3.2 Enfoques de la evaluación	14
2.3.3 Tipos de evaluación	16
2.3.4 Fases del proceso de evaluación	17
2.4 Los Indicadores estratégicos	19
2.4.1 Los indicadores en la evaluación de la biblioteca	20
2.5 La norma ISO 11620: indicadores de desempeño para bibliotecas	22
2.5.1 Definición y utilidad	22
2.5.2 Alcance y desarrollo	23
2.5.3 Uso de los indicadores de desempeño	24
2.5.4 Selección de indicadores de desempeño	25
2.5.5 Estructura del indicador	25
2.5.6 Criterios	26
2.6 Las bibliotecas escolares	28
2.6.1 Definición	28
2.6.2 Directrices para las Bibliotecas escolares	29
2.6.3 El rol del bibliotecario escolar	31
2.6.4 Evaluación de la Biblioteca escolar	32
2.7 Las Bibliotecas escolares en la legislación argentina	33
2.7.1 Las Bibliotecas escolares en Argentina	33
2.7.2 Las Bibliotecas Escolares en la Ciudad de Buenos Aires	36
2.7.3 Evolución histórica	40
2.7.4 Organización y funcionamiento	41
2.7.5 Situación actual	42
3. TIPO DE ESTUDIO	44
3.1 Definición de las variables de la hipótesis	45
Metodología y Técnicas de Análisis	46
Definición del Universo de estudio y Unidad de Análisis	47
Prueba Piloto	49
3.4.1 Resultados de la prueba piloto	49

3.5 Envío y recolección de datos	50
3.6 Presentación y análisis de los resultados de la investigación exploratoria	51
3.6.1 Resultados de las encuestas	52
3.6.2 Resultados de las encuestas a los bibliotecarios	54
3.6.3 Resultados de las entrevistas a supervisores de bibliotecas	71
4. CONCLUSIONES	86
5. PROPUESTA DE MEJORA	91
6. CONSIDERACIONES FINALES	102
7. BIBLIOGRAFÍA	103
8. ANEXO	109
9. GLOSARIO	120

Índice de Tablas

Tabla I-1: Identificación de la tesina.....	4
Tabla II-1: Metodologías para evaluar.....	15
Tabla II-2: Tipos de evaluación	16
Tabla II-3: Modelos de aplicación Norma ISO 11620	24
Tabla II-4: IFLA/UNESCO Indicadores de rendimiento	31
Tabla II-5: Cuadro con las zonas, distritos, supervisores y sedes de cada supervisión de bibliotecas escolares	42
Tabla V-1: Cuadro resumen	93
Tabla VIII-1: Nivel de participación de bibliotecas por Distrito escolar.....	109
Tabla VIII-2. Nivel de participación de supervisores por Zona.....	110

Índice de ilustraciones

Figura 2-1: Mapa de los Barrios Y Distritos Escolares de La Ciudad Autónoma de Buenos Aires.....	43
Figura 3-1: Grado de participación por tipo de encuestado.....	52
Figura 3-2: Perfil de los encuestados.....	54
Figura 3-3: Ilustración 3-3: Distritos Escolares de desempeño	56
Figura 3-4: Situación de Revista	57
Figura 3-5: Nivel de estudios alcanzados	58
Figura 3-6: Título alcanzado.....	59
Figura 3-7: Días Y Horarios de atención de las Bibliotecas	60
Figura 3-8: Cantidad de personas que trabajan en la Biblioteca.....	61

Figura 3-9: Realización de mediciones o evaluación sobre las actividades de la Biblioteca.....	62
Figura 3-10: Forma de registro de las actividades.....	63
Figura 3-11: Actividades medidas	65
Figura 3-12: Frecuencia de la evaluación de las actividades.....	66
Figura 3-13: Procesos o Servicios que deberían ser medidos.....	68
Figura 3-14: Participantes de la evaluación de la actuación de la Biblioteca	69
Figura 3-15: Grado de conocimiento de los Indicadores de rendimiento de la Norma ISO 11620	70
Figura 3-16: Perfil de los Supervisores encuestados	71
Figura 3-17: Nivel de estudios alcanzados	72
Figura 3-18: Título alcanzado.....	73
Figura 3-19: Cantidad de Distritos supervisados.....	74
Figura 3-20: Cantidad de Bibliotecas a cargo de cada Supervisor	75
Figura 3-21: Realización de mediciones sobre el funcionamiento de la Biblioteca .	76
Figura 3-22: Cantidad de Bibliotecas que realizan algún tipo de medición.....	77
Figura 3-23: Forma de registro de las actividades medidas.....	78
Figura 3-24: Frecuencia de las mediciones	79
Figura 3-25: Actividades medidas	80
Figura 3-26: Procesos o Servicios que deberían medirse en una Biblioteca Escolar para monitorear su funcionamiento	82
Figura 3-27: Influencia de los servicios de la Biblioteca en la Gestión Escolar	83
Figura 3-28: Porcentaje de influencia de los servicios de la Biblioteca en la Gestión educativa	84
Figura 3-29: Grado de conocimiento de los Indicadores de rendimiento de la Norma ISO 11620 para Bibliotecas	85

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Resumen

Los desafíos actuales del binomio conocimiento-información exigen al sistema de bibliotecas escolares un mejoramiento continuo, requiriendo de una evaluación permanente que permita a este tipo de unidades monitorear y analizar su actuación para realizar los cambios necesarios para alinearse con la estrategia diseñada.

Alcanzar una gestión eficaz en los servicios y actividades brindados por este tipo de unidades de información, bajo procesos de evaluación permanente, con indicadores de rendimiento específicos, ayudará a la consolidación de las mismas en el sistema educativo del que forman parte.

La norma ISO 11620 tiene por objetivo promover la utilización de indicadores de desempeño en los procesos de evaluación de bibliotecas, especificando los requisitos que debe reunir un indicador y establece un conjunto de ellos, brindando directrices para su aplicación.

La tesina pretende en primer lugar conocer la realidad de las bibliotecas escolares de educación primaria dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires respecto a la medición de la calidad de sus servicios y si utilizan algún tipo de norma o estándares internacionales para bibliotecas para monitorear su gestión, como por ejemplo, la norma ISO 11620.

En segundo lugar intentaremos realizar un aporte detectando las distintas áreas claves para la aplicación de indicadores de rendimiento acordes a la norma ISO 11620 para bibliotecas en lo que respecta al aspecto cuantitativo y a la vez sugerir otros indicadores para evaluar la faceta cualitativa de la evaluación no incluidos en

la norma, como el desempeño de los recursos humanos, la gestión con respecto a la comunidad, entre otros.

Para la recolección de datos se elaboraron encuestas destinadas a responsables de bibliotecas escolares y para los supervisores a cargo de las mencionadas bibliotecas de la Ciudad de Buenos Aires.

El análisis de la información reunida ayudará a conocer cómo está organizado el sistema de bibliotecas escolares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, si realizan medición de la calidad de sus servicios, qué instrumentos utilizan para medir sus actividades que les permita monitorear y evaluar su desenvolvimiento, y si utilizan algún tipo de norma o estándares internacionales.

1.2 Antecedentes

En nuestro país, la evaluación de bibliotecas escolares es aún una asignatura pendiente. Si bien cada Supervisión ha tenido iniciativas interesantes, todavía no se ha podido alcanzar un estándar uniforme que permita evaluar el desempeño y el rendimiento de estas unidades de información de modo tal que la información recolectada no solamente sea útil para mejorar la gestión de la biblioteca, sino que además permita la comparación entre bibliotecas, elemento fundamental al momento de pensar en *benchmarking*.¹

Frente a esta situación, la presente tesina pretende ser un aporte al tema de la evaluación de las bibliotecas escolares de la Ciudad de Buenos Aires, sirviendo de guía para lograr una metodología unificada de evaluación que permita un análisis más profundo de la gestión y del impacto que tienen las bibliotecas escolares en el sistema educativo y en la comunidad de usuarios a los que atiende.

¹ Proceso sistemático y continuo para evaluar comparativamente los productos, servicios y procesos de trabajo en organizaciones.

1.3 Identificación de la tesina

IDENTIFICACIÓN DE LA TESINA	
Denominación	Evaluación de Bibliotecas Escolares
Tipo de investigación	Estudio descriptivo – explicativo
Tema	El uso de indicadores de rendimiento de la norma ISO 11620 como modelo de evaluación de la gestión en las bibliotecas escolares más la sugerencia de otros indicadores específicos para bibliotecas escolares, medidores del aspecto cualitativo.
Área/s desarrollada/s	Indicadores de rendimiento; Gestión Estratégica; Bibliotecas Escolares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Evaluación de bibliotecas
Enfoque	Cuali-cuantitativo
Unidad de Análisis	Bibliotecas Escolares de Educación Primaria dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Instrumento/s recolección de datos	Entrevista a supervisores de bibliotecas. Encuestas a responsables de bibliotecas escolares.
Lugar realización	Ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Período realización investigación	Abril – Agosto 2012

Tabla I-1: Identificación de la tesina.

1.4 Palabras Clave

Bibliotecas escolares – Evaluación – Indicadores de gestión- Gestión estratégica - Norma ISO 11620

1.5 Fundamentación de la elección del tema

La realización de esta investigación está sustentada en los siguientes motivos que la justifican:

Primero se pretende conocer cómo está organizado el sistema de bibliotecas escolares de educación primaria dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, si realizan medición de la calidad de sus servicios y qué instrumentos utilizan para medir sus actividades que les permita monitorear y evaluar su desenvolvimiento, y determinar el nivel de conocimiento de la norma ISO 11620 para bibliotecas.

En segundo lugar, se pretende efectuar un aporte en el tema de la evaluación de bibliotecas escolares, cuestión importante que merece atención porque este tipo de unidades de información son consideradas componentes fundamentales en el sistema educativo.

Si bien las bibliotecas escolares son instituciones sociales, Ramón Salaberría (1997) afirma que a menudo se encuentran con algunas dificultades: *“La falta de leyes que rijan sobre la existencia de bibliotecas escolares, la falta de formación de la comunidad educativa respecto de ellas, ha provocado que la imagen social de las bibliotecas escolares sea poco motivadora, un concepto de biblioteca pobre que no estimula a los ciudadanos.”* (p. 20)

Es sabido que las bibliotecas escolares prestan un servicio indispensable a su comunidad escolar y deberían adoptar criterios unificados para controlar y evaluar su desempeño y demostrar la eficacia y beneficios que producen a la comunidad a la que sirven.

Debido a que la cuantificación de las actividades y servicios bibliotecarios (por ejemplo: la cantidad de libros prestados y la cantidad de usuarios que concurren a la biblioteca), por sí misma no brinda información sobre el desempeño y la calidad, es necesario contar con un método común de evaluación de la gestión en bibliotecas escolares para mejorar la calidad.

Existe una frase dentro del ámbito del control de calidad, que dice: *“Lo que no se puede medir, no se puede gestionar”*.

Teniendo en cuenta esta frase que sintetiza la importancia de las mediciones, queda planteado el siguiente tema para la tesina:

Evaluación de Bibliotecas Escolares

1.6 Estado actual de la cuestión - Formulación del Problema

Considerada como un componente esencial de la tarea de gestión, la evaluación de una unidad de información reúne información necesaria para poder visualizar los logros y corregir las fallas en los distintos sectores que la conforman.

La evaluación de bibliotecas es un tema que comienza a considerarse a partir de la década de los 60' por medio de estudios estadísticos al principio.

Luego, la evolución de las unidades de información, ante las nuevas necesidades de información de usuarios cada vez más exigentes hizo necesario tener en cuenta nuevas formas de evaluación.

Actualmente, la evaluación de bibliotecas es considerada como una propuesta para facilitar el trabajo con lineamientos claros que permitan lograr una gestión de calidad en sus servicios mediante la evaluación continua.

Baker y Lancaster (1991) consideran que: *"la evaluación debe concebirse como una herramienta de gestión cuyos propósitos principales son identificar puntos fuertes actuales, limitaciones y fallos e indicar maneras de mejorar el servicio"* (p. 3)

La norma ISO 11620 contiene una lista de indicadores básicos para la evaluación de bibliotecas de toda clase, la descripción de los mismos y pautas para su utilización como herramientas para evaluar la calidad y efectividad de los servicios y las actividades bibliotecarias, así como también, el uso de los recursos.

Adoptar una metodología de medición normalizada -basada en indicadores de rendimiento para bibliotecas propuestos en la norma ISO 11620- en las bibliotecas escolares que permita obtener información sobre sus actividades y servicios para evaluar el desempeño, será de utilidad para revisar la gestión bibliotecaria, hacer las modificaciones correspondientes y realizar comparaciones entre bibliotecas escolares del ámbito de la Ciudad de Buenos Aires. A su vez, se podrían agregar

otros indicadores no contemplados en la norma y que son específicos para las bibliotecas escolares.

Todo esto permitirá, en el futuro, una gestión de calidad orientada a satisfacer las demandas de información de los usuarios a los que atiende, consolidando a este tipo de unidades de información como componente fundamental dentro del sistema educativo.

Formulación del problema

Problema central

¿Los responsables de las Bibliotecas Escolares de nivel primario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires utilizan algún tipo de herramienta para evaluar la gestión?

Si evalúan la gestión, ¿lo hacen aplicando normas o estándares internacionales como la norma ISO 11620?

Problemas relacionados

¿Conocen las bibliotecas escolares pertenecientes a la ciudad la norma ISO 11620?

¿En qué medida, los responsables de las bibliotecas escolares conocen el verdadero alcance que tiene la norma ISO 11620?

¿Cómo pueden adaptarse los indicadores existentes en dicha norma a nuestras bibliotecas escolares?

¿Qué indicadores no contemplados en la norma son indispensables para este tipo de bibliotecas?

1.7 Objetivo general y Objetivos específicos

Objetivo general

Obtener un diagnóstico sobre el estado de situación de las bibliotecas escolares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Objetivos específicos

Conocer si las Bibliotecas Escolares de Educación Primaria dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos realizan monitoreo y evaluación de sus servicios y actividades.

Conocer qué instrumentos utilizan las bibliotecas escolares para registrar la información sobre sus actividades y servicios.

Conocer si las mencionadas unidades de información miden su gestión de calidad.

Elaborar una propuesta de mejora en evaluación, basada en la aplicación de los indicadores de rendimiento de la norma ISO 11620 y la sugerencia de otros indicadores específicos para este tipo de bibliotecas.

1.8 Hipótesis del Trabajo

Las Bibliotecas Escolares de Educación Primaria dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires no cuentan con herramientas normalizadas de evaluación de la gestión que les permita tener una visión integral de la estrategia de la biblioteca, monitorear y controlar la información organizacional para evaluar su desenvolvimiento y alinearse con la estrategia diseñada.

Los datos que relevan son provenientes de cuantificar distintas actividades bibliotecarias y no de la aplicación de un modelo normalizado de evaluación sustentado en indicadores de desempeño y otros indicadores específicos de índole cualitativa.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 La gestión de calidad en la biblioteca

Arriola Navarrete (2006) nos dice que: *“El concepto actual de calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización.”* (p. 17)

Gómez Hernández (2002) opina que: *“En la actualidad se defiende un modelo de gestión de basado en buscar la calidad y asegurarla controlando de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro. No es una moda, sino un modelo organizativo que incorpora muchos años de experiencias en las bibliotecas: marketing, planificación, dirección por objetivos, controles de costes, evaluación, análisis funcional.”* (p. 65)

El mencionado autor también nos dice que la gestión de calidad se convierte en una filosofía organizacional donde siempre debe estar presente la evaluación.

2.2 La gestión estratégica

El Dr. Gilberto Quesada (2004) considera que la gestión estratégica consiste en administrar por medio de la estrategia. No se trata tan sólo de visión, sino de tomar las acciones necesarias en el corto y mediano plazo que permita alcanzar la visión de largo plazo que ha trazado la institución. La gestión estratégica, además, consiste en administrar tanto con un conjunto de indicadores la actuación pasada como indicadores de actuación futura.

El propósito final de la Gestión estratégica que es la de desarrollar una forma nueva de administrar: una organización orientada a la estrategia.

La gestión estratégica debe servir para *comunicar, informar y formar*. *Comunicar* sobre lo que se espera alcanzar y cómo lograr, *informar* sobre los avances e ir *formando* tanto a la misma dirección como al resto del personal, en el conocimiento de la estrategia y de la organización misma.

Joan Amat (2000) realiza un recorrido por la evolución de la gestión de estrategias. Comienza con la década del setenta, cuando, se empieza a cuestionar el valor de la gestión tradicional basada sólo en los aspectos contables y financieros. La contabilidad de gestión se desarrollaba en entornos estables con poca competitividad y las estructuras de las organizaciones eran jerárquicas y centralizadas, los productos que se desarrollaban debían alcanzar un ciclo de vida largo y además tenían un alto costo de mano de obra.

Para el Dr. Amat, con el advenimiento de la tecnología, los mercados se tornan más competitivos y las empresas se sitúan en entornos globales. Los productos tienen un ciclo de vida más corto y comienzan a surgir otras prioridades como la satisfacción del cliente, la innovación y la calidad. El autor considera que, a pesar de que estos aspectos se deberían haber tenido en cuenta para desarrollar nuevos sistemas de control, se seguía priorizando el enfoque financiero. (p. 3-5)

2.3 La evaluación

2.3.1 Definición de evaluación

El término evaluación ha sido interpretado de variadas formas y por distintos autores.

La Real Academia de la Lengua Española define el término evaluación como: *"Estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa"*.

Al definir la evaluación, Lancaster (1996) considera los siguientes aspectos:

- La medición del valor de una actividad o un objeto.
- Una rama de la investigación que aplica el método científico para determinar si una actividad se está desarrollando de la forma adecuada.
- Un importante apoyo en la toma de decisiones, ya que: *"la evaluación recoge los datos necesarios para determinar cuál de entre varias estrategias diferentes es la más apropiada para alcanzar el resultado deseado"*.
- Un componente esencial de la tarea de gestión, dado que *"los resultados de una evaluación podrían ayudar al responsable de la gestión a distribuir los recursos de un modo más efectivo"*.

Además, señala Lancaster el carácter práctico de la evaluación: *"la evaluación no se lleva a cabo como un ejercicio intelectual sino con el fin de recoger datos útiles para resolver problemas o para llevar a cabo acciones dentro del proceso de toma de decisiones"* (p. 17)

Asimismo, justifica la evaluación con la quinta ley de Ranganathan: *“la biblioteca es un organismo en expansión”* (p. 32), por lo tanto, todo organismo que crece debe ser medido.

Gómez Hernández (2002) considera que:

“La evaluación es un procedimiento que permite a la biblioteca conocer la adecuación de sus servicios, su rendimiento, sus fallos, etc. La evaluación debe estar, ya realizada intuitivamente o de modo sistemático, presente en todo el proceso de gestión bibliotecaria, que se realimenta con los resultados.” (p. 69)

La norma ISO 11620 (1998) define a la evaluación como *“la estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación.”*

A su vez, la misma norma establece que la eficacia es *“la medida del grado de cumplimiento de los objetivos. Una actividad es eficaz si consigue los resultados que pretendía conseguir.”*

La eficiencia es definida como *“la medida de la utilización de los recursos necesarios para conseguir un objetivo. Una actividad es eficiente si reduce al mínimo la utilización de los recursos, o produce mejores resultados con los mismos recursos.”*

2.3.2 Enfoques de la evaluación

Fushimi (2010) considera que: *“Una forma de pensar la evaluación es en términos de recursos, productos y resultados. El objetivo sería poder determinar hasta qué punto se han alcanzado los resultados deseados en un servicio.”* (p. 21)

Siguiendo a la misma autora, otra forma de enfocar la evaluación es en *“términos de costos, eficacia y beneficios. La eficacia se refiere a los productos, y el criterio más común de eficacia es la proporción de demandas del usuario satisfechas. Los objetivos del sistema son ciertamente los objetivos deseados.”* (p. 21)

Los recursos son tangibles y son fundamentales para la consecución de productos deseados, pero éstos a su vez, son menos tangibles que los recursos pero mucho más que los resultados lo que dificulta la evaluación.

El autor Arriola Navarrete (2008) especifica que: *“En el plan de trabajo de una evaluación es prioridad definir los métodos que se utilizarán para la medición de resultados, ya que existen diferentes tipos de evaluación que se pueden aplicar para el análisis de procesos y servicios”* (p. 110-111) definiendo tres formas de evaluar una biblioteca de acuerdo a la metodología empleada:

Métodos cuantitativos	Evalúan los procesos y servicios a partir de la recolección de cifras. Se realiza un análisis del rendimiento en base a los resultados emanados.
Métodos cualitativos	Se usan para evaluar procesos y servicios a partir de los puntos fuertes y débiles del organismo.
Métodos integrales	Sugieren que lo ideal es realizar evaluaciones que no estén limitadas por un sólo enfoque, es decir los aspectos cualitativos y cuantitativos deben funcionar como puntos de vista complementarios.

Tabla II-1: Metodologías para evaluar.

2.3.3 Tipos de evaluación

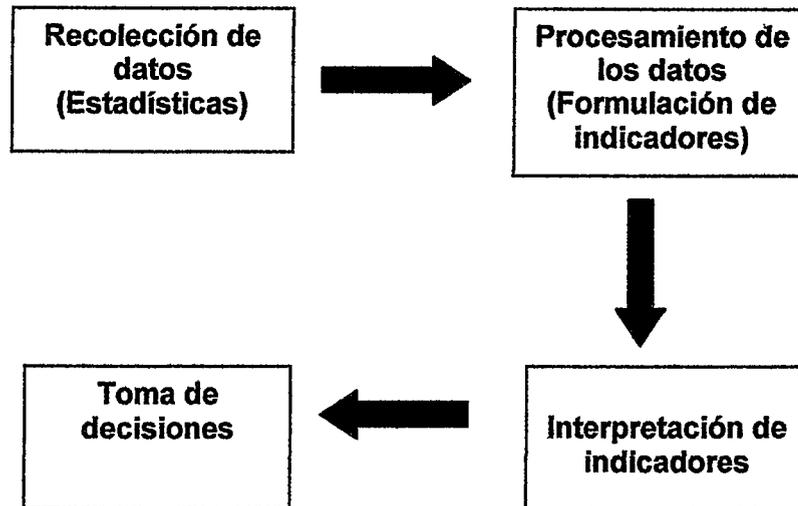
Abad García (2005) clasifica los distintos tipos de evaluación de acuerdo a varios criterios:

CRITERIOS	TIPO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN
Según el momento en que se realiza	Anterior o previa Simultánea Posterior	
Según la finalidad	Formativa Sumativa	El uso de los resultados tiene una finalidad educativa. Se realiza como parte de la rutina de un sistema.
Según quién la realiza	Interna Externa Mixta	Es llevada a cabo por el personal de la biblioteca. Es realizada por especialistas externos a la organización. Participan de la evaluación personal vinculado y personal no vinculado a la biblioteca.
Según el punto de vista	Objetiva Subjetiva	La biblioteca se analiza a partir de datos concretos de su estado y funcionamiento. La biblioteca se analiza a partir de opiniones y juicios de valor de los usuarios.

Tabla II-2: Tipos de evaluación.

2.3.4 Fases del proceso de evaluación

López Gijón (1996) propone el siguiente modelo para el proceso de evaluación:



El procedimiento propuesto por López Gijón consiste primero en identificar y recolectar los datos sobre el funcionamiento de la biblioteca (que pueden ser mensuales, trimestrales, anuales)

A partir del procesamiento de los datos estadísticos, se deberán obtener indicadores que brinden información sobre su rendimiento.

Finalmente, procediendo al análisis e interpretación de la información anterior, los resultados obtenidos sustentarán la toma de decisiones de los responsables de la biblioteca.

Mano González (1998) toma como modelo de evaluación el sistema propuesto por López Gijón aplicándolo a una biblioteca universitaria.

A la primera etapa, la recogida de datos, la denomina *evaluación estática*, cuyo objetivo es simplemente obtener datos que nos permitan medir la actividad, o sea, en palabras de la autora, *“un nivel meramente descriptivo, destinado a obtener*

información sobre las distintas variables que conforman la biblioteca: dotación de personal y de recursos (número y tipo de personal, presupuesto, fuentes de financiación), incremento de la colección (número de títulos/volúmenes adquiridos), actuación de los servicios (número de préstamos realizados, número de consultas satisfechas), etc.” (p. 181)

Es una evaluación estática porque no permite adentrarse en la gestión ni en la trayectoria seguida por la biblioteca, pero muy importante para sentar las bases para la posterior elaboración de indicadores en la etapa siguiente.

Una vez recogidos los datos, la fase siguiente consiste en el procesamiento de los datos recogidos para la formulación de indicadores, a la que denomina *evaluación dinámica*.

Un indicador es según Duarte Barrionuevo *“el resultado de cuantificar las distintas actividades realizadas por los servicios bibliotecarios, y su finalidad no es otra que contribuir a determinar en qué grado se han conseguido los objetivos previstos.”* (p. 97)

La formulación de indicadores permite conocer el comportamiento evolutivo de las variables de las actividades de la biblioteca, las relaciones que se establecen entre estas variables y su interacción con el medio.

La siguiente etapa, la interpretación de los indicadores es denominada por Mano González como el resultado final del proceso de evaluación, en donde debe tenerse en cuenta que la evaluación no constituye un fin en sí misma, sino un medio para conseguir un fin, que en este caso es el de mejorar los servicios bibliotecarios, incrementando sus niveles de eficiencia y eficacia a través de la identificación de áreas que presenten problemas y que necesiten una rápida actuación para corregir las fallas detectadas.

2.4 Los indicadores estratégicos

Quesada (2004) considera a los indicadores como variables cuantitativas o cualitativas que se van a medir. Nacen a partir de la definición de variables críticas para cada objetivo y los clasifica en dos grandes grupos:

- **Indicadores de desempeño (Lag Measures):** reflejan los resultados de la actuación pasada y miden los resultados de objetivos de corto plazo, sobre cuyo resultado puede modificarse muy poco.
- **Indicadores de actuación o impulsores (Lead Measures):** describen lo que se hace e impulsan o lideran acciones para generar resultados a largo plazo.

Es importante identificar cuáles son los procesos críticos necesarios para alcanzar la visión y misión y su estrategia, para poder escoger luego los indicadores estratégicos.

Tanto los indicadores de actuación como los de resultados forman una cadena en la que los resultados del nivel inferior pueden ser los indicadores de actuación del nivel superior. El autor destaca la condición de que los indicadores deben estar alineados con la estrategia (indicadores estratégicos), si lo que se busca es tener información actualizada y sugiere no establecer indicadores basados en promedios, sin considerar que inevitablemente siempre habrá personas abajo y arriba del promedio. El estar abajo o arriba del promedio no mide el esfuerzo de la persona, ni qué tanto se ha superado con respecto a sí misma.

El autor caracteriza a los indicadores con el acrónimo de la palabra en inglés *Smart*:

Specific: Los indicadores deben ser específicos, esto es, dirigido al objetivo buscado.

Measurable: Medibles, con datos fiables y completos.

Actionable: Indica cómo actuar, orientada a la acción.

Relevance: Resultados significativos, información sobre lo que es importante.

Timely: Oportunos en el momento que se necesita.

Traza una ruta metodológica para fijar indicadores:

- Definir qué es lo que se quiere realmente conseguir, esto es aclarar cuál es el objetivo buscado.
- Seleccionar las variables que muestren los logros o los factores clave de éxito de ese objetivo o bien la forma en cómo nos damos cuenta que lo estamos logrando.
- Hallar los indicadores adecuados para cada una de las variables seleccionadas.
- Aclara que todo indicador está ligado a un objetivo, por lo tanto primero está el objetivo y luego viene el indicador. No es conveniente partir desde un indicador para definir un objetivo.

2.4.1 Los indicadores en la evaluación de la biblioteca

Los indicadores son herramientas de gestión que otorgan un valor de referencia a partir del cual se pueden comparar las metas planeadas y el desempeño alcanzado en una unidad de información, es decir, constituyen una herramienta importante en el proceso de evaluación.

Aquí es importante detenernos para establecer la diferencia entre estadísticas (datos obtenidos al cuantificar distintas actividades de la biblioteca) e indicadores.

Cuantificar una actividad no provee información sobre el desempeño y la calidad. Un ejemplo de estadística sería la cantidad de libros prestados.

Para Abbott (1994) *“un indicador de desempeño generalmente proviene de la combinación de dos estadísticas que forman una relación (...)”*

El número de libros prestados puede ser dividido por el número de usuarios y así se obtiene una relación.

Fushimi (2010) nos dice que:

“Los indicadores constituyen el resultado de cuantificar y procesar los datos estadísticos y las distintas actividades realizadas por la biblioteca, siendo su finalidad contribuir a determinar en qué grado se han conseguido los objetivos previstos.”

Además, los indicadores permiten la comparación, bien para ver los cambios experimentados en el tiempo, o bien para facilitar el contraste con otras bibliotecas, siempre teniendo en cuenta las diferencias de tipo y función de las bibliotecas objeto de comparación.” (p. 50).

La IFLA determina una serie de diferencias entre estadísticas e indicadores de desempeño, tales como:

- Las estadísticas no aportan datos sobre quiénes no usan la biblioteca. Tampoco aportan datos sobre parte de la colección que no se utiliza.
- La medición del desempeño compara datos y los combina entre sí.
- La medición del desempeño compara los datos con las metas de la biblioteca.

2.5 La norma ISO 11620: indicadores de desempeño para bibliotecas

2.5.1 Definición y utilidad

La norma ISO 11620 sobre Indicadores de desempeño de bibliotecas fue elaborada por el *Comité Técnico ISO/TC 46 Información y documentación*, organismo internacional, cuya misión consiste en la estandarización de las prácticas relativas a las bibliotecas, centros de documentación e información, publicaciones, archivos, gestión de registros, documentación de los museos, servicios de indización y resúmenes, y ciencias de la información.

La norma tiene por objetivo promover el uso de indicadores de desempeño en el proceso de evaluación de bibliotecas. Para ello, especifica los requisitos que debe reunir un indicador, establece directrices para su aplicación y proporciona indicaciones precisas para la recolección y análisis de datos.

Esta norma guarda relación con la norma ISO 2789, *International Library Statics*, ya que la consulta resulta indispensable para la correcta aplicación de los indicadores.

La norma ISO 2789 (2006) ofrece directrices a los bibliotecarios y profesionales de la información para la recogida y presentación de datos estadísticos. Recomienda la compilación regular y permanente de datos estadísticos para cada período completo (por ejemplo: un año).

En los casos de datos de difícil recolección, la norma permite y sugiere la aplicación de métodos de muestreo.

Las definiciones y recomendaciones están pensadas para su uso en todo tipo de biblioteca.

La norma ISO 11620 define el término indicador como *“una expresión numérica, simbólica o verbal usada para caracterizar actividades (eventos, objetos personas)”*

tanto en términos cuantitativos como cualitativos para evaluar el valor de las actividades caracterizadas y el método asociado”, es decir, los indicadores de rendimiento bibliotecario son herramientas para evaluar la calidad y eficiencia de los procesos y servicios prestados por la unidad de información necesarios para el proceso de evaluación porque proveen información relevante para la toma de decisiones.

En nuestro país, la norma ISO 11620 fue adoptada en 2007 por IRAM, la representante Argentina en la Internacional Standard Organization (ISO).

2.5.2 Alcance y desarrollo

La norma ISO 11620 es aplicable a todos los tipos de bibliotecas en todos los países.

Los indicadores pueden usarse para la comparación a través del tiempo dentro de la misma biblioteca. Las comparaciones entre bibliotecas pueden hacerse también, pero con precaución, tomando en cuenta las diferencias en la constitución de las bibliotecas, con buen entendimiento de los indicadores utilizados y una cuidadosa interpretación de los datos.

Los indicadores de desempeño no están determinados para todos los servicios, actividades y usos de los recursos de la biblioteca, ya sea porque tales indicadores no han sido propuestos y probados a la fecha de formulación de la norma o porque no cumplían con los criterios especificados.

Algunos de los trabajos existentes sobre la aplicación de esta norma son los siguientes:

TRABAJO	PAÍS	AÑO
Evaluación del grado de satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Universidad FASTA (tesina de graduación de José Miguel Ravasi)	Argentina	2000
<u>Estándares para Bibliotecas universitarias chilenas</u>	Chile	2003
<u>Biblioteca Nacional de Maestros</u>	Argentina	2005
<u>Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias (Comité de Bibliotecas Universitarias)</u>	Perú	2008

Tabla II-3: Modelos de aplicación Norma ISO 11620.

2.5.3 Uso de los indicadores de desempeño

Los indicadores que se incluyen en la norma son los que se han considerado más útiles para las bibliotecas en general, por lo cual cada biblioteca deberá decidir cuáles son los más apropiados para su situación.

Los indicadores de desempeño descritos en la norma ISO 11620 pueden usarse efectivamente en la evaluación de bibliotecas. En este proceso, la calidad y la eficacia de los servicios y otras actividades de la biblioteca, así como la eficiencia de los usos de los recursos de la biblioteca, son evaluados contra la misión, metas y objetivos de la biblioteca misma.

Los indicadores de desempeño pueden encadenarse sistemáticamente a la planeación y la evaluación de la biblioteca. La medición y los procesos de evaluación deben tener lugar regularmente. Los resultados deben reportarse de tal forma que los informes se usen para la toma de decisiones en procesos y demostrar que la biblioteca cumple su misión.

Un objetivo secundario es para servir en un análisis comparativo del desempeño de bibliotecas y servicios de información que tiene misiones y objetivos equivalentes.

2.5.4 Selección de indicadores de desempeño

Esta norma internacional reconoce que hay diferentes tipos de bibliotecas, que atienden a diferentes grupos de usuarios y que tienen un rango de características únicas: estructura, patrocinio, gobierno, entre otras.

Al seleccionar los indicadores de desempeño para su uso en una biblioteca en particular, la norma nos dice que deben considerarse los siguientes factores:

- ¿El indicador de desempeño ayudará a la administración de la biblioteca, al organismo patrocinador y a la población a la que atiende?
- ¿El bibliotecario tiene conocimiento de que alguna actividad o área particular no puede operarse tan bien como se debiera?
- ¿Alguna autoridad externa requiere que se le reporten datos sobre áreas de servicio de la biblioteca en particular?

2.5.5 Estructura del indicador

La pauta establecida por la norma ISO 11620 indica la siguiente estructura para cada indicador:

➤ **Nombre del indicador:**

Cada indicador debe tener un nombre descriptivo único.

➤ **Objetivo del indicador:**

Cada indicador debe tener un objetivo explícito, establecido en términos de los servicios, actividades o usos de recursos a ser evaluados.

- **Ámbito de aplicación:**

Debe establecer los tipos de bibliotecas a los que puede aplicarse.
- **Definición del indicador:**

Cada indicador debe definirse en términos de los datos a ser recolectados.
- **Método:**

Los datos a recolectarse deben ser descriptos concisamente.
- **Cálculo:**

Los cálculos a ejecutarse deben ser descriptos concisamente.
- **Interpretación de los factores que afectan al indicador:**

Se puede incluir información acerca de factores internos o externos a la biblioteca que afectarán los resultados.
- **Fuentes (opcional):**

Establecer si el indicador usado es una versión modificada del indicador descripto en el documento fuente.
- **Indicadores relacionados (opcional):**

Donde sea apropiado, habrá una declaración de la relación del indicador a otros indicadores dentro de la norma.

2.5.6 Criterios

La norma ISO 11620 enuncia criterios que deben utilizarse para probar un indicador de rendimiento, a saber:

- a. **Contenido informativo.** El contenido del indicador tiene que aportar información clarificadora. Debe brindar información que permita la toma de decisiones.

- b. Fiabilidad.** Un indicador de rendimiento debe producir los mismos resultados cuando se utilice repetidamente bajo las mismas circunstancias, es decir, debe ser fiable.
- c. Validez.** El indicador debe ser válido: medir lo que se quiere medir.
- d. Idoneidad.** El indicador debe adecuarse al objetivo para el que se ha formulado.
- e. Practicidad.** El indicador debe utilizar datos que sean accesibles.
- f. Comparabilidad.** Cada indicador de rendimiento debe posibilitar la comparación entre unidades de información.

2.6 Las bibliotecas escolares

2.6.1 Definición

El Glosario de Términos Bibliográficos de la American Library Association (1988) define a la biblioteca escolar como la colección de libros y materiales similares organizada y administrada para la lectura, consulta y estudio. Es un centro de recursos para el aprendizaje que, integrado al proyecto educativo institucional favorece el cumplimiento de los objetivos de la educación, facilita el acceso a la información, orienta y transmite saberes básicos.

La UNESCO ha definido en 1970 a la biblioteca escolar como una biblioteca que depende de establecimientos de enseñanza de cualquier categoría inferior a la enseñanza terciaria. Destaca que la biblioteca escolar está al servicio de los profesores y alumnos, siendo su ámbito la escuela, sus usuarios los estudiantes y los docentes. El objetivo de la biblioteca escolar es contribuir a los fines que la escuela persigue para lo cual debe adecuar la constitución de sus fondos bibliográficos, de los materiales complementarios y de sus propias actividades a dicho fin.

Ruth Davies (1974) manifiesta la importancia de este tipo de unidades de información al decir lo siguiente:

“La biblioteca escolar se convierte en una fuerza que favorece la excelencia educativa cuando funciona como elemento de apoyo que es parte integrante del programa educativo en conjunto. La perspectiva para considerar la importancia educativa de la biblioteca empieza lógicamente cuando se comienza a lograr una comprensión de la propia enseñanza. Porque la tendencia, el proyecto, la estructura de la educación son los elementos que dan sentido y dirección al programa de la biblioteca escolar.”

El programa de la biblioteca y el programa educativo son interdependientes, idénticos e inseparables.” (p. 21)

2.6.2 Directrices para las Bibliotecas escolares

En el año 2000 se publicó el documento “IFLA/UNESCO *School Library Manifesto: The School Library in Teaching and Learning for All*”² que contiene directrices para guiar el desarrollo de las bibliotecas escolares.

En mencionado documento se establecen la misión, el funcionamiento y la gestión de la biblioteca escolar.

El Manifiesto UNESCO/IFLA de la biblioteca escolar determina que la misión de la biblioteca escolar consiste en: ofrecer servicios de aprendizaje, libros y otros recursos, a todos los miembros de la comunidad escolar para que desarrollen el pensamiento crítico y utilicen de manera eficaz la información en cualquier soporte y formato.

Para que su funcionamiento sea efectivo y responsable, se hace necesario que la biblioteca escolar tenga una política con objetivos definidos, prioridades y servicios en función del proyecto educativo.

Debe organizarse y gestionarse según estándares profesionales y sus servicios deben ser accesibles a todos los miembros de la comunidad escolar trabajando cooperativamente con el profesorado, la Dirección del centro escolar, las familias y los otros bibliotecarios de la comunidad.

Respecto a la supervisión y evaluación de la biblioteca escolar, establece que: *“Para lograr los objetivos de la biblioteca escolar se requiere que la dirección esté*

² Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/school-library-guidelines/school-library-guidelines-es.pdf>

pendiente constantemente del rendimiento de los servicios para poder asegurarse de que las estrategias adoptadas están alcanzando los objetivos marcados. Hay que realizar estudios estadísticos periódicamente para identificar tendencias.” (p. 5)

Para supervisar y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca, propone una serie de indicadores de rendimiento a tener en cuenta:

Indicadores de uso	Préstamos por miembro de la comunidad escolar (por alumno y por miembro de plantilla) Total de visitas a la biblioteca por miembro de la comunidad escolar (por alumno y por miembro de plantilla) Préstamos por cada documento (recursos por volumen de transacciones) Préstamos por hora (durante y fuera del horario escolar) Consultas sobre referencias por miembro de la comunidad escolar (por alumno y por miembro de plantilla) Uso de ordenadores y de fuentes de información electrónicas
Indicadores de recursos	Total de libros por miembro de la comunidad escolar Terminales/ordenadores por miembro de la comunidad escolar Ordenadores con conexión on-line por miembro de la comunidad escolar
Indicadores de recursos humanos	Razón de plantilla a tiempo completo por miembro de la comunidad escolar Razón de plantilla a tiempo completo por uso de la biblioteca
Indicadores cualitativos	Encuestas sobre satisfacción del usuario Grupos de foco Actividades de asesoramiento
Indicadores de coste	Costes de unidad por función, servicio y actividad Costes de plantilla por función (por ejemplo préstamo de libros) Coste total de la biblioteca por miembro de la comunidad escolar Coste total de la biblioteca expresado en

	<p>porcentaje sobre el total del presupuesto escolar</p> <p>Costes informáticos expresados en porcentaje sobre el coste total de la biblioteca</p>
Indicadores comparativos	<p>Estadísticas para establecer comparaciones con otros servicios bibliotecarios que se ofrezcan en otras escuelas de dimensión y características similares.</p>

Tabla II-4: Indicadores de rendimiento IFLA/UNESCO.

2.6.3 El rol del bibliotecario escolar

Cuozzo (2007) nos dice que:

“El bibliotecario es la fuerza vital de la biblioteca, es la persona que coordina y dirige las actividades de su comunidad en el espacio que tiene a cargo. (...)

De su actitud de servicio y la visión global que tenga de su biblioteca de penderá que pueda desarrollar una óptima gestión de los recursos bibliográficos, materiales, financieros, humanos, tecnológicos, teniendo en cuenta las necesidades informativas y recreativas de su comunidad.” (p. 115)

Para Gómez Hernández (2002), las funciones básicas del bibliotecario escolar son:

- Analizar la situación y las necesidades del entorno y de la biblioteca.
- Recoger, tratar y gestionar recursos.
- Comunicar y hacer circular la información.
- Ofrecer recursos y oportunidades.
- Capacitar a los lectores en el uso de la biblioteca.
- Promocionar la lectura como medio de entretenimiento y ocio.
- Relacionarse con el exterior.

El rol del bibliotecario escolar está relacionado con el rol de la escuela, ya que constituye un apoyo pedagógico, al trabajar con los docentes, aconsejando, asesorando; desarrolla la investigación, formando usuarios competentes en el uso de la información; favorece la animación de la lectura a través de múltiples actividades motivadoras para un acercamiento a la lectura.

Finalmente, realizará actividades para la gestión de recursos propios de la biblioteca escolar: selección y adquisición de materiales, automatización de la información, procesamiento del material, entre otras.

2.6.4 Evaluación de la Biblioteca escolar

Siguiendo a Fernández (2004), se puede decir que todo plan y actividad requiere ser evaluada periódicamente para realizar los ajustes necesarios.

Nos dice también que:

“La forma de evaluar la actividad llevada a cabo por la biblioteca es mediante la elaboración de estadísticas, realización de encuestas, listas, informes anuales o memorias dirigidas a la Superioridad. Su finalidad no es sólo mostrar el funcionamiento de la biblioteca sino señalar también si ella responde a los objetivos y metas propuestas.

Esa evaluación debe ser continua a fin de adoptar en los casos en que sea necesario las medidas requeridas para mejorar el servicio, lograr una mayor adecuación a los objetivos de la institución.” (p. 90)

2.7 Las Bibliotecas escolares en la legislación argentina

2.7.1 Las Bibliotecas escolares en Argentina

En la Argentina, el interés por las bibliotecas escolares comienza a fines del siglo XIX de la mano de Sarmiento, quien decía: *"Haya escuelas, parece decir el buen sentido, y después vendrán naturalmente los libros (...) Poniéndonos en uno y otro caso, la escuela y el libro, o más bien la biblioteca, son dos cosas que se suponen la una a la otra."*

Siendo presidente Sarmiento, el 13 de noviembre de 1868, firmó un decreto que reconocía la existencia de las bibliotecas en los Colegios Nacionales.

Pizarro menciona en su obra a Paul Groussac, quien decía en 1879: *"Las buenas y malas costumbres intelectuales se toman en la escuela; y por eso creo necesario que cada establecimiento posea un fondo de libros suficiente para que el profesor muestre a los alumnos el texto mismo de un autor citado y les aconseje su lectura."* (p. 446)

Si bien, a principios del siglo XX no existía la denominación de biblioteca escolar, la legislación existente propiciaba la creación y funcionamiento de bibliotecas con recursos del Consejo General de Educación, bibliotecas que dentro o fuera de la institución escuela eran consideradas del mismo valor que una biblioteca escolar en el objetivo de *"favorecer y dirigir simultáneamente el desarrollo moral, intelectual y físico de todo niño de seis a catorce años de edad."*

Según lo expresa la Ley de Educación común N° 1420 (1884)

"Capítulo IV

Inspección técnica y administrativa de las escuelas

Art. 42° Corresponde al Consejo Escolar de Distrito:

Inciso 4º Promover por los medios que crea convenientes la fundación de sociedades cooperativas de la educación y la de bibliotecas populares de distrito.

Capítulo V

Tesoro común de las escuelas. Fondo escolar permanente

Art. 44º Constituirán el tesoro común de las escuelas:

Inciso 15: Las sumas que el Congreso destine anualmente en el presupuesto general para el pago de sueldos y gastos de la Dirección General de Educación y especialmente para el sostén de las escuelas públicas de la Capital, territorio y colonias nacionales, costo de edificios, mobiliarios, útiles y libros.

Capítulo VI

Dirección y administración de las escuelas primarias

Artículo 57 Son atribuciones y deberes del Consejo Nacional de Educación:

Inciso 18: Promover y auxiliar la formación de bibliotecas populares y de maestros, lo mismo que la de asociaciones y publicaciones cooperativas de la educación común.

Capítulo VII

Bibliotecas Populares

Art. 66 El Consejo Nacional de Educación establecerá en la Capital una biblioteca pública para maestros.

Art. 67 Toda biblioteca popular fundada en la Capital, territorios y colonias nacionales por particulares o asociaciones sobre bases permanentes, tendrá derecho a recibir del tesoro de las escuelas la quinta parte del valor que sus directores comprobasen necesitar o haber empleado en la adquisición de libros morales y útiles, con tal que se obliguen a observar las prescripciones siguientes:

1º.- A instalar la biblioteca en un paraje central y en edificio con capacidad suficiente para cincuenta lectores por lo menos.

2º.- *A prestar gratuitamente los libros al vecindario mediante garantías suficientes, o facilitar su adquisición a precios razonables.*

3º.- *A llevar en debida forma sus catálogos y los registros de estadística necesarios, proporcionando en períodos determinados, a la autoridad escolar respectiva, los datos que le fueran solicitados sobre el movimiento de la biblioteca.*

Art. 68 Para obtener la subvención establecida en el artículo anterior el director de la biblioteca presentará al Consejo Nacional de Educación una relación del edificio destinados para la biblioteca, con indicación de calle y número, y el certificado de depósito en un Banco de la suma que se propone emplear en libros.

Art. 69 La subvención acordada cesará inmediatamente toda vez que los libros de la biblioteca se enajenen sin reponerlos; sin perjuicio de las penas y responsabilidades que pueda establecer el Consejo Nacional de Educación para el caso de engaño manifiesto.” (p. 18-30)

En la Ley Nacional de Educación Nº 26.206 (2006) aparece la denominación de bibliotecas escolares, asegurando, además la creación de las mismas.

TITULO VI

LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 85.- Para asegurar la buena calidad de la educación, la cohesión y la integración nacional y garantizar la validez nacional de los títulos correspondientes, el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación:

f) Dotará a todas las escuelas de los recursos materiales necesarios para garantizar una educación de calidad, tales como la infraestructura, los equipamientos científicos y tecnológicos, de educación física y deportiva, bibliotecas y otros materiales pedagógicos, priorizando aquéllas que

atienden a alumnos/as en situaciones sociales más desfavorecidas, conforme a lo establecido en los artículos 79 a 83 de la presente ley.

ARTÍCULO 91.- El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación, fortalecerá las bibliotecas escolares existentes y asegurará su creación y adecuado funcionamiento en aquellos establecimientos que carezcan de las mismas. Asimismo, implementará planes y programas permanentes de promoción del libro y la lectura.” (p. 21-22)

El sistema Federal de gobierno de nuestro país confiere autonomía a las jurisdicciones que lo conforman en la implementación de las políticas nacionales, generando sus propias normativas.

2.7.2 Las Bibliotecas Escolares en la Ciudad de Buenos Aires

En la Ciudad de Autónoma de Buenos Aires las bibliotecas escolares se hallan contempladas en los siguientes documentos:

En el Estatuto del docente de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2011)

“Art. 93. Bibliotecas

I. Bibliotecas: El ingreso que comprende al personal de bibliotecas se hará por concurso de títulos y antecedentes, con el complemento de pruebas de oposición en los cargos específicamente determinados y con intervención de la Junta de Clasificación respectiva. A tal fin serán de aplicación las disposiciones de los artículos 14º, 15º, 16º y 17º del presente Estatuto.” (p. 83)

En el Reglamento escolar de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2010)

“CAPÍTULO XII

Bibliotecas de los establecimientos educativos

BIBLIOTECAS.

- 1. Se entiende por biblioteca, el espacio físico que concentra el conjunto del material bibliográfico, audiovisual y de multimedia debidamente organizado y clasificado, que se encuentra asignado en forma permanente a un establecimiento educativo y que tiene como fin la colaboración directa en la mejor prestación del servicio educativo.*
- 2. El material bibliográfico, audiovisual y de multimedia de los establecimientos, se constituye de la siguiente manera:*
 - 2.1. Por material remitido por el Ministerio de Educación;*
 - 2.2. Por material donado por instituciones y particulares;*
- 3. Cuando una biblioteca cuente con más de 3.000 volúmenes y/o o registros audiovisuales, corresponde necesariamente la designación de un/una maestro bibliotecario/maestra bibliotecaria.*
- 4. El personal de biblioteca dependerá de la dirección/rectorado del establecimiento.*
- 5. Cada biblioteca llevará un catálogo de los títulos existentes y un registro de entrada y salida.*
- 6. Queda terminantemente prohibido el ingreso a la biblioteca a toda persona extraña a la comunidad educativa, así como el cobro de cuotas sociales para el uso del material existente;*
- 7. El horario de funcionamiento de la biblioteca será el del establecimiento al que pertenezca.*
- 8. Cuatrimestralmente, los/ las Directores/ Directoras/ Rectores/ Rectoras de los establecimientos remitirán al Ministerio de Educación, un inventario de los ejemplares que integran la Biblioteca, detallando autor, editorial y fecha de edición.” (p. 84-85)*

3. TIPO DE ESTUDIO

La presente tesina es un estudio de tipo descriptivo explicativo dado que la intención es investigar si las bibliotecas escolares realizan evaluación en áreas consideradas relevantes para su gestión, como también recabar información acerca de los sistemas actuales de mediciones que se aplican en las mencionadas unidades de información.

A partir del conocimiento de la situación actual en que se encuentran las bibliotecas escolares en lo que respecta a la medición se informará sobre la utilidad de introducir el uso de indicadores basados en la norma ISO 11620 para permitir conocer integralmente la estrategia ideada por las bibliotecas, monitorear y controlar la información organizacional a efectos de evaluar su desenvolvimiento y alinearse con la estrategia diseñada.

Luego se seleccionarán y describirán indicadores de rendimiento de dicha norma adecuados para este tipo de unidad de información y se considerarán algunos indicadores no contemplados en la norma ISO 11620 pero considerados fundamentales en la gestión de la biblioteca escolar.

Los destinatarios de este estudio son los profesionales de la información a cargo de las mencionadas unidades de información, los supervisores de bibliotecas escolares y la Dirección del Área de Educación Primaria de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

3.1 Definición de las variables de la hipótesis

Hipótesis del Trabajo

Las Bibliotecas Escolares de Educación Primaria dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires no cuentan con herramientas normalizadas de evaluación de la gestión que les permita tener una visión integral de la estrategia de la biblioteca, monitorear y controlar la información organizacional para evaluar su desenvolvimiento y alinearse con la estrategia diseñada.

Los datos que relevan son provenientes de cuantificar distintas actividades bibliotecarias y no de la aplicación de un modelo normalizado de evaluación sustentado en indicadores de desempeño y otros indicadores específicos de índole cualitativa.

Definiciones conceptuales y operacionales de las variables

- **Carencia de una Visión integral de la estrategia de la biblioteca.**

Definición Conceptual: Se refiere a la falta de conocimiento global del plan que integra las principales metas y políticas de la biblioteca en todos sus aspectos.

Definición Operacional: Se puede verificar mediante el uso que se hace de distintos sistemas de mediciones que sólo evalúan los préstamos y la satisfacción de usuarios, brindando de esta forma un panorama parcial de la biblioteca.

- **Monitorear y controlar la información organizacional.**

Definición Conceptual: Evaluación y medición que se hace de la información que suministran los distintos sectores clave de las áreas que componen la biblioteca.

Definición Operacional: se verifica mediante el estudio del grado de participación que tienen las distintas áreas o equipos de trabajo en la evaluación de la actuación de la biblioteca, como también a través de la indagación de los aspectos claves que se monitorean.

- **Evaluación del desenvolvimiento y alineación con la estrategia diseñada.**

Definición Conceptual: Apreciación que se tenga de la actuación de la biblioteca y de qué manera se orienta esa apreciación hacia las principales metas y políticas que ha ideado la biblioteca.

Definición Operacional: Se puede verificar mediante el estudio de los aspectos y procesos que se consideran clave para saber si la actuación de la biblioteca se orienta a la concreción de la estrategia.

Metodología y Técnicas de Análisis

Los instrumentos de recolección seleccionados corresponden a métodos de observación indirecta.

Se eligió un instrumento:

- Encuesta en línea (generada con la herramienta Google Docs) a responsables de bibliotecas escolares y a los supervisores de bibliotecas escolares de la Ciudad de Buenos Aires. (Ver Anexos E y F)

El diseño de la encuesta contó con preguntas cerradas y otras abiertas o de libre respuesta cuando se necesitó ampliar la información solicitada. Se realizaron tantas preguntas como fueron necesarias para clarificar y medir las variables de investigación con confiabilidad.

Para la presentación del análisis de los datos, se realizaron tablas con las variables utilizadas, gráficos de barras, circulares y cuadros de doble entrada.

Definición del Universo de estudio y Unidad de Análisis

El universo de estudio está formado por las 440 bibliotecas escolares de gestión oficial de la Ciudad de Buenos Aires.

Para el universo de estudio formado por los bibliotecarios escolares, al ser un universo amplio, se seleccionó una muestra probabilística aleatoria simple utilizando el programa Stats®³

De esta manera, el tamaño de la muestra resultó ser de 105 unidades de análisis.

Para el universo de estudio conformado por las 10 supervisiones escolares se decidió trabajar con la totalidad por tratarse de un universo pequeño.

La autorización para la recolección de los datos fue solicitada por correo electrónico a la Supervisora de Bibliotecas Escolares del Distrito Escolar 10°, Sra. Ana Símula,

³ Programa para determinar el tamaño de una muestra aleatoria simple, con un nivel de confianza del 95% y un porcentaje de error del 5%.

(Ver Anexo D) quien se contactó con los restantes supervisores para que autorizaran y gestionaran el envío del cuestionario en línea a al menos 5 unidades de información de cada distrito escolar, con lo cual se cubriría toda la muestra seleccionada.

En el Diseño curricular de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2004)

“Capítulo Las bibliotecas escolares de la Ciudad

Desde el Diseño Curricular se da importancia al rol de la biblioteca en la institución escolar, al proponer que ésta se constituya como "comunidad de lectores", que abra espacios que permitan a los alumnos adentrarse en el universo literario, prepararse para la vida académica, ejercer su derecho a actuar como ciudadanos críticos y al concebir la lectura como práctica que atraviesa los aprendizajes, como instrumento privilegiado de adquisición de conocimientos.

Desde su característica de centro de documentación de la escuela, la biblioteca escolar se configura como bisagra entre el trabajo del bibliotecario y el de cada docente en su aula. Más aún: docentes y bibliotecarios comparten responsabilidades en la formación de los alumnos como usuarios autónomos de bibliotecas, de lectores que se manejen con autonomía en una biblioteca. (...) Es también una responsabilidad compartida de bibliotecarios y docentes definir qué hay y qué falta en la biblioteca, es decir qué necesidades de información cubre y en relación con qué temas carece de recursos y, en consecuencia, pedir asesoramiento a especialistas en esos temas, consultar catálogos de editoriales, y funcionar a la vez como asesores del equipo directivo en la compra de materiales.

Tareas específicas del bibliotecario:

Hay otro aspecto de la tarea del bibliotecario escolar que no debería perderse: el registro –facilitado por la computadora– que cada bibliotecario puede hacer de lo que sucede en la biblioteca da información útil (al mismo bibliotecario y a los docentes) en varios sentidos. Así como el registro de lo que se pide y falta da pautas para la incorporación de nuevos materiales, el registro de las respuestas dadas ante ciertas demandas permite dejar asentada una información que será útil cuando otro grupo haga consultas similares o ajustar las respuestas ante nuevas consultas; en otro sentido, el registro de los tipos de usos de la biblioteca que hacen los distintos grupos de alumnos posibilita que el bibliotecario intervenga para sugerir otros usos posibles.” (p. 65-66)

Proyectos de Leyes presentados

Declaración 547/09

“La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires solicita al Poder Ejecutivo que, a través de los mecanismos que corresponda proteja el espacio físico que ocupan las Bibliotecas Escolares del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires como ámbito cultural donde se apoya la construcción de aprendizajes socialmente significativos y que contribuye a la democratización del acceso a la información y los bienes culturales de la ciudadanía. Asimismo resguarde o destine espacios para las mismas ante cualquier modificación edilicia de las instituciones escolares, dada la valoración social y educativa que posee.”

Proyecto de Ley: Bibliotecas Escolares

“Artículo 1: La presente ley tiene por objeto crear el Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares y Unidades de Información Educativas en el marco de lo prescripto en la Ley de Educación Nacional Nro. 26206.

Artículo 2: El Consejo Federal de Educación establecerá la integración del Sistema, pudiendo estar conformado por las redes de Bibliotecas Escolares, Archivos Escolares, Centros de Documentación y de Información Educativa, Bibliotecas Pedagógicas y Museos de Escuela, unidades dedicadas a la gestión de la información y el conocimiento y a la preservación del patrimonio escolar, dentro del sistema educativo en sus diferentes niveles y modalidades, de gestión estatal y privada, de todas las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 3: El Ministerio de Educación de la Nación, a través de la Dirección Biblioteca Nacional de Maestros, será la autoridad de aplicación de la presente teniendo a su cargo la coordinación y articulación del Sistema, en conformidad con convenios jurisdiccionales vigentes.

Artículo 4: La finalidad del Sistema es generar acciones para la integración de las unidades de información en redes gestionadas adecuadamente en un marco de trabajo cooperativo, para garantizar a los actores de la comunidad educativa la igualdad de oportunidades y posibilidades de acceso a la información y a la producción de conocimiento, en consenso con las políticas educativas jurisdiccionales.”

2.7.3 Evolución histórica

En 1908 abre sus puertas al público en la ciudad de Buenos Aires la Biblioteca del Docente, creada por iniciativa de don Manuel de Iriondo, Presidente del Consejo Escolar 6º, conforme a la Ley N° 1420, que en su artículo 42 inciso 4º promovía la fundación de Bibliotecas Populares en los Distritos.

Ese mismo año, también se lleva a cabo en la ciudad de Buenos Aires el Primer Congreso de Bibliotecas Argentinas con la participación de Bibliotecas de la Capital Federal y de algunas provincias. En ellos se presentaron los proyectos sobre la creación de Bibliotecas para maestros y Bibliotecas escolares estableciéndose que los bibliotecarios debían ser docentes y realizar una capacitación especial, por la que serían evaluados convenientemente para ocupar los cargos, otorgándose un papel fundamental a las Bibliotecas escolares tanto como a las escuelas primarias.

En la década de 1920 la Biblioteca del Docente se trasladó a su actual sede de Avenida Entre Ríos 1349, donde funcionó como Biblioteca escolar para las escuelas primarias del complejo Carlos Pellegrini y para estudiantes del secundario. Dependió más tarde de la Comisión de Bibliotecas Populares, ya que había nacido como Biblioteca Popular de Distrito, y permaneció cerrada por falta de personal y falta de orden administrativo hasta 1978.

En 1978, por ley 21810 se transfieren los servicios educativos de la jurisdicción nacional a la Municipalidad de la ciudad de Buenos Aires.

A comienzos de 1979, las nuevas autoridades toman posesión y se efectúa el relevamiento del material bibliográfico existente, que comprendía enciclopedias, diccionarios, literatura, algunos libros de texto, y también colecciones en inglés, francés y alemán.

Entre los años 1981 y 1982 se instala la Supervisión de Bibliotecas Escolares de Primaria, entonces con dependencia del Área de Extensión Educativa, situada en el edificio del Concejo Deliberante.

2.7.4 Organización y funcionamiento

En la actualidad, en la ciudad de Buenos Aires, las bibliotecas escolares dependen de Secretaría de Educación, dentro del área de Educación primaria, pero en sus comienzos la responsabilidad de su organización y funcionamiento estuvo a cargo de los Directores de los respectivos establecimientos.

Posteriormente con la sanción del Estatuto del Docente, ley 14473 y su modificatoria, decreto 8188/59, se determinan las normas de ingreso y el escalafón correspondiente al personal de Bibliotecas, realizándose en 1974 el primer llamado a concurso.

A partir de 1978 con la transferencia de los servicios educativos dependientes de la jurisdicción nacional a la municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires se produce una descentralización: las bibliotecas escolares pasan a las instituciones escolares dependiendo del Área de Extensión Educativa.

Finalmente pasan a depender de la Dirección del Área de Educación Primaria, a la que siguen perteneciendo, con un área de Supervisión de Bibliotecas Escolares. En un principio los cargos fueron ocupados por maestros de grado con un sueldo algo menor. Luego se titularizaron previa realización y aprobación de un curso de

capacitación y también se les otorgó la misma remuneración que al maestro de grado. Luego, para acceder a un cargo de bibliotecario escolar y titularizar se debía tener título terciario de Bibliotecario y título docente. Actualmente, ante la emergencia educativa se puede acceder a un cargo titular solamente con título terciario o universitario de Bibliotecario, sin poseer título docente.

El área de Supervisión de Bibliotecas escolares está dividida en diez zonas a cargo de un supervisor cada una, que abarcan toda la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

	Distritos	Supervisor/a	Sede
Zona "A"	4 - 5	Jorge López	D.E. 5
Zona "B"	7 - 8	Diana Donayre	D.E. 7
Zona "C"	13 - 20	Lucía Piñol	D.E. 13
Zona "D"	12 - 18	Patricia Brusco	D.E. 18
Zona "E"	14 - 15	Mirtha Gillo	D.E. 15
Zona "F"	1 - 2	Mónica Rodríguez	D.E. 2
Zona "G"	3 - 6	María del Carmen Ventieri	D.E. 6
Zona "H"	11 - 19 - 21	Gladys Galván	D.E. 21
Zona "I"	9 - 10	Ana Simula	D.E. 10
Zona "J"	16 - 17	Patricia Polo	D.E. 17

Tabla II-5: Cuadro con las zonas, distritos, supervisores y sedes de cada supervisión de bibliotecas escolares.

2.7.5 Situación actual

En la actualidad, La Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuenta con 440 escuelas primarias de gestión estatal distribuidas en 21 distritos escolares. Cada escuela posee una biblioteca escolar, entendiendo por biblioteca escolar a aquella unidad que presta servicios a toda la comunidad educativa, cuenta con una colección

centralizada y un espacio físico dentro de la institución educativa, que participa en la articulación de los proyectos institucionales y que tiene una persona responsable a cargo.

Las bibliotecas escolares están consideradas como uno de los recursos fundamentales para el mejoramiento de la calidad educativa, pero carecen de presupuesto propio por lo que su mantenimiento depende de la distribución que la Cooperadora y la Conducción de cada escuela realicen de los subsidios que se reciben por parte del Gobierno de la Ciudad para material didáctico y equipamiento en general, y de la gestión de donaciones que tramite cada bibliotecario.

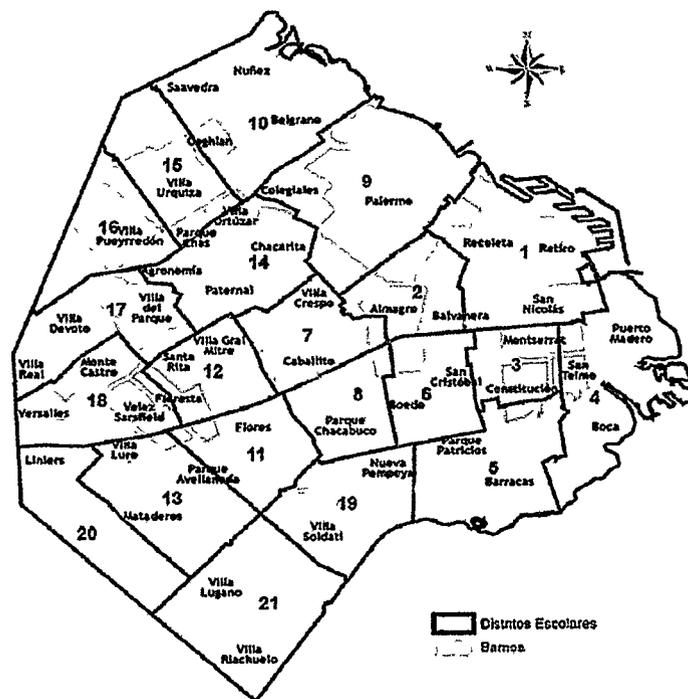


Figura 2-1: Mapa de los barrios y Distritos escolares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Prueba Piloto

Con el objetivo de verificar la fiabilidad de las técnicas y procedimientos elegidos para la recolección de datos, en este caso la encuesta diseñada, se realizó una prueba preliminar o prueba piloto.

La mencionada prueba piloto consistió en realizar la investigación a una pequeña muestra compuesta por cuatro bibliotecarias (una de ellas exsupervisora) que se desempeñan en los Distritos Escolares 10º, 17º y 20º. (Ver Anexo C)

El objeto de la prueba piloto fue verificar ciertos puntos clave en su desarrollo a saber:

- Grado de comprensión de las preguntas.
- Claridad en el formato y disposición de las opciones a elegir.
- Relación entre la demanda y los resultados para poder verificar las distintas variables de la hipótesis.
- Cobertura de todas las variables en estudio.
- Solicitud de opinión profesional sobre su estructura y factibilidad de respuesta.

3.4.1 Resultados de la prueba piloto

Una vez efectuada la recolección de datos de estas dos pequeñas muestras, con las respuestas y sugerencias se procedió a realizar la reestructuración de los puntos que no resultaron válidos o seguros con el objeto de ajustar su contenido y diagramación, para que resulte claro, conciso y cubra en su totalidad todas las

variables en estudio y contemple las sugerencias aportadas por los intervinientes de cada prueba piloto.

En conclusión, se modificaron puntos de la encuesta que estaban relacionados con la ampliación de la información sobre el nivel de estudios alcanzados, el horario de atención de la unidad de información y la cantidad de personas que trabajan en las mismas.

En lo que respecta a la prueba de la entrevista se incluyó una pregunta tendiente a averiguar en qué porcentaje, los servicios y actividades de la biblioteca influyen en la gestión educativa.

3.5 Envío y recolección de datos

El proceso de envío se realizó a través de la supervisora del distrito escolar 10° quien se contactó con el resto de los supervisores para que enviaran el *link* al formulario en línea a las bibliotecas de cada distrito escolar.

La recolección de datos se hizo a través de dos formularios en línea diseñados con la herramienta Google Docs (un formulario para bibliotecarios y otro para los supervisores) (Ver Anexo E y Anexo F)

De los 21 distritos escolares, accedieron a responder la encuesta 15, siendo el distrito 10° el de mayor participación. (Ver Anexo A)

La totalidad de los supervisores accedieron a responder el cuestionario. (Ver Anexo B)

La principal dificultad hallada fue la falta de compromiso de algunos distritos para que respondieran la encuesta. Esto puede deberse a que muchos bibliotecarios, al ver mencionado el término *evaluación* piensan que van a quedar evidenciadas sus

debilidades y amenazas, sin llegar a comprender que la función de la evaluación consiste en brindar opciones para fortalecer los aspectos en los cuales no se está actuando correctamente.

Otro aspecto a tener en cuenta es que hay un índice relativamente importante de bibliotecarios que realizan suplencias, por lo que muy difícilmente lleven algún registro de las actividades y servicios brindados por la biblioteca.

3.6 Presentación y análisis de los resultados de la investigación exploratoria

A continuación se exponen los resultados obtenidos de las encuestas, los que permiten obtener un panorama general de las bibliotecas escolares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En total se completaron 47 encuestas de bibliotecarios, por lo que el nivel de respuesta obtenido fue del 45% del total de la muestra seleccionada.

Si tenemos en cuenta que la población de bibliotecarios escolares de la ciudad es muy heterogénea debido al constante movimiento de los cargos: traslados a otros distritos, suplencias, licencias, etc., podemos afirmar que la totalidad de encuestas respondidas representa ampliamente la realidad de las bibliotecas escolares de la ciudad de Buenos Aires

Con respecto a las encuestas para los supervisores se completaron la totalidad de las mismas, siendo entonces el nivel de respuesta obtenido del 100%.

Servicio de Información Documenta
Dra. Liliana B. De Boschi
Facultad de Humanidades
U.N.M.D.P.

3.6.1 Resultados de las encuestas

Grado de participación en las encuestas y entrevistas por tipo de encuestado

En este ítem se buscó conocer el porcentaje de encuestas respondidas según el tipo de encuestado (bibliotecario o supervisor)

Se detalla el porcentaje de encuestas contestadas por cada tipo de encuestado respecto al total.

Tipo de encuestado	Frecuencia	% con respecto al total
Bibliotecarios	47	45
Supervisores	10	100



El gráfico muestra el porcentaje de encuestas contestadas por cada tipo de participante. El 45% de los bibliotecarios ha respondido la encuesta, mientras que la totalidad los supervisores la han respondido.

Figura 3-1: Grado de participación por tipo de encuestado

De una muestra aleatoria simple de 105 unidades de análisis, accedieron a responder la encuesta 47 unidades de información, es decir que un 45% accedió a responder la encuesta. Las restantes unidades de información de la muestra no accedieron a responder, no habiendo especificado la razón de por qué no accedieron a responder.

De un total de 10 supervisores, respondieron la encuesta todos los supervisores.

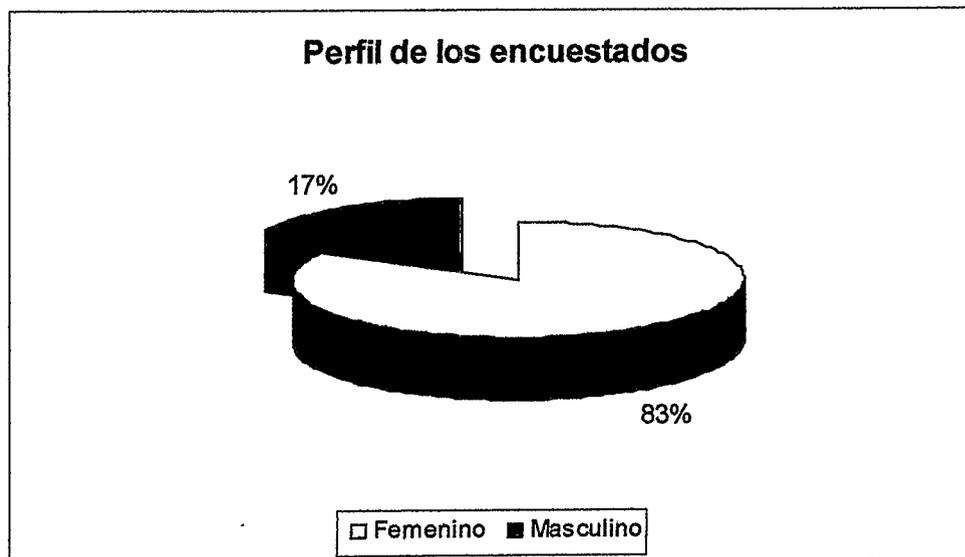
3.6.2 Resultados de las encuestas a los bibliotecarios

1. Perfil de los encuestados

En esta pregunta se buscó conocer las características de las personas participantes según género.

Si bien, en este caso esta pregunta demográfica no es relevante, Hernández Sampieri (2008) sugiere que: *“En algunos casos es conveniente iniciar con preguntas neutrales o fáciles de contestar para que el sujeto participante se adentre en la situación.”* (p. 324)

Género	Frecuencia	% con respecto al total
Femenino	39	83
Masculino	8	17



Del total de bibliotecarios encuestados, el 83% corresponden al sexo femenino, siendo de sexo masculino, el 17% de los encuestados.

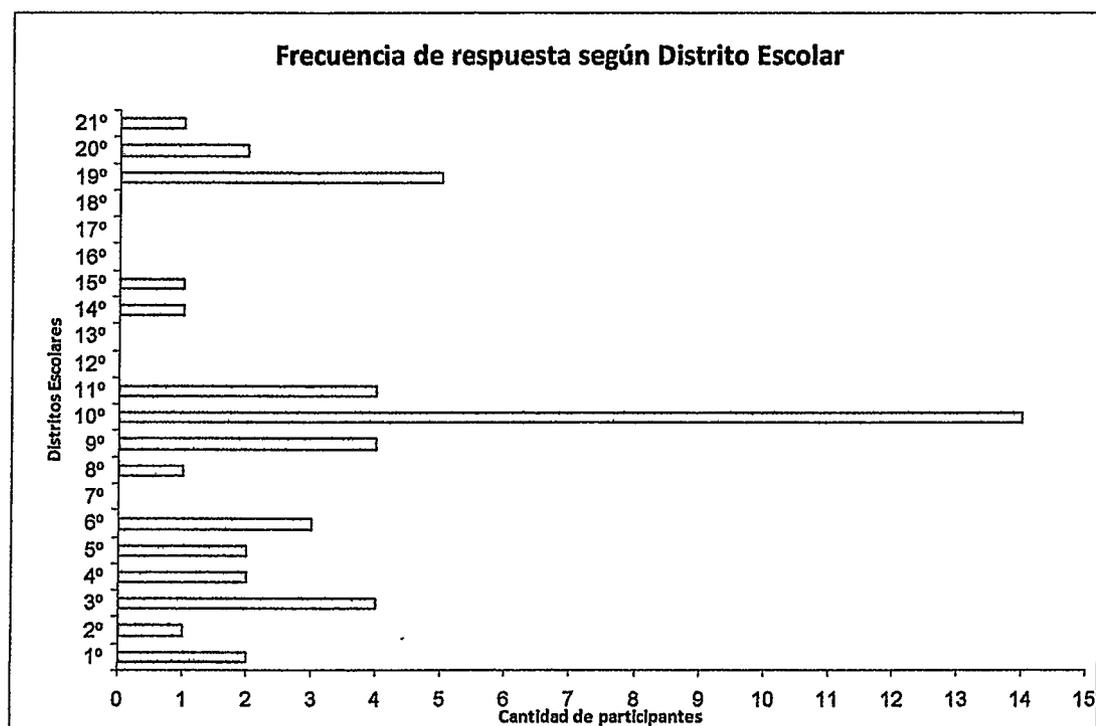
Figura 3-2: Perfil de los encuestados

2- Zona / Distrito escolar en el que se desempeña

Esta pregunta buscó conocer a que Distrito Escolar pertenecían las respuestas para obtener un panorama lo más general posible respecto a si las bibliotecas escolares de la Ciudad de Buenos Aires registran información que les permita evaluar su gestión.

DISTRITO ESCOLAR	Frecuencia	% con respecto al total
1°	2	4
2°	1	2
3°	4	9
4°	2	4
5°	2	4
6°	3	7
7°	0	0
8°	1	2
9°	4	9
10°	14	30
11°	4	9
12°	0	0
13°	0	0
14°	1	2
15°	1	2
16°	0	0
17°	0	0
18°	0	0
19°	5	11
20°	2	4
21°	1	2

Si bien algunos distritos no accedieron a responder la encuesta, con la información recogida podemos pensar que en general, los resultados son indicativos de ciertas tendencias acerca de las características y funcionamiento comunes a las bibliotecas escolares de la ciudad de Buenos Aires.



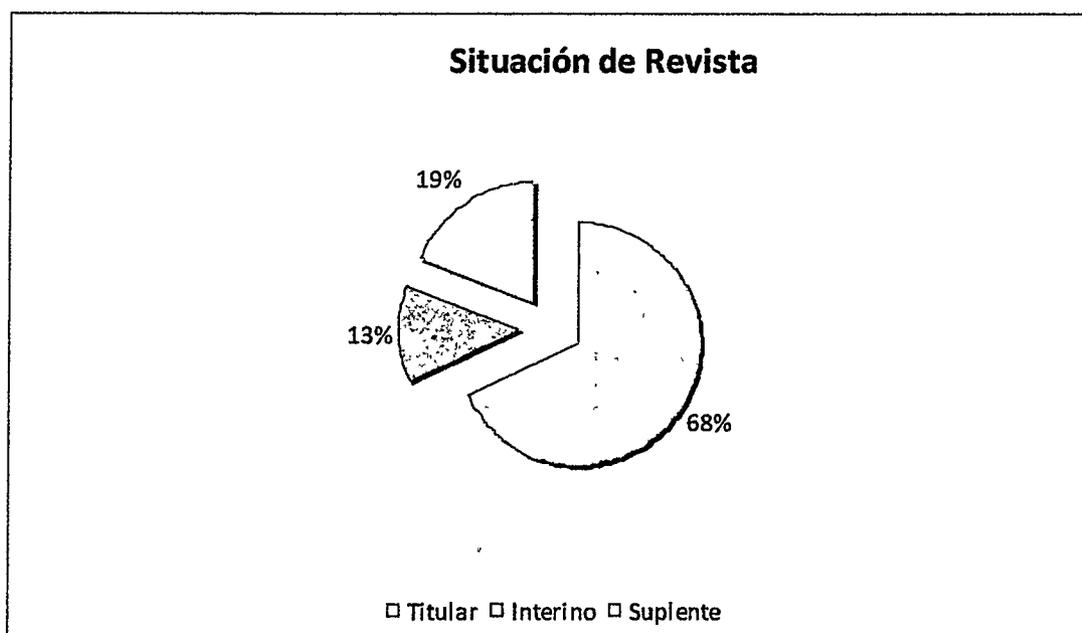
Del total de bibliotecarios que accedieron a responder la encuesta, la mayoría se desempeña en el DE 10º, seguidos por el DE 19º.

Figura 3-3: Ilustración 3-3: Distritos escolares de desempeño

3- Situación de revista

En este ítem se buscó conocer las características del personal en cuanto a su situación de revista, porque la situación de revista es indicativa de la posibilidad de generar continuidad en las acciones y proyectos propuestos desde la biblioteca si los recursos humanos poseen estabilidad en sus cargos.

Situación de revista	Frecuencia	% con respecto al total
Titular	32	68
Interino ⁴	6	13
Suplente	9	19



Un alto porcentaje (68%) de los bibliotecarios participantes, es titular en su cargo, seguido por un 19% en condición de suplente. Un 13% es interino en su cargo.

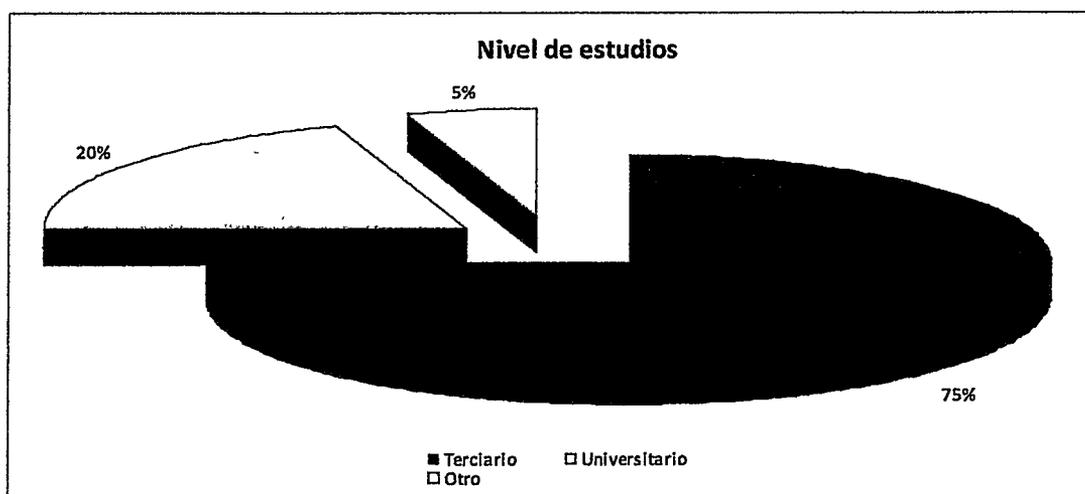
Figura 3-4: Situación de revista

⁴ Docente que ha sido designado para desempeñar transitoriamente un cargo u horas de clase vacantes y cuya función termina por supresión del cargo u horas de cátedra en virtud de alguna de las causales establecidas en el artículo 22 del Estatuto Docente, o cuando esas tareas sean cubiertas por personal titular que acceda por ingreso, ascenso, traslado, readmisión o reubicación por disponibilidad.

4- Nivel de estudios alcanzados

En esta pregunta se buscó conocer el nivel de estudios alcanzados por los bibliotecarios encuestados para conocer el nivel de formación de los responsables de cada biblioteca.

Nivel de estudios	Frecuencia	% con respecto al total
Terciario	35	75
Universitario	9	20
Otro	2	5



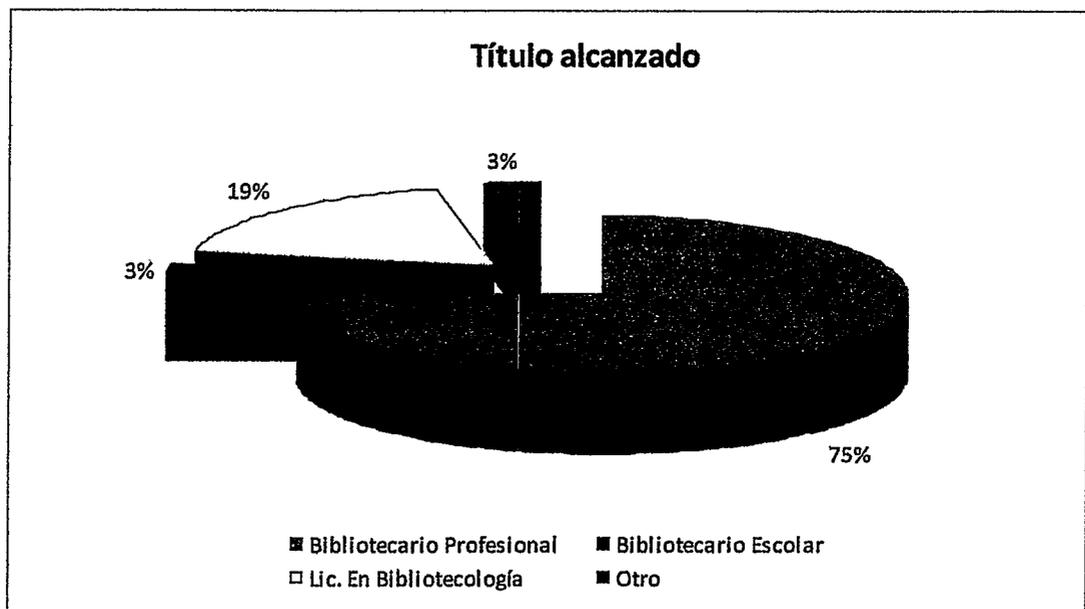
Del total de respuestas, el 75% de los encuestados posee título terciario, un 20% tiene título universitario y 5%, otro título.

Figura 3-5: Nivel de estudios alcanzados

5- Título alcanzado

En esta pregunta se buscó conocer la formación específica de los responsables cargo de las bibliotecas escolares para conocer el índice de bibliotecarios con título y formación en Bibliotecología.

Título alcanzado	Frecuencia	% con respecto al total
Bibliotecario Profesional	35	75
Bibliotecario Escolar	1	3
Lic. En Bibliotecología	9	19
Otro ⁵	1	3



El 75% de los encuestados es Bibliotecario Profesional. Luego siguen los Licenciados en Bibliotecología que representan un 19%. Un 3% es Bibliotecario Escolar y un 3%, posee Otro título (Bibliotecario Nacional)

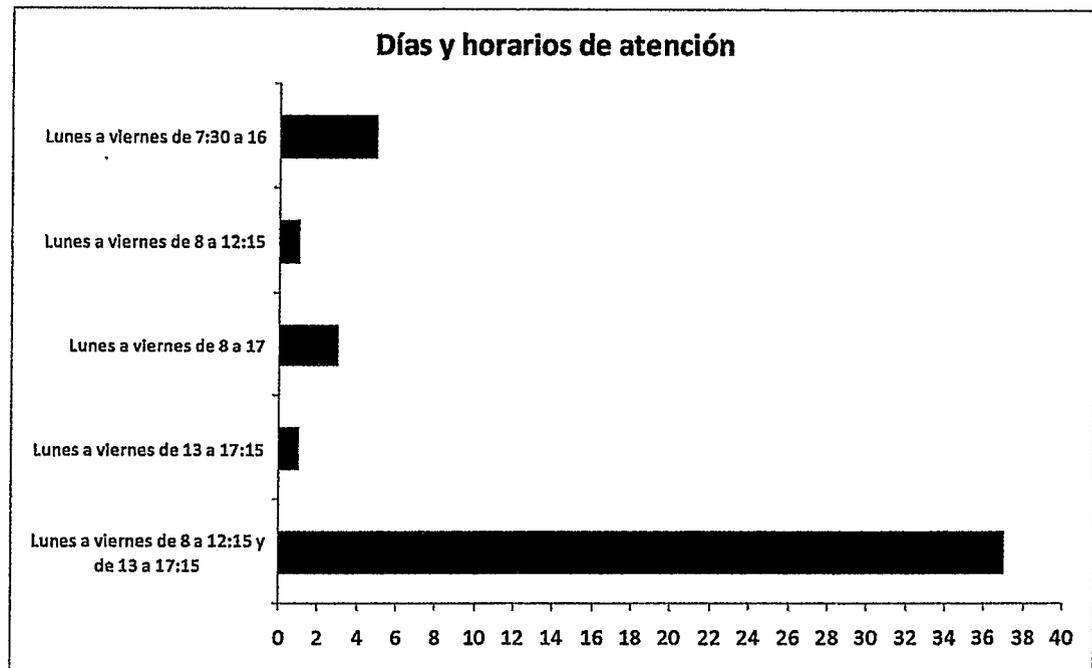
Figura 3-6: Título alcanzado

⁵ Corresponde a Bibliotecario Nacional.

6- Días y horarios de atención de la biblioteca

Esta pregunta se realizó para conocer los días y horarios de atención de las unidades de información y obtener una visión del tiempo en que la biblioteca presta servicios y si éste es adecuado para cubrir el horario escolar.

¿Qué días y horarios tiene su biblioteca?	Frecuencia
Lunes a viernes de 8 a 12:15 y de 13 a 17:15	37
Lunes a viernes de 13 a 17:15	1
Lunes a viernes de 8 a 17	3
Lunes a viernes de 8 a 12:15	1
Lunes a viernes de 7:30 a 16	5



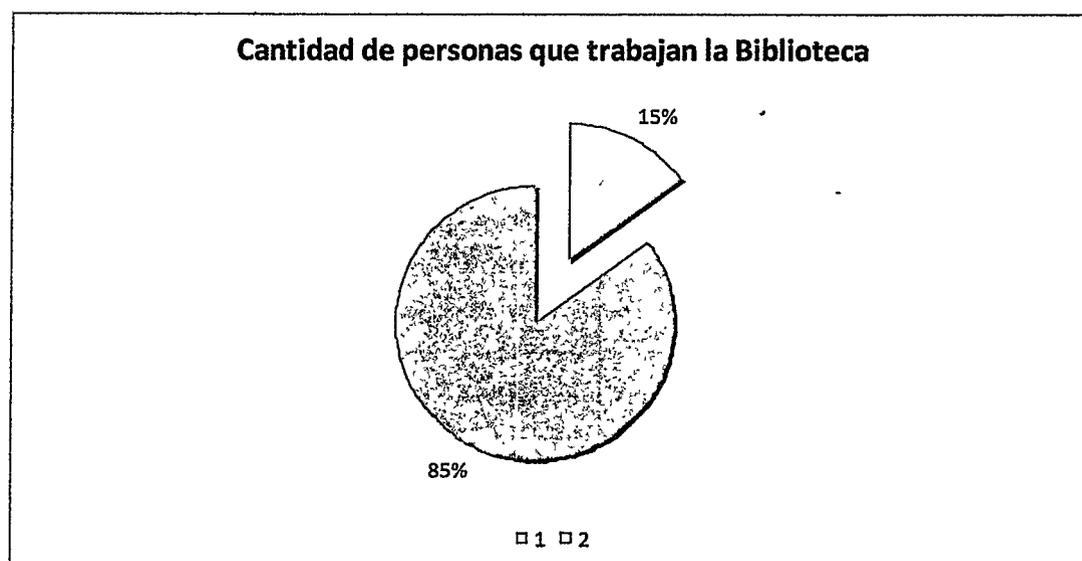
De las 47 unidades de información participantes, 37 atienden de lunes a viernes de 8 a 12:15 y de 13 a 17:15.; 5 unidades lo hacen en el horario de 7:30 a 16:00. En general, todas atienden de lunes a viernes en horario escolar.

Figura 3-7: Días y horarios de atención de las bibliotecas

7- Cantidad de personas que trabajan en la biblioteca

Este ítem fue formulado para conocer la cantidad de personas que trabajan en cada biblioteca participante y saber si el número de personal es el adecuado⁶ para atender a la comunidad de usuarios.

Cantidad de personas	Frecuencia	% con respecto al total de encuestados
1	7	15
2	40	85



En el 85% de las bibliotecas encuestadas trabajan 2 personas (una en el turno mañana y otra, en el turno tarde)
Solamente en el 15% trabaja 1 persona, encargada de cubrir ambos turnos.

Figura 3-8: Cantidad de personas que trabajan en la biblioteca

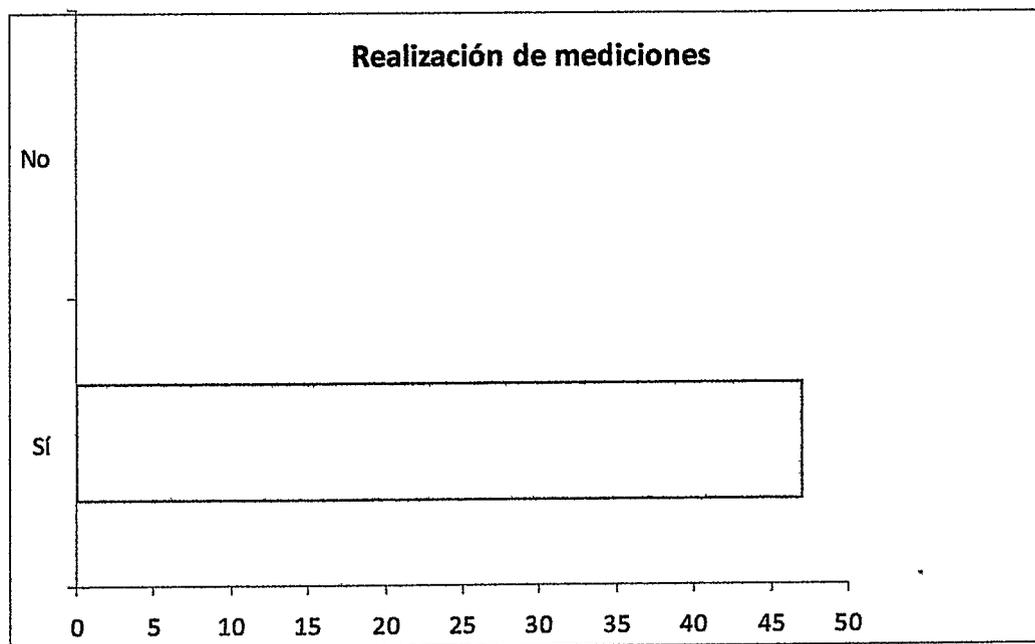
⁶ En la ciudad de Buenos Aires no existe un estándar pero se asume que cada biblioteca escolar cuente con al menos un bibliotecario.

8- Realización de mediciones o evaluación sobre las actividades de la biblioteca

Esta pregunta buscaba saber si las bibliotecas llevan algún tipo de registro sobre sus actividades y servicios que les permita monitorear su funcionamiento global.

¿Su biblioteca lleva algún sistema de evaluación o conteo de información sobre las actividades que realiza?	Frecuencia
Sí	47
No	0

La información permite afirmar que todas las bibliotecas registran información sobre sus actividades y servicios. Cuestión importante para obtener un panorama general del funcionamiento de la unidad de información.



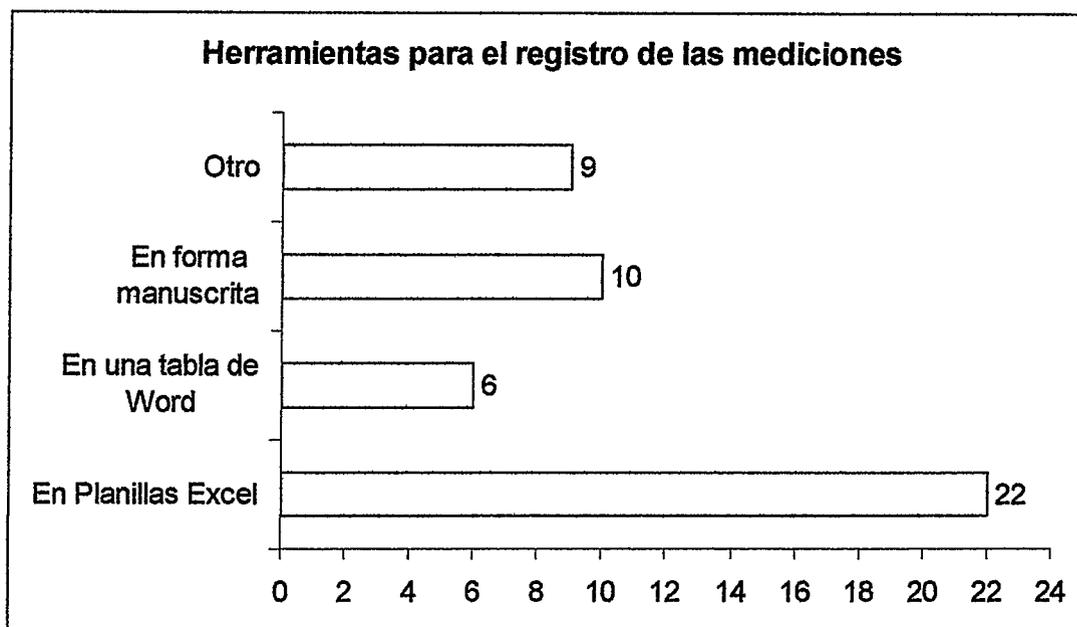
Todas las bibliotecas encuestadas realizan algún tipo de registro o medición sus actividades.

Figura 3-9: Realización de mediciones o evaluación sobre las actividades de la biblioteca

9- Registro de la evaluación o información

Este ítem buscaba recabar información acerca de las herramientas utilizadas para el registro de las actividades y servicios de la biblioteca.

¿Cómo registra la evaluación o conteo de información de las actividades de su biblioteca?	Frecuencia
En Planillas Excel	22
En una tabla de Word	6
En forma manuscrita	10
Otro	9



22 de las bibliotecas participantes realiza el registro de la información utilizando planillas Excel. 6 bibliotecas utilizan tablas de Word; 10 registran la información en forma manuscrita; 9 usan otras herramientas para registrar sus mediciones: Cuadro de Mando Integral (2) y Formulario en línea (7).

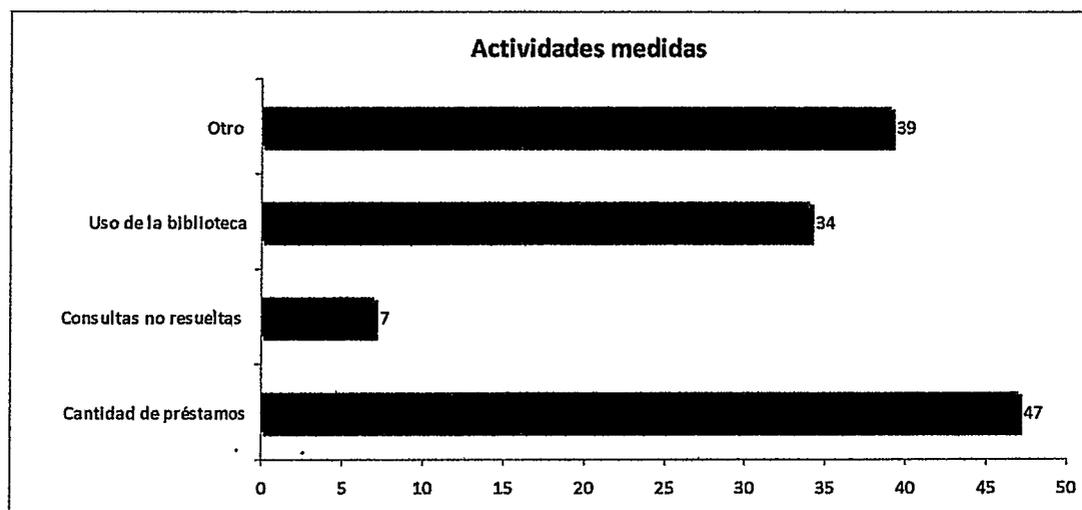
Figura 3-10: Forma de registro de las actividades

10- Actividades medidas

En esta pregunta se buscó saber qué actividades bibliotecarias son medidas para tener una visión sobre las áreas consideradas relevantes para cada unidad de información.

¿Qué actividades son medidas?	Frecuencia
Cantidad de préstamos	47
Consultas no resueltas	7
Uso de la biblioteca	34
Otro	39

Debido a que todas las bibliotecas registran la circulación de sus materiales (cantidad de préstamos), esto sería indicativo de que hasta el momento es considerado como el principal servicio ofrecido.



La totalidad de las bibliotecas encuestadas mide la Cantidad de préstamos, un poco menos, también registra el Uso de la biblioteca (34). Solamente 7 de las unidades toma nota de las consultas no resueltas.

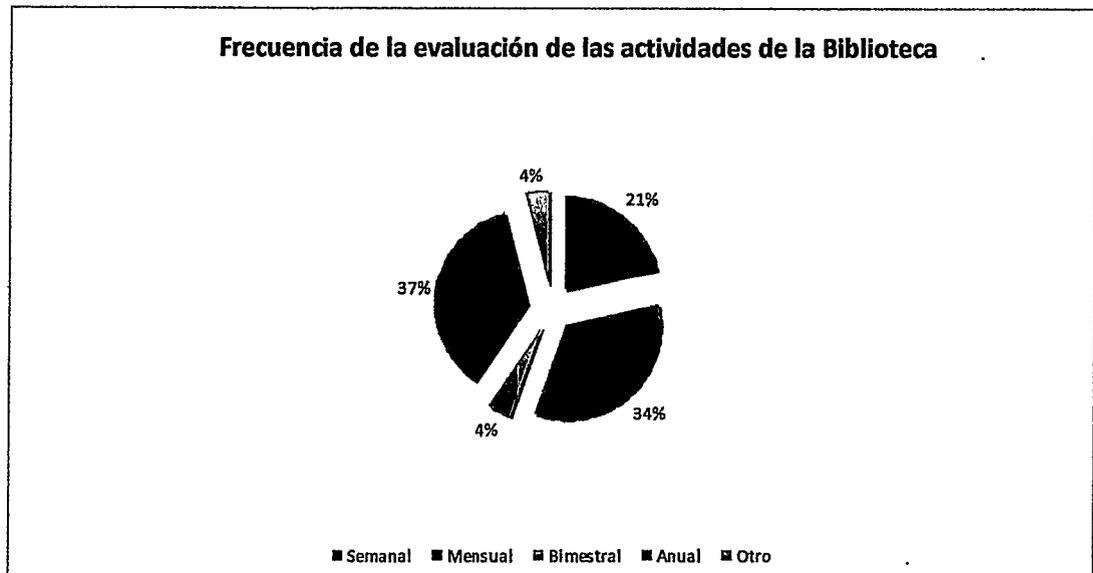
Otras actividades medidas son: proyectos integrados con los docentes, registro de atención de grupos sin docentes, actividades realizadas con los alumnos, y lectura en diferentes contextos.

Figura 3-11: Actividades medidas

11- Frecuencia de la evaluación de las actividades

Este ítem buscaba saber la frecuencia con que se llevan a cabo el registro de las actividades de la biblioteca.

¿Con qué frecuencia realiza la evaluación de las actividades de la biblioteca?	Frecuencia	% con respecto al total de encuestados
Semanal	10	21
Mensual	16	34
Bimestral	2	4
Anual	17	37
Otro	2	4



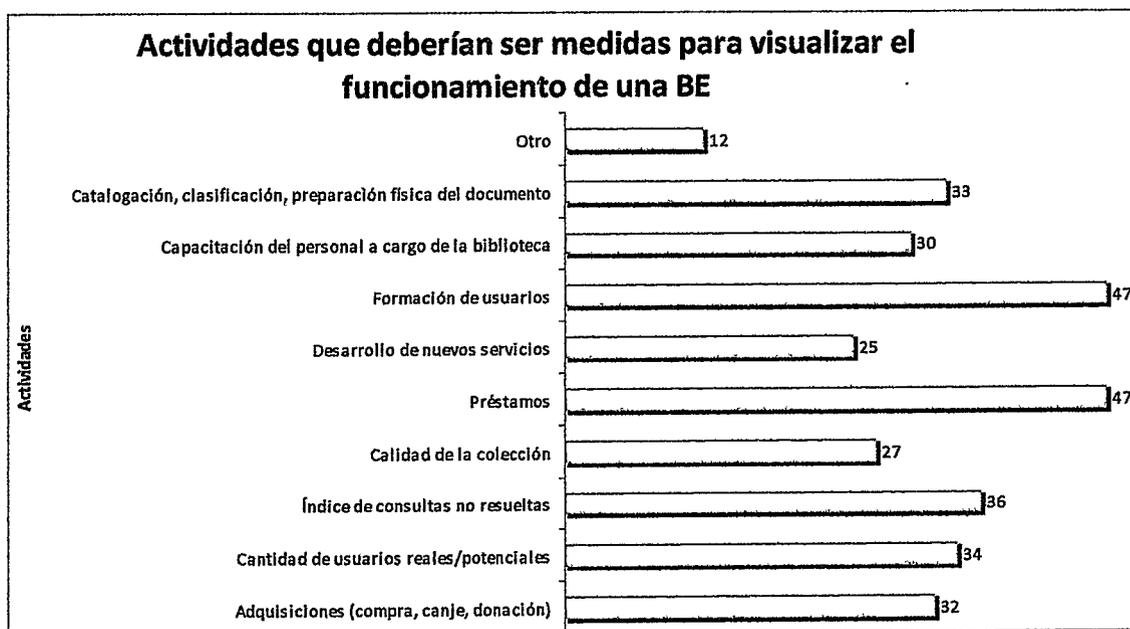
Un 37% de las bibliotecas realiza la evaluación de las actividades anualmente; un 34% lo hace mensualmente. En cambio, un 21% de manera semanal. Bimestralmente lo realiza un 4% al igual que otro 4% cuya frecuencia es diaria.

Figura 3-12: Frecuencia de la evaluación de las actividades

12- Actividades que creen deberían ser medidas en una biblioteca escolar para monitorear su funcionamiento

Este ítem buscaba conocer qué actividades creían los encuestados que deberían medirse en una unidad de información para monitorear su funcionamiento.

¿Qué actividades piensa que deberían ser medidas en una biblioteca escolar para monitorear su funcionamiento?	Frecuencia
Adquisiciones (compra, canje, donación)	32
Cantidad de usuarios reales/potenciales	34
Índice de consultas no resueltas	36
Calidad de la colección	27
Préstamos	47
Desarrollo de nuevos servicios	25
Formación de usuarios	47
Capacitación del personal a cargo de la biblioteca	30
Catalogación, clasificación, preparación física del documento	33
Otro	12



La totalidad de las bibliotecas participantes coinciden que las actividades que deberían ser medidas son: los préstamos y la formación de usuarios. 36 bibliotecas consideran importante medir el índice de consultas no resueltas. En menor medida, creen que deberían medirse: adquisiciones, cantidad de usuarios, calidad de la colección, desarrollo de nuevos servicios, capacitación del personal y preparación de los documentos.

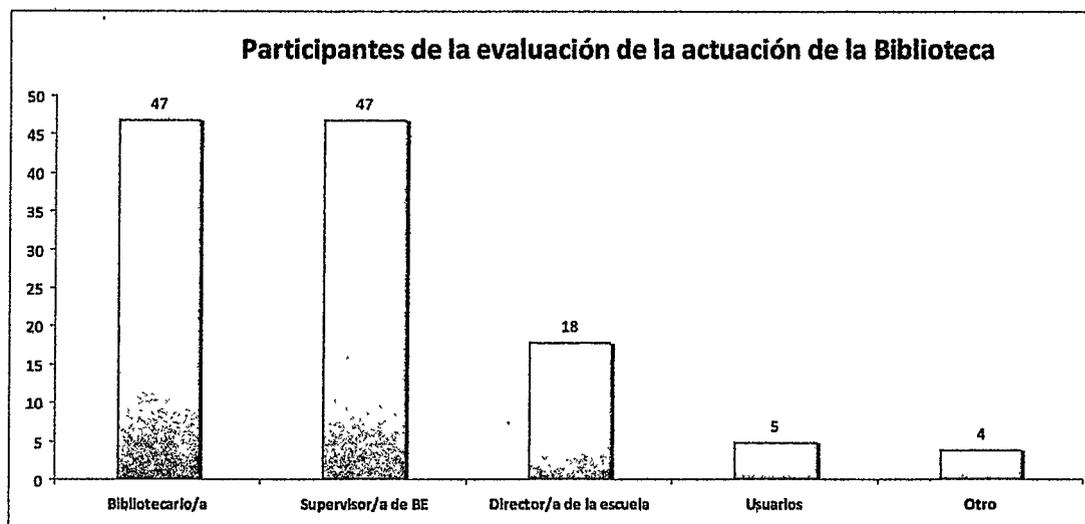
Otras actividades que creen que deberían medirse incluyen: Uso de las TIC, Proyectos integrados con los MG, Circulación de la colección, Actividades pedagógicas, de extensión cultural, circulación de información institucional, recuperación del material en préstamo, índice de morosidad, materiales reparados.

Figura 3-13: Procesos o servicios que deberían ser medidos

13- Integrantes que participan de la evaluación de la actuación de la biblioteca

Esta pregunta buscaba conocer quiénes participan de la evaluación del desempeño de la biblioteca para conocer qué integrantes de la comunidad escolar son tenidos en cuenta a la hora de evaluar el funcionamiento de la biblioteca.

¿Qué integrantes participan de la evaluación de la actuación de la biblioteca?	Frecuencia	% con respecto al total de encuestados
Bibliotecario/a	47	100
Supervisor/a de BE	47	100
Director/a de la escuela	18	38
Usuarios	5	11
Otro	4	9



En todas las bibliotecas encuestadas participan de la evaluación de su actuación los bibliotecarios y los supervisores. Pero además, en 18 de ellas también participan los directores de cada institución.

En menor medida (5 bibliotecas) incluyen a los usuarios. En 4 unidades, además participan de la evaluación, los padres y la Asociación Cooperadora⁷.

Figura 3-14: Participantes de la evaluación de la actuación de la biblioteca

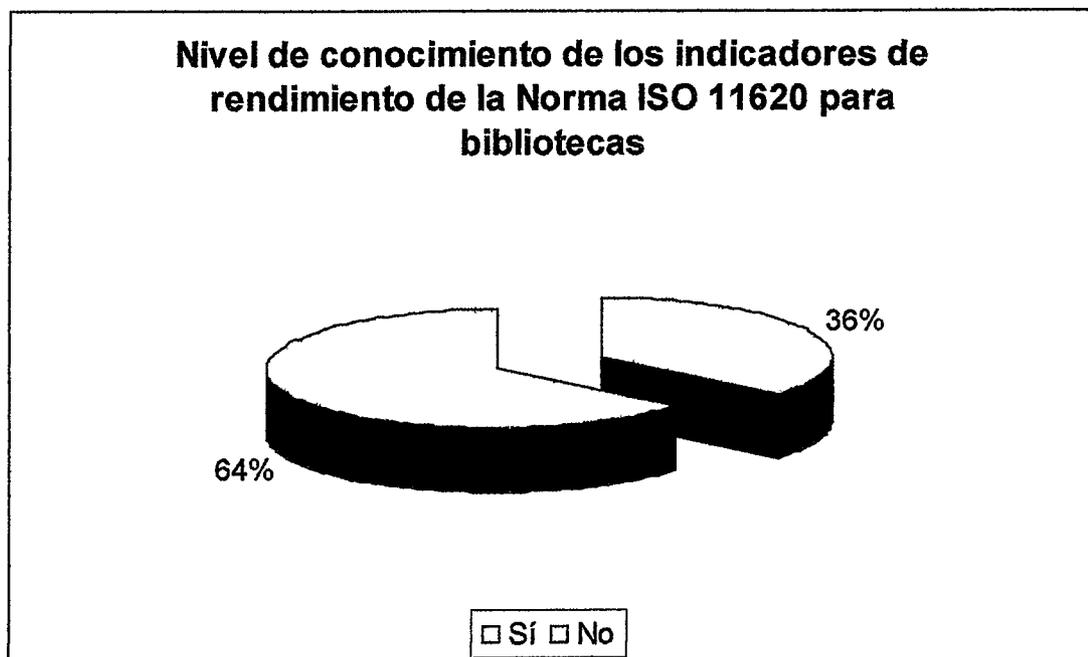
⁷ Las cooperadoras escolares son asociaciones reconocidas por el Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires y son consideradas una herramienta indispensable para el desarrollo del sistema educativo, ya que constituyen el espacio por excelencia de participación de los padres como integrantes activos de la comunidad educativa. Cada Director de escuela ejerce el rol de asesor de la asociación cooperadora de la Institución.

14- Grado de conocimiento de los indicadores de rendimiento de la norma ISO 11620

En este ítem se buscaba determinar si los encuestados conocen los indicadores de rendimiento de la norma ISO 11620 para bibliotecas.

Los resultados obtenidos demuestran que, en general, hay un desconocimiento amplio de la mencionada norma.

¿Conoce los indicadores de rendimiento de la norma ISO 11620 para bibliotecas?	Frecuencia	% con respecto al total de encuestados
Sí	17	36
No	30	64



Un alto porcentaje de los encuestados desconoce los indicadores de rendimiento de la Norma ISO 11620 para bibliotecas.

Figura 3-15: Grado de conocimiento de los indicadores de rendimiento de la Norma ISO 11620

3.6.3 Resultados de las entrevistas a supervisores de bibliotecas

1- Perfil de los encuestados

En esta pregunta se buscó conocer el porcentaje de supervisores según género: femenino o masculino.

Si bien, en este caso esta pregunta demográfica no es relevante, Hernández Sampieri (2008) sugiere que: *"En algunos casos es conveniente iniciar con preguntas neutrales o fáciles de contestar para que el sujeto participante se adentre en la situación."* (p. 324)

Género	Frecuencia	% con respecto al total
Femenino	9	90
Masculino	1	10



El 90% de los supervisores corresponde al sexo femenino. Apenas un 10% es de sexo masculino.

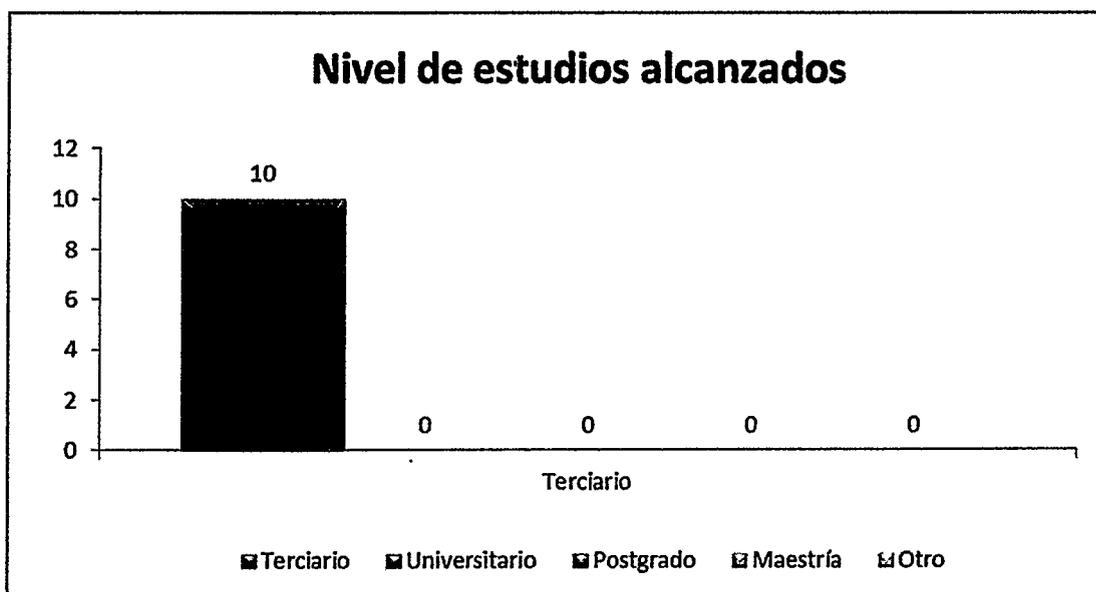
Figura 3-16: Perfil de los supervisores encuestados

2- Nivel de estudios alcanzados

Esta pregunta buscaba conocer el nivel académico de los supervisores para conocer el nivel de formación de los mismos.

Nivel de estudios	Frecuencia	% con respecto al total
Terciario	10	100
Universitario	0	0
Postgrado	0	0
Maestría	0	0
Otro	0	0

La información recogida permitió establecer que la totalidad de supervisores cuenta solamente con estudios de nivel terciario.



La totalidad de los supervisores encuestados posee título terciario.

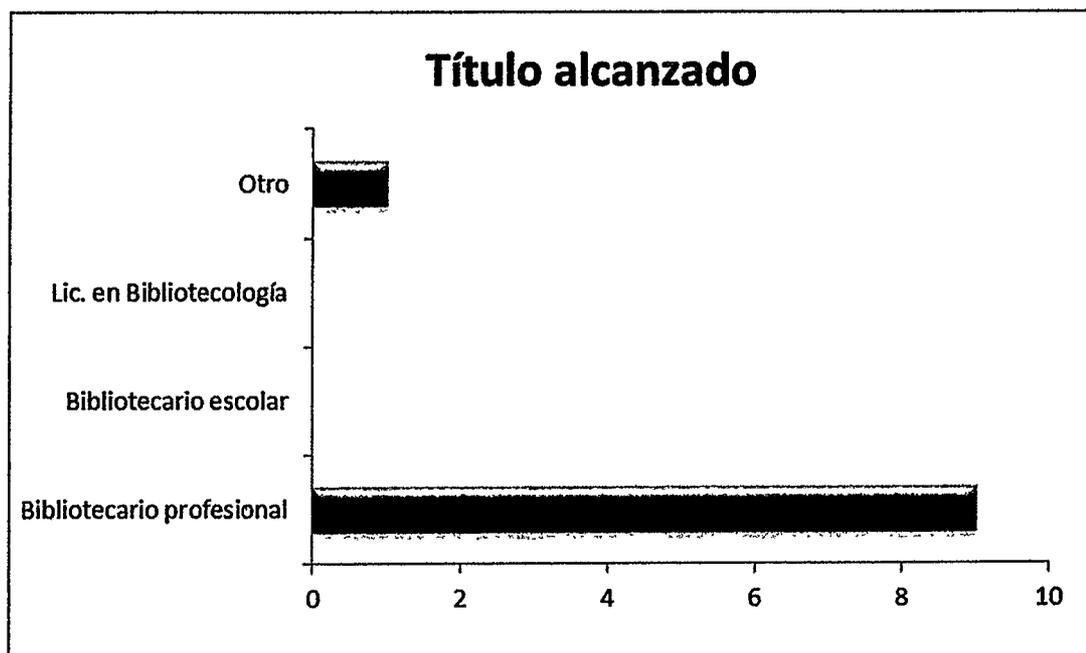
Figura 3-17: Nivel de estudios alcanzados

3- Título alcanzado

Esta pregunta buscaba conocer los títulos profesionales de los supervisores para conocer la formación específica en Bibliotecología.

Título alcanzado	Frecuencia	% con respecto al total de encuestados
Bibliotecario profesional	9	90
Bibliotecario escolar	0	0
Lic. En Bibliotecología	0	0
Otro	1	10

Con la información recolectada podemos ver que un alto porcentaje es bibliotecario profesional.



9 supervisores poseen título de Bibliotecario profesional y 1, título de Bibliotecario nacional.

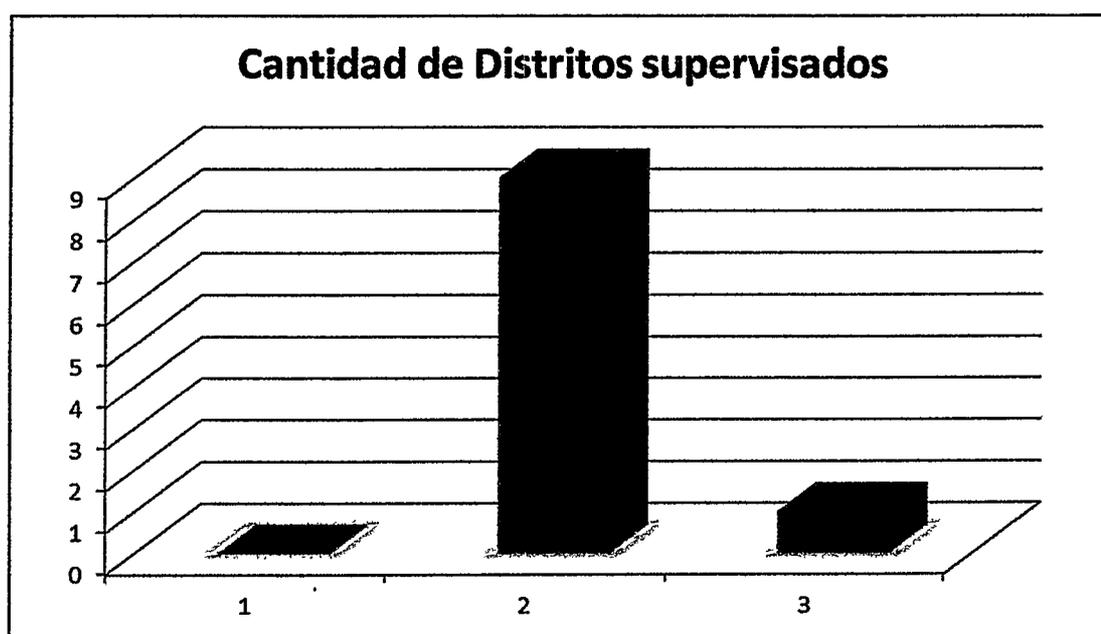
Figura 3-18: Título alcanzado

4- Cantidad de distritos que supervisa

Esta pregunta fue formulada con el objetivo de conocer la cantidad de distritos supervisados por cada encuestado.

Distritos supervisados	Frecuencia	% con respecto al total
Uno	0	0
Dos	9	90
Tres	1	10

Las respuestas permiten ver que en general, la asignación de cantidad de distritos es homogénea en toda la ciudad de Buenos Aires.



De los supervisores entrevistados, 9 tienen a su cargo dos Distritos Escolares. Solamente un supervisor tiene a cargo 3 Distritos.

Figura 3-19: Cantidad de distritos supervisados

5- Cantidad de bibliotecas que supervisa

Esta pregunta buscaba conocer la cantidad de bibliotecas a cargo de cada supervisor.

Bibliotecas supervisadas	Frecuencia	% con respecto al total
39	1	10
40	1	10
43	2	20
44	4	40
46	1	10
62	1	10



El 40% de los entrevistados debe supervisar 44 bibliotecas cada uno, seguidos por un 20% con 43 bibliotecas a cargo cada uno.

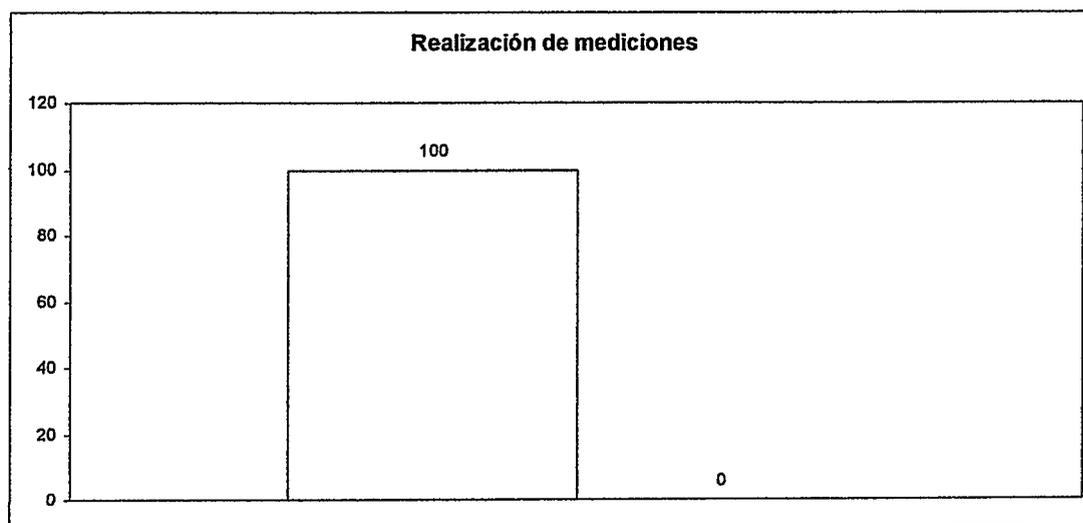
Figura 3-20: Cantidad de bibliotecas a cargo de cada Supervisor

6- a) Mediciones en la Biblioteca para recabar datos acerca de su funcionamiento

Pregunta cuyo objetivo era conocer si las bibliotecas supervisadas realizan algún tipo de medición por pedido de los supervisores.

Las bibliotecas que supervisa, ¿llevan algún tipo de medición?	Frecuencia	% con respecto al total de encuestados
Sí	10	100
No	0	0

La información revela que todos los supervisores solicitan algún tipo de medición a aquellas bibliotecas bajo su órbita. Esto sería indicativo de que la tendencia en general, en las bibliotecas escolares de la ciudad de Buenos Aires es medir la gestión.



La totalidad de las Bibliotecas supervisadas llevan algún tipo de evaluación de su funcionamiento.

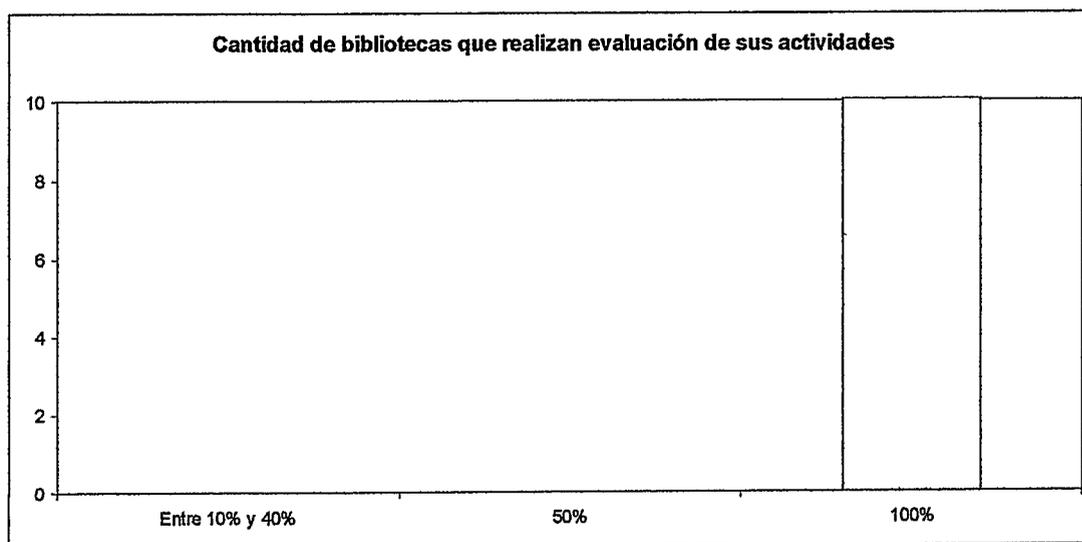
Figura 3-21: Realización de mediciones sobre el funcionamiento de la Biblioteca

6- b)- Cantidad de bibliotecas que realizan algún tipo de medición

Esta pregunta buscaba conocer qué cantidad de bibliotecas realizan mediciones.

¿Cuántas bibliotecas realizan evaluación de las actividades que llevan a cabo?	Frecuencia	% con respecto al total de encuestados
Entre 10% y 40%	0	0
50%	0	0
100%	10	100

Podemos afirmar que todas las bibliotecas a cargo de los supervisores encuestados realizan medición de las actividades y servicios prestados.



Todas las bibliotecas realizan evaluación de sus actividades.

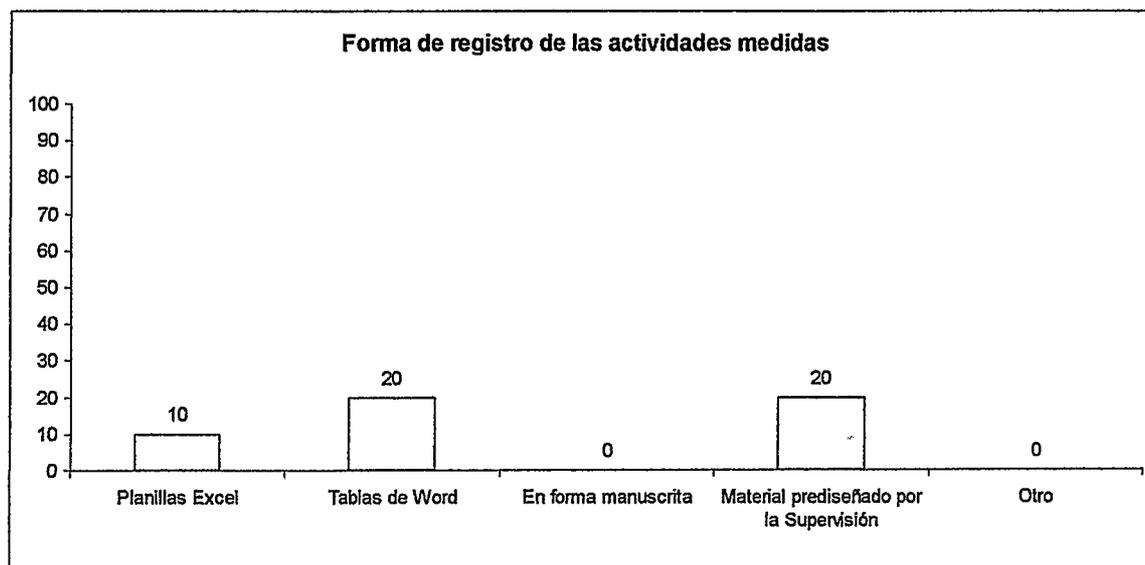
Figura 3-22: Cantidad de Bibliotecas que realizan algún tipo de medición

7- Registro de las actividades medidas

Esta pregunta fue formulada para conocer qué herramientas solicitan los supervisores que se utilice en las bibliotecas para registrar las actividades medidas.

El registro de las actividades realizadas en las bibliotecas se llevan a cabo a través de:	Frecuencia
Planillas Excel	10
Tablas de Word	20
En forma manuscrita	0
Material prediseñado por la Supervisión	20
Otro	0

La información obtenida muestra que no hay un criterio uniforme entre los supervisores respecto a los instrumentos utilizados para registrar la información.



De los supervisores entrevistados un 20% diseña Tablas de Word para el registro de las mediciones, otro 20% diseña material (formulario en línea con Google Docs) y un 10% diseña Planillas de cálculo.

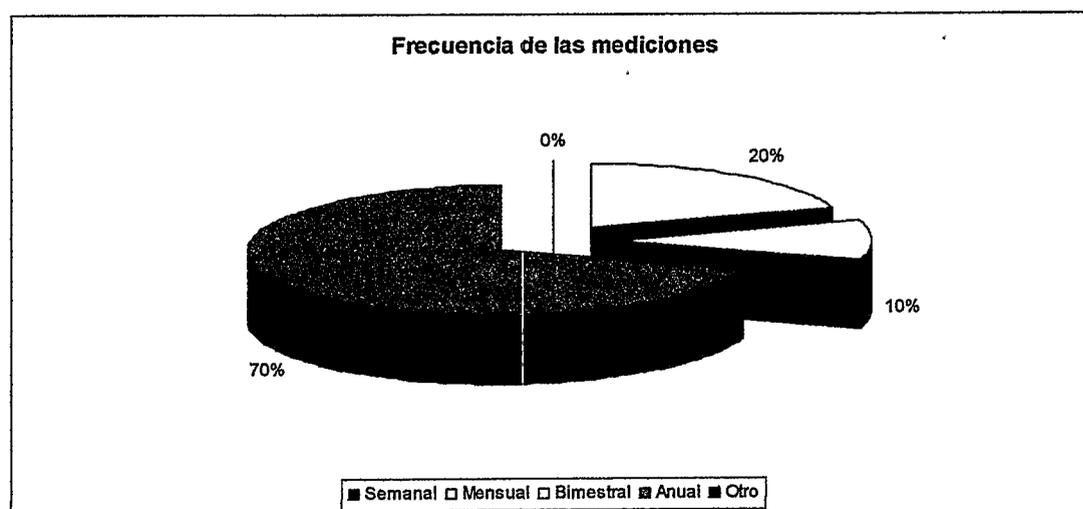
Figura 3-23: Forma de registro de las actividades medidas

8- Frecuencia de las mediciones

Esta pregunta buscaba conocer con qué frecuencia se realizan las mediciones para conocer si hay criterios unificados entre las supervisiones en este aspecto.

La frecuencia de las mediciones realizas es...	Frecuencia	% con respecto al total de encuestados
Semanal	0	0
Mensual	2	20
Bimestral	1	10
Anual	7	70
Otro	0	0

Los datos relevados nos muestran que no hay criterios unificados respecto a la frecuencia con que deberían realizarse las mediciones en las bibliotecas escolares.



Un 70% de los supervisores realiza mediciones anualmente, un 20% mensualmente. En cambio solamente un 10% las realiza bimestralmente.

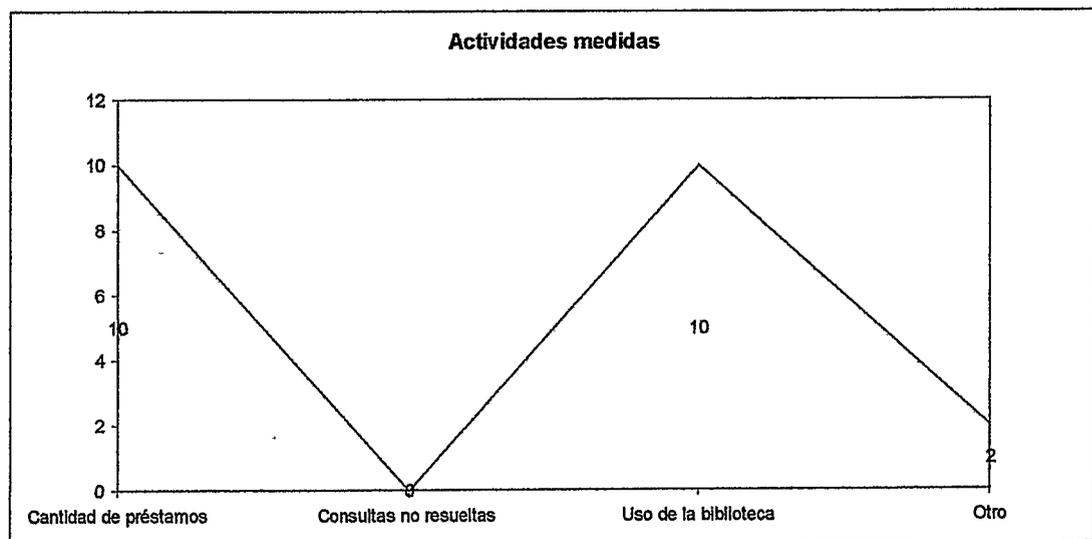
Figura 3-24: Frecuencia de las mediciones

9- Actividades medidas

En esta pregunta se buscaba conocer qué actividades son medidas en las unidades de información que permita conocer si hay coincidencias entre las distintas supervisiones respecto a las actividades relevantes a medir.

¿Qué actividades son medidas?	Frecuencia	% con respecto al total de encuestados
Cantidad de préstamos	10	100
Consultas no resueltas	0	0
Uso de la biblioteca	10	100
Otro	2	20

Según los datos recolectados, la actividad común a medir entre todas las supervisiones es la cantidad de préstamos, indicando esto que es el servicio más importante a medir.



Todos los supervisores miden las actividades: Cantidad de préstamos y Uso de la biblioteca.

Solamente dos, además, miden: Proyectos, Atención de grupos sin docentes, Juegoteca, Días sin biblioteca (paros, feriados, licencias)

Ninguno contempla la medición del nivel de Consultas no resueltas.

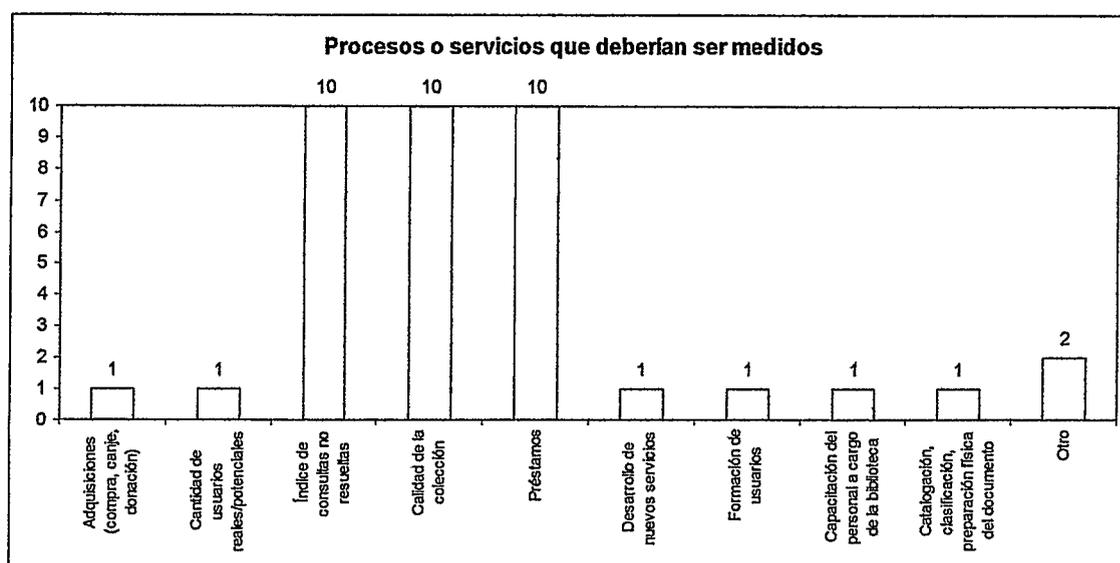
Figura 3-25: Actividades medidas

10-Procesos o servicios que deberían ser medidos en una Biblioteca escolar para monitorear su funcionamiento

Esta pregunta buscaba conocer la opinión de los supervisores acerca de las actividades que deberían ser medidas en una biblioteca escolar para monitorear su funcionamiento.

¿Qué actividades piensa que deberían ser medidas en una biblioteca escolar para monitorear su funcionamiento?	Frecuencia	% con respecto al total de encuestados
Adquisiciones (compra, canje, donación)	1	10
Cantidad de usuarios reales/potenciales	1	10
Índice de consultas no resueltas	10	100
Calidad de la colección	10	100
Préstamos	10	100
Desarrollo de nuevos servicios	1	10
Formación de usuarios	1	10
Capacitación del personal a cargo de la biblioteca	1	10
Catalogación, clasificación, preparación física del documento	1	10
Otro	2	20

Las respuestas obtenidas muestran que es sumamente importante llevar registro de las consultas no resueltas, la cantidad de préstamos y la calidad de la colección.



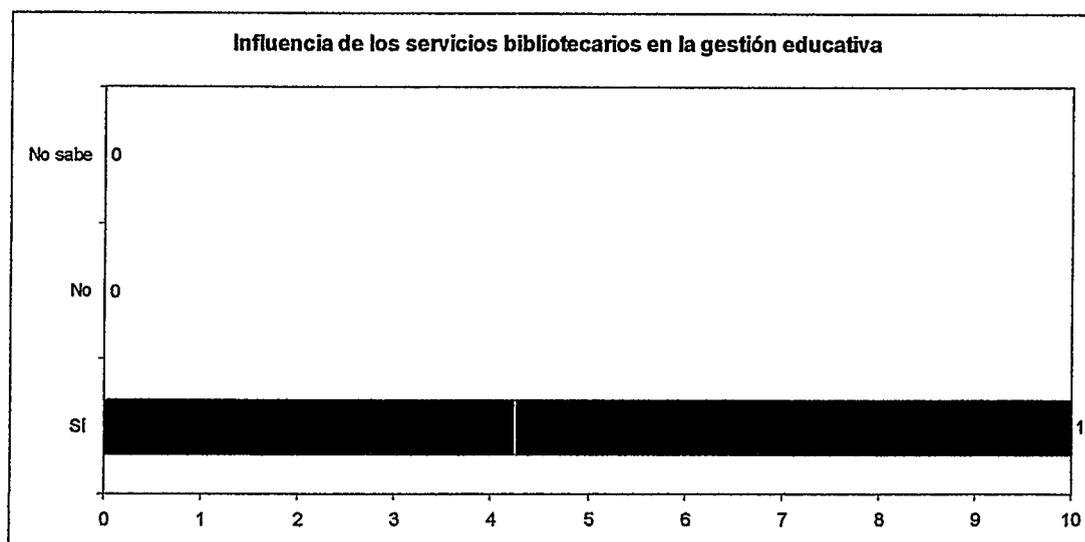
Todos los supervisores coinciden en que los procesos y servicios que deberían medirse son: Índice de consultas no resueltas, Calidad de la colección y Préstamos. Dos supervisores además consideran que deberían medirse Grado de demanda de material pedagógico, Donaciones oficiales, Interacción con otras instituciones.

Figura 3-26: Procesos o servicios que deberían medirse en una Biblioteca escolar para monitorear su funcionamiento

11- a) Influencia de los servicios de la biblioteca en la gestión escolar

En esta pregunta se deseaba saber si los servicios bibliotecarios tienen influencia en la gestión escolar para conocer la opinión de los supervisores respecto a esta cuestión.

¿Considera que los servicios brindados por la biblioteca escolar influyen en la gestión educativa?	Frecuencia	% con respecto al total de encuestados
Sí	10	100
No	0	0
No sabe	0	0



Todos los supervisores coinciden en que los servicios brindados por la biblioteca escolar, influyen en la gestión escolar.

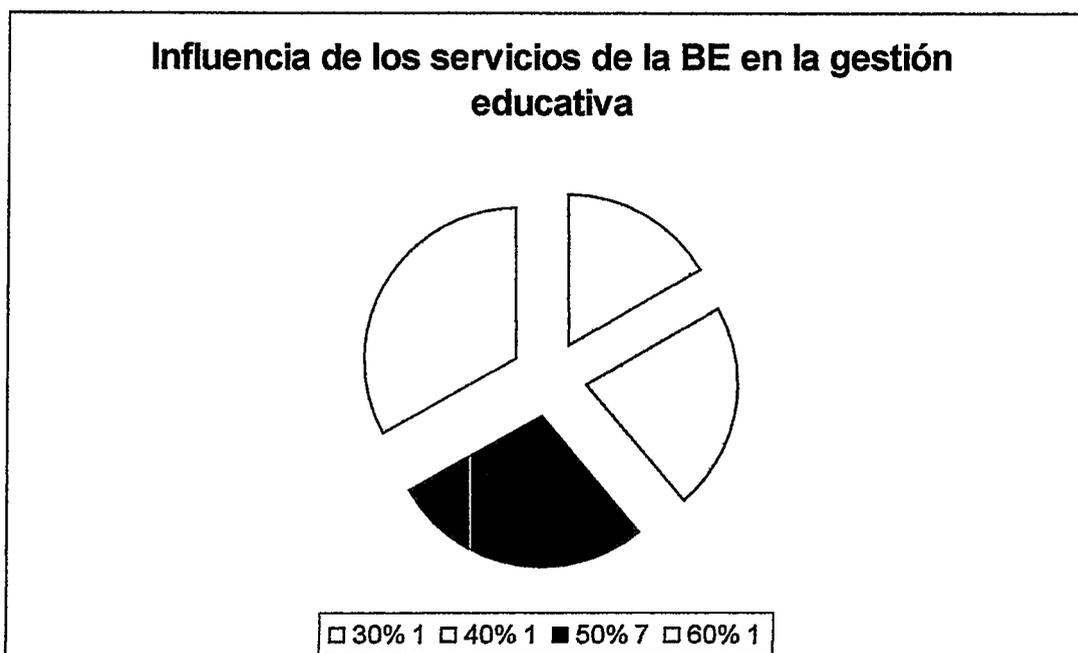
Figura 3-27: Influencia de los servicios de la biblioteca en la gestión escolar

11- b) Porcentaje de influencia de los servicios de la biblioteca en la gestión escolar

Esta pregunta buscaba conocer en qué porcentaje creen que los servicios de la biblioteca influyen en la gestión escolar, que permita determinar el índice de importancia según la visión de los supervisores.

¿En qué porcentaje estima que los servicios de la biblioteca escolar influyen en la gestión de la institución educativa?	Frecuencia	% con respecto al total de encuestados
0%	0	0
10%	0	0
20%	0	0
30%	1	10
40%	1	10
50%	7	70

60%	1	10
70%	0	0
80%	0	0
90%	0	0
100%	0	0



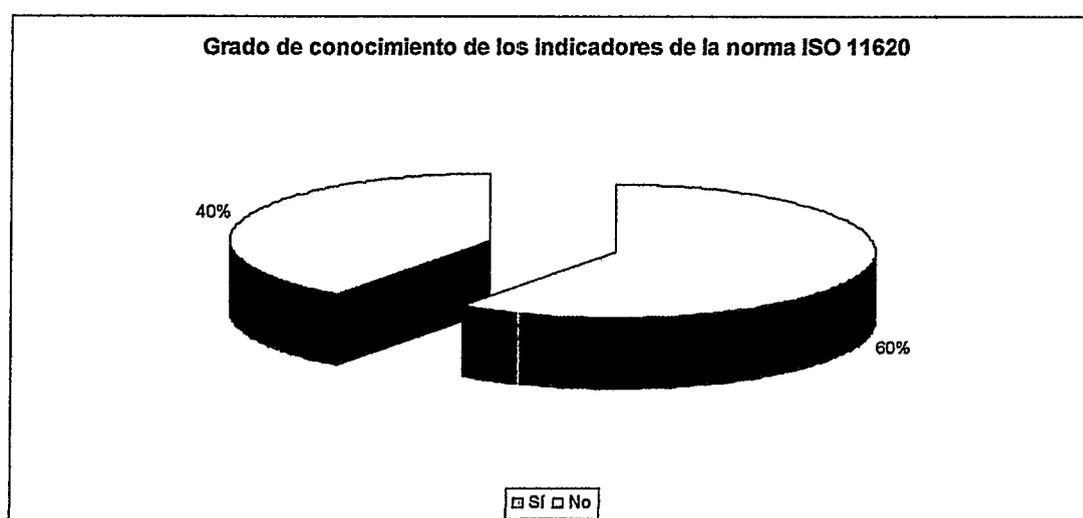
La mayoría de los supervisores entrevistados consideran que el porcentaje de influencia de los servicios de la biblioteca en la gestión educativa es del 50%.

Figura 3-28: Porcentaje de influencia de los servicios de la biblioteca en la gestión educativa

12- Grado de conocimiento de los indicadores de rendimiento de la norma ISO 11620 para bibliotecas

Esta pregunta buscaba determinar el grado de conocimiento de los indicadores de la norma ISO 11620 para bibliotecas.

¿Conoce los indicadores de rendimiento de la norma ISO 11620 para bibliotecas?	Frecuencia	% con respecto al total de encuestados
Sí	6	60
No	4	40



Un 60% de los supervisores entrevistados manifiestan conocer los indicadores de rendimiento de la norma ISO 11620 para bibliotecas.

Figura 3-29: Grado de conocimiento de los indicadores de rendimiento de la norma ISO 11620 para bibliotecas

4. CONCLUSIONES

Del total de la población de bibliotecas escolares de educación primaria de la ciudad de Buenos Aires (440 unidades) fue seleccionada una muestra aleatoria simple de 105 unidades.

De la muestra seleccionada, finalmente respondieron la encuesta 45 bibliotecas, siendo un poco más del 10% de la población total. Sin dejar de tener en cuenta las características propias de las bibliotecas escolares de la ciudad (ausentismo de personal con licencias extensas, distritos escolares en emergencia educativa por falta de recursos humanos para cubrir suplencias, bibliotecarios que atienden grupos de alumnos sin docentes, etc.) podríamos decir que el nivel de respuestas obtenido expresan un aspecto de la realidad y que nos dan la oportunidad de presentar una propuesta de mejora en evaluación basada en la aplicación de los indicadores de rendimiento de la norma ISO 11620 y la sugerencia de otros indicadores específicos para este tipo de bibliotecas, ya que analizada la información recogida, pudimos obtener una visión general de la situación de las bibliotecas escolares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, observando que realizan mediciones utilizando diversos instrumentos para registrar la información sobre de sus servicios y actividades.

Recogida la información y luego de su procesamiento podemos aventurar algunas conclusiones, que para nada pretender abarcar todos los aspectos sino más bien ordenar el conocimiento que surge de la lectura de los datos y contextualizarlos a los objetivos de la investigación:

- De los bibliotecarios encuestados, la mayoría es titular en su cargo, situación que es indicativa de la posibilidad de generar continuidad en las acciones y proyectos propuestos desde la biblioteca al poseer los recursos humanos estabilidad en sus puestos laborales.
- La formación de los responsables de cada biblioteca demuestra un alto porcentaje de formación profesional en Bibliotecología, por lo que se espera que a mayor proporción de bibliotecarios con formación específica, mejores serán los servicios que se desarrollen en cada biblioteca.
- Un aspecto muy positivo a destacar es que el personal de las bibliotecas tiene un nivel de estudios superior al de los supervisores, lo que nos estaría mostrando un alto grado de actualización y formación de los nuevos profesionales.
- El horario de apertura de las bibliotecas demuestra que la mayoría (el 79%) cubre la totalidad del horario de clases.
- Las directrices de la IFLA (2002) aclaran que *"El bibliotecario escolar es un miembro titulado de la plantilla con la responsabilidad de planificar y administrar la biblioteca escolar."* (p.11), por lo que podríamos pensar que la totalidad de las bibliotecas participantes cuenta con el personal adecuado para atender las necesidades de la comunidad escolar.
- El 85% de las bibliotecas encuestadas posee dos bibliotecarios, lo que nos lleva a pensar que sería posible alcanzar más eficiencia en las tareas de medición, al poder compartirlas.

- La totalidad de las bibliotecas participantes lleva un registro o conteo de la información de sus actividades, siendo la herramienta más utilizada la planilla de cálculo.
- Todas las bibliotecas participantes informaron que registran y cuentan la circulación de sus materiales, por lo que podríamos determinar que la circulación del material es la actividad principal de la biblioteca.
- Un elemento considerado clave para el mejoramiento de la colección es el registro de las consultas no resueltas. Sin embargo, solamente un 15% de los encuestados lleva el registro de las mismas. Cabe destacar que al ser consultados sobre qué actividades deberían ser medidas en una biblioteca escolar, casi el 77% de los bibliotecarios seleccionó Consultas no resueltas y la totalidad de los supervisores también consideró que este ítem debería ser tenido en cuenta.
- La Formación de Usuarios, herramienta imprescindible para la capacitación de los usuarios en el uso de la biblioteca por medio de la enseñanza de la utilización de las fuentes de información que posee (material impreso, material electrónico, búsquedas automatizadas) no es medida en ninguna de las bibliotecas encuestadas. Sin embargo, al preguntárseles sobre qué actividades y/o servicios deberían medirse, la totalidad coincidió en que la Formación de Usuarios debía ser medida.
- La calidad de la colección para determinar si ésta se adecua a las necesidades de los usuarios tampoco es medida. Pero un 57% de los participantes estuvo de acuerdo en que debería medirse.
- Es llamativo que muy pocas bibliotecas registren la atención de grupos de alumnos sin docente, ya que en las bibliotecas escolares es una

práctica muy habitual: el cuidado de grados ante la ausencia de docentes. Sería importante llevar registro de esta actividad para defender el rol del bibliotecario ya que el Reglamento escolar (2007) establece claramente cuáles son las funciones del bibliotecario, entre la cual se destaca la de *“Organizar actividades en el ámbito de la biblioteca en articulación con los maestros de grado, para el desarrollo curricular.”* (p.116) y determina claramente en el artículo 98 que el/la maestro/a secretario/a debe: *“Tomar a su cargo el grado que eventualmente quede por ausencias o licencias sin docente hasta la designación del respectivo suplente.”* (p.113)

- Si bien los resultados demuestran una alta formación en Bibliotecología, el desarrollo de estadísticas y mediciones en la mayoría de las bibliotecas participantes no es uniforme ya que se observa disparidad de opiniones sobre las áreas claves que deberían ser medidas para monitorear el funcionamiento de la biblioteca.
- Resulta sumamente positivo que el análisis del desempeño de las bibliotecas escolares sean realizados por los bibliotecarios y los supervisores en conjunto. Si bien un 60% de los supervisores ha manifestado conocer la norma ISO 11620 para bibliotecas, ésta no es aplicada al momento de evaluar en conjunto con los bibliotecarios, por lo que podríamos suponer que esto es así debido a que todavía no ha surgido una propuesta unificada de aplicación en el ámbito de las bibliotecas escolares.
- Resulta alentador que alrededor de un 41% de las bibliotecas encuestadas incluyan la opinión de la comunidad en el análisis de su

desempeño. Al conocer la opinión o percepción que los usuarios tienen sobre los servicios y actividades ofrecidos por la biblioteca, se podría obtener una visión integral de su funcionamiento.

- Los resultados de la investigación permiten ver que cada supervisión realiza el monitoreo de las actividades de cada biblioteca de los distritos a cargo, pero sin la participación del resto de las supervisiones.

Esto estaría demostrando que quizás falta una mayor comunicación y articulación entre las supervisiones, lo que a futuro permitiría adoptar decisiones de forma integral, involucrando a todos los participantes y permitiendo las comparaciones con otras bibliotecas similares.

- Los servicios y actividades medidos en las bibliotecas encuestadas están contemplados en la norma ISO 11620 pero los resultados nos permiten ver que estaría faltando una propuesta unificada de evaluación, basada en la aplicación de los indicadores de rendimiento de la norma ISO 11620 y la sugerencia de otros indicadores específicos para este tipo de bibliotecas que permitan mejorar la gestión de calidad.

Siguiendo la línea de trabajo que nos propusimos, en las próximas páginas presentamos una propuesta de mejora en la evaluación de la gestión de las bibliotecas escolares.

5. PROPUESTA DE MEJORA

La propuesta de mejora se basará en desarrollar una guía de evaluación basada en la norma ISO 11620, seleccionando aquellos indicadores que sean útiles para una biblioteca escolar y agregando otros indicadores específicos de índole cualitativa no contemplados en la norma mencionada.

Fundamentada en la necesidad de contar con herramientas normalizadas de evaluación de la gestión en las Bibliotecas Escolares de Educación Primaria dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y porque los datos que en estas unidades de información se relevan son provenientes de cuantificar distintas actividades bibliotecarias y no de la aplicación de un modelo normalizado de evaluación basado en indicadores, está destinada a los responsables de bibliotecas escolares de educación primaria dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Para realizar esta propuesta decidí partir de los indicadores planteados en la norma ISO 11620, tomando la parte más sustancial y estructurándolos según lo estipulado en la misma norma, adecuándolos para una biblioteca escolar.

Cada indicador cualitativo ha sido definido de acuerdo a la siguiente estructura:

- Nombre del indicador
- Objetivo del indicador
- Definición del indicador
- Método
- Cálculo

Los indicadores cualitativos únicamente contarán con la siguiente estructura:

- Nombre del indicador
- Objetivo del indicador
- Definición del indicador
- Método

A su vez, los he agrupado en cinco áreas para facilitar su comprensión: *Percepción del usuario, Servicios públicos, Servicios técnicos, Recursos humanos y Facilidades.*

Dentro de las áreas mencionadas, incluyo aquellos indicadores no desarrollados en la norma ISO 11620, pero que considero importantes para evaluar la gestión de calidad en una biblioteca escolar.

Cuadro resumen

Área	Nombre del Indicador
Percepción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de usuario
Servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de días de apertura anuales - Porcentaje de la población objetivo atendida - Disponibilidad ampliada de títulos requeridos - Movimiento de colección - Préstamo por persona - Índice de consultas no resueltas - Formación de usuario - Promoción de servicios - Atención de grupos de alumnos sin docentes - Atención de grupos de alumnos con docentes
Servicios técnicos	<ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de documentos - Mediana de tiempo de procesamiento de documentos
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación del personal de la biblioteca - Personal por categorías
Facilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de ocupación de asientos

Tabla V-1: Cuadro resumen

ESQUEMA DE INDICADORES CUANTITATIVOS POR ÁREAS DE ACTIVIDAD

ÁREA	INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	MÉTODO	CÁLCULO
PERCEPCIÓN DEL USUARIO	Satisfacción del usuario	Valorar el grado en el que se satisface al usuario con los servicios bibliotecarios como un todo o con diferentes servicios de la biblioteca.	El índice promedio, sobre una escala el rango de cinco puntos, desde 1 –5 con el número 1 como el valor más bajo, valorada por los usuarios de los servicios bibliotecarios como un todo o de diferentes servicios de la biblioteca.	Diseñar un cuestionario sencillo listando los servicios específicos a ser valorados. Debe proporcionarse en las preguntas una escala de 1 a 5 puntos. Obtener una muestra representativa de los usuarios para responder el cuestionario.	Para cada servicio, contar la frecuencia con que aparece cada valor. Luego se calcula el porcentaje para cada valor. Esto muestra cómo está distribuida la percepción de los usuarios a través del rango de posibilidades.
	SERVICIOS PÚBLICOS	Porcentaje de días de apertura anuales ⁸	Obtener el porcentaje de días que la biblioteca prestó servicios efectivo.	Número total de días hábiles del año que la biblioteca prestó servicios efectivo.	Contabilizar los días hábiles del año que se tome como base para el ciclo lectivo y contabilizar el total de días laborados.

⁸ Indicador no desarrollado en la norma ISO 11620.

		Valorar el éxito de la biblioteca en atender la población objetivo.	Persona que ha visitado la biblioteca o usado los servicios de la biblioteca en otros modos durante el último año.	Usando los registros de préstamos, contar el número de usuarios (que pertenecen a la población objetivo) a quienes se les hayan prestado documentos dentro del último año.	<p>(A / B)x100 %</p> <p>Donde:</p> <p>A es el número de prestatarios activos que pertenecen a la población objetivo.</p> <p>B es el número total de personas en la población objetivo.</p>
Porcentaje de la población objetivo ⁹ atendida	Valorar hasta qué punto los títulos solicitados por los usuarios están disponibles inmediatamente o pueden estar disponibles dentro de un periodo especificado de tiempo.	El porcentaje de títulos requeridos por al menos un usuario que están inmediatamente disponibles ¹⁰ .	Obtener una muestra (aleatoria) representativa de títulos requeridos por al menos un usuario. Registrar, para cada título en la muestra, si un ejemplar de ese título está disponible	<p>(A / B)x100 %</p> <p>Donde:</p> <p>A es el número de títulos hechos disponibles en la muestra</p> <p>B es el número total de títulos en la muestra</p>	
Disponibilidad ampliada de títulos requeridos					

⁹ La población objetivo puede ser la población a ser atendida por la biblioteca. En este caso debe considerarse al grupo alumnos y al grupo de docentes.

¹⁰ Disponible significa, para el propósito de este indicador, que uno o más ejemplares del título están presentes en la biblioteca y a disposición de los usuarios, ya sea para préstamo a domicilio o uso dentro de la biblioteca.

	Movimiento de colección	Evaluar la tasa de uso completo de una colección de préstamo.	El número total de préstamos en la colección determinada durante un periodo de tiempo especificado, normalmente un año, dividido por el número total de documentos en la colección.	Contar el número de préstamos registrado en el periodo especificado para la colección. Contar el número total de documentos en la colección.	A / B Donde: A es el número de préstamos registrado en la colección determinada B es el número total de documentos en la colección determinada		
	Préstamo por persona	Evaluar la tasa de uso de las colecciones de la biblioteca por la población a ser atendida.	El número total de préstamos en un año dividido por la población a ser atendida.	Contar el número total de préstamos en un año. Contar el número total de documentos en la colección.	A / B Donde: A es el número total de préstamos en un año B es el número de personas en la población a ser atendida		
	Índice de consultas no resueltas ¹¹	Obtener el porcentaje de consultas no resueltas en un periodo de tiempo determinado.	El número de preguntas no contestadas dividido por el número total de preguntas atendidas.	Recopilar en una planilla la información sobre el número total de preguntas de consultas no satisfechas y el número total de preguntas de consulta solicitadas.	(A / B) x 100 % Donde:		

¹¹ Indicador no desarrollado en la norma ISO 11620.

	de documentos	de procedimientos de procesamiento son tanto efectivas como rápidas.	días entre el día que un documento llega a la biblioteca y el día en que está disponible para el usuario generalmente en los anaques.	número de días entre el arribo y la disponibilidad. Acomodar los títulos de acuerdo al número de días transcurridos.	par, la Mediana de Tiempo de Procesamiento de Documentos es $(A + B)/2$ Donde: A y B son los dos valores a la mitad de la lista acomodada
RECURSOS HUMANOS	Capacitación del personal de la biblioteca ¹³	Evaluar el nivel de capacitación del personal con relación a los procesos y servicios de la biblioteca, realizada por año y por empleado.	Cantidad de cursos de capacitación en una escala del 1 al 10, siendo 1 el valor más bajo. Dicha puntuación es el resultado de la cantidad de cursos de capacitación realizadas en el último año por empleado.	Diseño de una tabla sencilla especificando la cantidad de cursos de capacitación realizados en el año.	A/B Donde: A es la puntuación obtenida por cada persona B es la cantidad de personas de la biblioteca

¹³ Aspecto no mencionado en la norma ISO 11620.

ESQUEMA DE INDICADORES CUALITATIVOS POR ÁREAS DE ACTIVIDAD

ÁREA	INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	MÉTODO
SERVICIOS PÚBLICOS	Formación de usuario ¹⁵	Determinar el número de talleres anuales dirigidos a la formación de usuarios.	Cantidad de talleres dirigidos a la Formación de usuarios en un año lectivo.	Contar el número de talleres realizados para la Formación de usuarios durante el ciclo lectivo.
	Promoción de servicios ¹⁶	Cantidad de eventos de difusión de los servicios en un período de tiempo.	La cantidad de eventos de promoción de los servicios en un año lectivo.	Contar la cantidad de eventos destinados a promocionar los servicios de la biblioteca (blogs, cartelera, boletines, correos electrónicos, plataforma educativa)
	Atención de grupos de alumnos sin docentes ¹⁷	Cantidad de horas de asistencia a la biblioteca de grupos sin docentes.	La cantidad de horas de atención de grupos sin docentes.	Contar la cantidad de horas de la presencia de grupos sin docentes en biblioteca.
	Atención de grupos de alumnos con docentes ¹⁸	Cantidad de horas de asistencia a la biblioteca de grupos acompañados por docentes.	La cantidad de horas de atención de grupos acompañados docentes.	Contar la cantidad de horas de la presencia de grupos acompañados docentes en biblioteca.

¹⁵ Indicador no desarrollado en la norma ISO 11620.

¹⁶ Ídem anterior.

¹⁷ Ídem anterior.

¹⁸ Ídem anterior.

<p>SERVICIOS TÉCNICOS</p>	<p>Adquisiciones de documentos¹⁹</p>	<p>Conocer el número total de ítems adquiridos anualmente por la biblioteca.</p>	<p>La cantidad de ítems (títulos) adquiridos anualmente por la biblioteca.</p>	<p>Identificar la cantidad de ítems adquiridos, proporcionando cifras según sea por:</p> <ul style="list-style-type: none"> a- Donación b- Compra c- Canje
<p>RECURSOS HUMANOS</p>	<p>Personal por categorías²⁰</p>	<p>Conocer las características generales del personal que integra la planta de la biblioteca</p>	<p>Identificar a cada una de las categorías de personal que trabaja en la biblioteca por situación laboral y por niveles de estudio.</p>	<p>Proporcionar cifras de cada una de las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> a- Por situación laboral (Titular, Interino, Suplente) b- Por niveles de estudio (Terciario, Licenciatura, Maestría)

¹⁹ Ídem anterior.

²⁰ Ídem anterior.

6. CONSIDERACIONES FINALES

La utilización de indicadores de rendimiento en una biblioteca escolar permitirá monitorear su progreso, mientras que la comparación con otras bibliotecas, permitirá medir el desempeño de las operaciones que facilitarán la toma de decisiones apoyada en información y mediciones y no en la intuición, además de comparar los objetivos de cada unidad de información con el desempeño real de la misma.

Si la evaluación se sustenta en un valor de referencia como lo es un indicador, será necesariamente objetiva. Sin embargo, al existir diferentes metodologías -no siempre cuantitativas- es necesario considerar lo siguiente:

- Si las evaluaciones están basadas en indicadores de desempeño, generalmente estarán ajenas a la subjetividad.
- El profesional que realice la evaluación deberá estar comprometido con el proceso que llevará a cabo, haciendo una correcta interpretación de los datos obtenidos.
- Los indicadores de desempeño permiten comparar los logros de la biblioteca contra un valor de referencia, lo que produce una variación entre el valor establecido como estándar y el valor medido.

Por lo tanto, si se logran establecer estos parámetros y criterios de manera satisfactoria, entonces nos acercamos a una real evaluación bibliotecaria basada en indicadores de rendimiento.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Abad García, M. (2002) *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid: Síntesis.
- Abbott, C. (1994) *Performance measurement in library and information services*. Londres: ASLIB.
- Amat, J. (2000) *Prólogo*. En: *El Cuadro de Mando Integral: The Balanced Scorecard*. (pp. 3-5). Barcelona: Gestión.
- Argentina, Ministerio de Justicia e Instrucción Pública (1881) *Memoria presentada al Congreso Nacional por el Ministro de Justicia, Culto e Instrucción Pública*. Buenos Aires: Pizarro, Manuel.
- Arriola Navarrete, Ó. (2006) *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Biblioteca Nacional de Maestros. *Quinta Carta compromiso con el ciudadano*. [en línea] 1ª ed. Buenos Aires, 2005. [consulta: 22 de mayo de 2012]. Disponible en:
<http://www.bnm.me.gov.ar/la_biblioteca/institucional/sistema_calidad/quinta_carta_compromiso.pdf>
- Buenos Aires, Ministerio de Educación (2007) *Reglamento del Sistema educativo de Educación Pública dependiente del Ministerio de Educación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. Buenos Aires: Ministerio de Educación.

- Duarte Barrionuevo, M. (1995) *Indicadores como instrumento de evaluación de los servicios bibliotecarios*. Boletín de la ANABAD, vol. xlv, p 97.
- Duarte Barrionuevo, M. (1999) *La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias*. Cádiz: Universidad.
- Eco, Humberto (2004) *Cómo se hace una tesis: técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura*. México: Gedisa.
- España, Ministerio de Educación y Ciencia, Secretaría General de Educación (2006) *Guía práctica para el desarrollo y dinamización de la biblioteca escolar en secundaria*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Estivill, A. y Urbano, C. (1997) *Cómo citar recursos electrónicos*. [en línea]. [consulta: 23 de octubre de 2012]. Disponible en: <<http://www.ub.edu/biblio/citae-e.htm>>
- Fernández, S. (2000) *La biblioteca escolar: centro de recursos para el aprendizaje*. Buenos Aires: Sociedad de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Fuentes, J. (1999) *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación*. Asturias: Trea.
- Fushimi, M., González, C., Miguel, S., Pené, M., Pichinini, M., Rozemblum, C. (2011) *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires: Alfagrama.

- García-Morales Huidobro, E. (1995) *Aportaciones de la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de documentación*. Revista Española de Documentación Científica. 18, 1, 9-18.
- Gómez Hernández, J. (2002) *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista, L. y Casas Pérez, M. (2008) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- *Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario. ISO 11620. UNE 50-137*. Primera Parte (1999) Revista Española de Documentación Científica. 22 (2), 223-247
- Lancaster, Frederick W. (1996) *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD.
- López Gijón, J. (1996) *Evaluar para mejorar la calidad en la biblioteca pública*. San Sebastián: Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa.
- Mano González, M. de la (1998) *Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias*. Revista Española de Documentación Científica, vol. 21, Nº 2, pp. 174-197
- *Norma ISO 11620: Tabla A.1* [en línea]. [consulta: 7 de junio de 2012]. Disponible en:
<<http://www.bibliotecariosnet.files.wordpress.com/2010/11/iso11620.pdf>>
- Mendicoa, G. (2003) *Sobre Tesis y tesistas*. Buenos Aires: Espacio.

- Merlo Vega, J. (1998) *Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias*. Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas, abr.-jun., vol. 49, N° 2.

- Quesada, G. (2004) *Gestión Estratégica de las Bibliotecas*. [en línea]. [consulta: 5 de noviembre de 2012]. Disponible en:
<[http://www.grupokaizen.com/bsce/Gestion_Estrategica_Bibliotecas_\(BSC\).pdf](http://www.grupokaizen.com/bsce/Gestion_Estrategica_Bibliotecas_(BSC).pdf)>

- Ravasi, J. (2000) *Evaluación del grado de satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Universidad FASTA*. (Tesina de grado) Universidad Nacional de Mar del Plata, Buenos Aires, Argentina.

- Salaberría, R. (1997) *Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares: una colaboración imprescindible*. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura.

- *Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas* (2008) Revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, Nueva época, v. 11, no.2, julio-diciembre. 99-114.

- UNESCO. *Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la Biblioteca Escolar* (2000) [en línea]. [consulta: 7 de junio de 2012]. Disponible en:
<http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_es.html>

- Universidad de Chile. Sistemas de Servicios de Información y Bibliotecas. *Guía para la redacción de referencias bibliográficas*. [en línea]. 1ª ed. Santiago, 2004. [consulta: 23 de octubre de 2012]. Disponible en:
<<http://bibliotecas.uchile.cl/servicios/referencias-bibliograficas.pdf>>

- Young, H. (1988) *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Díaz de Santos.

8. ANEXO

A- Listado de Distritos escolares que accedieron a responder las encuestas

DISTRITOS ESCOLARES	BARRIOS
Distrito Escolar 1	Recoleta – Retiro – San Nicolás
Distrito Escolar 2	Almagro - Balvanera
Distrito Escolar 3	Constitución – Monserrat
Distrito Escolar 4	Boca – Puerto Madero – San Telmo
Distrito Escolar 5	Barracas
Distrito Escolar 6	Boedo – Parque Patricios – San Cristóbal
Distrito Escolar 8	Parque Chacabuco
Distrito Escolar 9	Colegiales – Palermo
Distrito Escolar 10	Belgrano - Coughlan – Núñez - Saavedra
Distrito Escolar 11	Flores
Distrito Escolar 14	Agronomía – Chacarita – Parque Chas – Villa Ortúzar
Distrito Escolar 15	Villa Urquiza
Distrito Escolar 19	Nueva Pompeya – Villa Soldati
Distrito Escolar 20	Liniers - Mataderos
Distrito Escolar 21	Villa Lugano – Villa Riachuelo

Tabla VIII-1: Nivel de participación de bibliotecas por Distrito escolar.

B- Listado de Zonas de Supervisiones que intervinieron en las encuestas

ZONA	DISTRITOS ESCOLARES
Zona A	4 - 5
Zona B	7 - 8
Zona C	13 -20
Zona D	12 - 18
Zona E	14 - 15
Zona F	1 - 2
Zona G	3 - 6
Zona H	11 - 19 - 21
Zona I	9 - 10
Zona J	16 - 17

Tabla VIII-2: Nivel de participación de supervisores por Zona.

C- Correo electrónico enviado a bibliotecarias para la Prueba Piloto

Camera de Coaching 2013 Charla Informativa Gratis. Anclate! - www.formaciondeteres.com - Cupos Limitados. Llama al 4988-9777

Prueba piloto Recibidos

Verónica L. Cavalleri verocavalle@gmail.com 12 jul

para bcc: claudiacarlan., bcc: Marta, bcc: Virginia, bcc: silvanapadomo -

Chicas:
Estoy elaborando la tesina para la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Les estará llegando vía mail una encuesta que agradecería puedan responder ya que es una prueba piloto para verificar y ajustar puntos claves de la misma. Desde ya muchas gracias!!
Un saludo cordial,
Verónica.

...
Claudia Clarando claudiacarlan@yahoo.com.ar 12 jul
para mí -
Hola: Tanto tiempo, espero esté bien, después en las vacaciones te escribo tranquila, ahora te comento que ya respondí la encuesta, así tenés una mds. Besotes, siempre te tengo presente
-- El jue 12-jul-12, Verónica L. Cavalleri <verocavalle@gmail.com> escribió:
Dr. Verónica L. Cavalleri <verocavalle@gmail.com>
Asunto: Prueba piloto

Usuarios (4)
Claudia Clarando
Añadir a círculos
Mostrar detalles

Anuncios - ¿Per qué estás suscribi? **Estudiar Maestrías Online**
¿Estudiar una Maestría Online? Tenemos la Maestría que buscas cursos-en-argentina.com.ar/Online
Cursos de Diseño Web
Convierte en Diseñador Web! HTML, Dreamweaver, Maquetado CSS EducacionIT.com.ar/Curso-Diseño-Web
Universidad de San Andrés
Prestigio y Experiencia. Entra y

09:54 AM 03/11/2012

D- Pedido de autorización y colaboración a la supervisora, Ana Símula

Google label.tesis-2011 Verónica L. Cavalleri 11 de 33

REDACTAR
 CONSULTA
 Verónica L. Cavalleri verocavalleri@gmail.com
 para Bibliotecas - 15 ago

Hola Ana, ¿cómo estás?
 Te cuento que ya tengo listas las encuestas para bibliotecarios y supervisores.
 Quisiera preguntarte si me ayudás con la distribución en toda la Ciudad.
 Decíme a quiénes podés llegar y te envío las encuestas. Son en línea, nada complicado.
 Gracias.
 Veró.

Bibliotecas Zona I bibliotecaszi10@yahoo.com.ar
 para mí - 15 ago

Veró: sería excelente, puedo enviársela a los 10 supervisores. Ayer estuve con algunos y casualmente les comenté.
 ¿confirmás el taller de análisis? no aparece información y me gustaría saber con exactitud abrazo

Ana Edith Símula

Prueba piloto - vero...htm

Google label.tesis-2011 Verónica L. Cavalleri 11 de 33

REDACTAR
 CONSULTA
 Verónica L. Cavalleri verocavalleri@gmail.com
 para Bibliotecas - 15 ago

De: Verónica L. Cavalleri <verocavalleri@gmail.com>
 Asunto: Consulta
 Para: "Bibliotecas Zona I" <bibliotecaszi10@yahoo.com.ar>
 Fecha: miércoles, 15 de agosto de 2012, 12:16

Verónica L. Cavalleri verocavalleri@gmail.com
 para Bibliotecas - 15 ago

Qué buena noticia!!
 En este link está la encuesta dirigida a los Supervisores.
<https://docs.google.com/forms/preview?formkey=9d1YxVWQ3YnRW8KR4S2hWmH1QVWkE6M0>
 En este otro, la encuesta dirigida a los Bibliotecarios escolares.
<https://docs.google.com/forms/preview?formkey=9E13ZVzY1hPU-RXcGSUNHIGQV1Ums6M0>
 En las encuestas está todo explicado pero cualquier duda pueden escribirme a este mail.
 La idea es hacer un buen trabajo para poder realizar aportes en la gestión de nuestras bibliotecas.

Google label:tesis-2011 Verónica L. Cavalleri + Compartir

Gmail - 10 de 33

REDACTAR

envío de links [Redacted]

Bibliotecas Zona I bibliotecasde9y10@yahoo.com.ar 23 ago

Verónica: ya fue todo enviado, tanto a los supervisoras de biblioteca como a los bibliotecanos de la zona. Si te parece, también podés imprimir, por si no entran en el sitio y reperto en los sucesivos encuentros de las capacitaciones, para ser devueltos por casillero. Cualquier cosa podés mandar al D.E. 10 para que distribuya. Carños y suerte

Ana Edith Simula
Supervisora de Bibliotecas Escolares
Zona 1º D.E. 9 y 10

Verónica L. Cavalleri verocavalleri@gmail.com 23 ago para Bibliotecas

Bibliotecas Zona I
Añadir a círculos
Mostrar detalles

Anuncios - ¿Por qué este anuncio?
Cambio de Cheques
Dinero con su cheque en 1 hora!
Sólo para Cap. y GBA. Tel: 4431-9587
www.prestamosconcheques.com
Cursos de Diseño Web
Convertite en Diseñador Web!
HTML, Dreamweaver, Maquetado CSS
EducaciónIT.com.ar/Curso-Diseño-Web

10:14 AM 06/11/2012

E- Encuesta efectuada a los responsables de las Bibliotecas escolares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

"Uno no es lo que es por lo que escribe, sino por lo que ha leído."

Jorge Luis Borges

Encuesta a Bibliotecarios que se desempeñan en Bibliotecas escolares de la Ciudad de Buenos Aires. Estoy interesada en conocer cómo es la realidad de las bibliotecas escolares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para poder hacer algún aporte que nos permita tener más y mejores bibliotecas. Conociendo la realidad de nuestras bibliotecas podemos trabajar juntos para mejorarlas. La siguiente encuesta es para mi tesina sobre Gestión de Bibliotecas Escolares y Evaluación, de la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación que estoy realizando en la Universidad Nacional de Mar del Plata. Agradezco mucho su tiempo y buena disposición.

*Obligatorio

1- Perfil * Marcar la opción correspondiente.

- Femenino
- Masculino

2- Distrito escolar en el que se desempeña * Seleccionar el número correspondiente.

1°

3- Situación de revista * Seleccionar la opción correspondiente.

Titular

4- Nivel de estudios alcanzados * Marque la opción correspondiente.

- Terciario
- Universitario
- Otro:

5- Título alcanzado * Completar con el título alcanzado.

6- ¿Qué días y horarios tiene su biblioteca? *

7- ¿Cuántas personas trabajan en su biblioteca para cubrir todos los días y horarios? *

8- ¿Su biblioteca lleva algún sistema de evaluación o conteo de información sobre las actividades que realiza? *

- Sí
- No

Si su respuesta fue Sí, continúe a partir de la pregunta 9; si la respuesta fue No, continúe a partir de la pregunta 12.

9-¿Cómo registra la evaluación o conteo de información de las actividades de su biblioteca?
Puede marcar una o más opciones.

- En planillas Excel
- En una tabla de Word
- En forma manuscrita
- Otro:

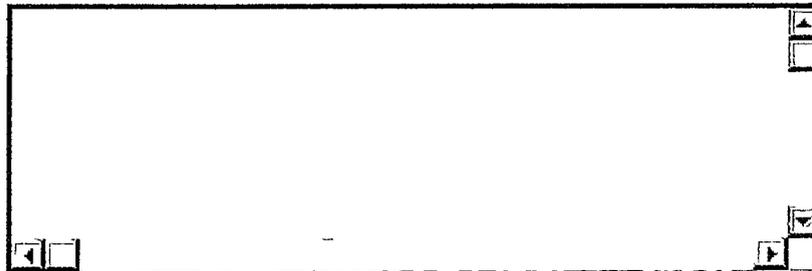
10- ¿Qué actividades son medidas? Seleccione aquellas opciones que considere necesarias.

- Cantidad de Préstamos
- Consultas no resueltas
- Uso de la biblioteca
- Otro:

11- ¿Con qué frecuencia realiza la evaluación de las actividades de la biblioteca?

Semanal

12- ¿Qué actividades piensa que deberían ser medidas en una biblioteca escolar para monitorear su funcionamiento * Por ejemplo: Cantidad de préstamos, Formación de usuarios, Adquisiciones (compra, canje, donación), Cantidad de usuarios reales/potenciales, Índice de consultas no resueltas, Calidad de la colección, Desarrollo de nuevos servicios, Capacitación del personal a cargo de la biblioteca, Catalogación, clasificación, preparación física de los materiales.



13- ¿Qué integrantes participan de la evaluación de la actuación de la biblioteca? * Marque las opciones correspondientes

- Bibliotecario/a
- Supervisor/a de Bibliotecas escolares
- Director/a de la escuela
- Usuarios
- Otro:

14- ¿Conoce los indicadores de rendimiento de la norma ISO 11620 para bibliotecas? *

- Sí
- No

Enviar

F- Encuesta realizada a los Supervisores de las Bibliotecas escolares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

"Uno no es lo que es por lo que escribe, sino por lo que ha leído."

Jorge Luis Borges

Encuesta a Supervisores de Bibliotecas escolares de la Ciudad de Buenos Aires. Estoy interesada en conocer cómo es la realidad de las bibliotecas escolares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para poder hacer algún aporte que nos permita tener más y mejores bibliotecas. Conociendo la realidad de nuestras bibliotecas podemos trabajar juntos para mejorarlas. La siguiente encuesta es para mi tesina sobre Gestión de Bibliotecas Escolares y Evaluación, de la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación que estoy realizando en la Universidad Nacional de Mar del Plata. Agradezco mucho su tiempo y buena disposición.

*Obligatorio

1- Perfil * Marcar la opción correspondiente

- Femenino
- Masculino

2- Nivel de estudios alcanzados * Marque la opción correspondiente

- Terciario
- Universitario
- Postgrado
- Maestría
- Otro:

3- Título obtenido * Completar con el título obtenido de mayor jerarquía

4- ¿Cuántos son los distritos que supervisa? *

5- Aproximadamente, ¿cuántas bibliotecas debe supervisar? *

6- a) Las bibliotecas que supervisa, ¿llevan algún sistema de evaluación o conteo de información de las actividades que en ellas se llevan a cabo? *

- Sí
- No

6- b) Si respondió Sí en la pregunta anterior, ¿cuántas bibliotecas realizan evaluación de las actividades que llevan a cabo? *

En caso de haber respondido afirmativamente la pregunta 6- a), por favor, continúe a partir de la pregunta 7. En caso de haber respondido No, continúe a partir de la pregunta 10.

7- El registro de las actividades realizadas en las bibliotecas se lleva a cabo a través de:

- Planillas Excel
- Tablas de Word
- En forma manuscrita
- Material prediseñado por la Supervisión
- Otro:

8- La frecuencia de las mediciones realizadas es...

- Semanal
- Mensual
- Bimestral
- Anual
- Otro:

9- ¿Qué actividades son medidas? Marque las opciones que considere necesarias

- Cantidad de préstamos
- Consultas no resueltas
- Uso de la biblioteca
- Otro:

10- ¿Qué Procesos o Servicios considera que deberían ser medidos en una biblioteca escolar para monitorear su funcionamiento? * Por ejemplo: Cantidad de préstamos, Formación de usuarios, Adquisiciones (compra, canje, donación), Cantidad de usuarios reales/potenciales, Índice de consultas no resueltas, Calidad de la colección, Desarrollo de nuevos servicios, Capacitación del personal a cargo de la biblioteca, Catalogación, clasificación, preparación física de los materiales.

11- a) ¿Considera que los servicios brindados por la biblioteca escolar influyen en la gestión educativa? *

- Sí
- No
- No sabe

11- b) Si respondió afirmativamente la pregunta anterior, ¿en qué porcentaje estima que los servicios de la biblioteca escolar influyen en la gestión de la institución educativa? *

12- ¿Conoce los indicadores de rendimiento de la norma ISO 11620 para bibliotecas? *

- Sí No

9. GLOSARIO

Benchmarking: Proceso sistemático y continuo para evaluar comparativamente los productos, servicios y procesos de trabajo en organizaciones.

Disponibilidad: Medida en que la biblioteca proporciona documentos, instalaciones o servicios al usuario en el momento en que los demanda.

Eficacia: Medida del grado de cumplimiento de los objetivos. Una actividad es eficaz si consigue los resultados que pretendía conseguir.

Eficiencia: Medida de la utilización de los recursos necesarios para conseguir un objetivo. Una actividad es eficiente si reduce al mínimo la utilización de los recursos, o produce mejores resultados con los mismos recursos.

Evaluación: Estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación.

Indicador: Expresión (una serie de números, símbolos o palabras) utilizada para describir actividades (sucesos, objetos, personas) en términos cuantitativos y cualitativos, para evaluar dichas actividades, y el método utilizado.

Indicador de rendimiento: Números, símbolos o letras, derivados de estadísticas y datos de la biblioteca, y utilizados para evaluar el rendimiento de la misma. Incluye tanto recuentos simples como relaciones entre recuentos, siempre que se utilicen en la caracterización del rendimiento de una biblioteca.

Misión: Declaración, aprobada por los responsables de la institución de la que depende la biblioteca, en la que se describen los objetivos generales de la organización y su oferta de servicios y productos.

Población objetivo: Grupos de usuarios reales y potenciales de una biblioteca determinada, como objeto de un servicio específico o como usuarios principales de materiales específicos.

Recursos: Activos de la biblioteca, incluyendo personal, materiales, equipo, espacio, etcétera.

Rendimiento: Grado de eficacia en la prestación de servicios de la biblioteca y eficiencia en la asignación y utilización de recursos para proporcionar esos servicios.

Usuario: Receptor de los servicios bibliotecarios.