

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ
GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA / SECRETARÍA DE CULTURA

DIAGNÓSTICO DE LAS BIBLIOTECAS DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

BERENICE MEARS DELGADO • GUADALUPE ESQUIVEL CARREÓN • AIDA YARIRA REYES ESCALANTE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ

Daniel Constandse Cortez
Rector

Salvador Nava Martínez
Secretario General

Guadalupe Gaytán Aguirre
Secretaria Académica

Mayola Renova González
Coordinadora Editorial y de Publicaciones

Jesús Vega Meza
Director del Instituto de Ciencias Sociales y Administración

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ
GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA / SECRETARÍA DE CULTURA

Diagnóstico de las Bibliotecas del Estado de Chihuahua

Berenice Mears Delgado
Guadalupe Esquivel Carreón
Aida Yarira Reyes Escalante



SECRETARÍA
DE CULTURA



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE
CIUDAD JUÁREZ

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Primera edición: 2024

D.R. © Berenice Mears Delgado, Guadalupe Esquivel Carreón, Aida Yarira Reyes Escalante

© 2024 Universidad Autónoma de Ciudad Juárez,
Plutarco Elías Calles #1210,
Fovissste Chamizal C.P. 32310
Ciudad Juárez, Chihuahua, México
Tel : +52 (656) 688 2100 al 09
ISBN: 978-607-520-523-6



Primera edición, 2024

Disponible en:

<http://elibros.uacj.mx>

Diagnóstico de las bibliotecas del Estado de Chihuahua / Berenice Mears Delgado, Guadalupe Esquivel Carreón, Aida Yarira Reyes Escalante.- Primera edición. -- Ciudad Juárez, Chihuahua, México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2024.-- 335 páginas; 22 centímetros.

ISBN: 978-607-520-523-6

Contenido: Prólogo.— Introducción.— Los estudios de las bibliotecas mexicanas como sistemas bibliotecarios.— Modelo para la evaluación de bibliotecas con enfoque sistémico.— Diseño de la investigación.— Análisis del sistema estatal de bibliotecas de Chihuahua.— Conclusiones.— Bibliografía.— Anexos.

1. Bibliotecas - Chihuahua, México - Evaluación.
2. Bibliotecas - Chihuahua, México - Modelo de evaluación.
3. Sistema Estatal de Bibliotecas de Chihuahua (SEBCHI) - Evaluación.
4. Bibliotecas - Modelo de evaluación.
5. Bibliotecas - Evaluación sistémica.

LC - Z739.C45 M43 2024

La edición, el diseño y la producción editorial de este documento estuvieron a cargo de la Coordinación Editorial y de Publicaciones.

Coordinación editorial: Mayola Renova González

Diseño de cubierta y diagramación: Karla María Rascón

Corrección: Jimena Esparza-Meza

Índice

| | |
|---|-----------|
| Índice de abreviaturas | 17 |
| Prólogo..... | 19 |
| Introducción | 23 |
| Los estudios de las bibliotecas mexicanas como sistemas bibliotecarios | 27 |
| Surgimiento del sistema bibliotecario mexicano | 27 |
| Estudios de las bibliotecas como sistema bibliotecario nacional..... | 30 |
| La ausencia de estudios sobre las bibliotecas de Chihuahua | 33 |
| Los estudios sobre bibliotecas públicas..... | 33 |
| La ausencia de estudios sobre bibliotecas comunitarias..... | 36 |
| Los esfuerzos para investigar las bibliotecas académicas | 37 |
| Modelo para la evaluación de bibliotecas con enfoque sistémico | 39 |
| Introducción | 39 |
| Metodología | 40 |
| Preparación del modelo | 41 |
| Comparación de los modelos con enfoque de sistemas..... | 41 |
| Estructura global del modelo | 43 |
| Identificación de los factores del modelo..... | 46 |
| Modelo para la evaluación de bibliotecas con enfoque de sistemas (MEB).. | 48 |
| Diseño de la investigación | 65 |
| Etapas de la investigación | 65 |
| Diseño y prueba piloto del primer instrumento de evaluación..... | 66 |
| Descripción del cuestionario | 66 |
| Metodología | 68 |

| | |
|--|------------|
| Resultados del pilotaje | 68 |
| Sobre el diseño del cuestionario | 68 |
| Sobre los resultados que arroja el cuestionario para la investigación | 69 |
| Sobre la validez del instrumento..... | 81 |
| Conclusiones y recomendaciones | 82 |
| Desarrollo de la investigación | 82 |
| Tipo de investigación | 82 |
| Población de estudio..... | 82 |
| Instrumento de medición..... | 83 |
| Procedimiento para la aplicación del instrumento de medición | 83 |
| Acopio y tratamientos de los datos | 83 |
| | |
| Análisis del sistema estatal de bibliotecas de Chihuahua..... | 85 |
| Fase contexto: <i>componente condiciones</i>..... | 89 |
| Resumen de resultados: el contexto de las bibliotecas del Estado..... | 90 |
| Sumario estadístico del <i>componente condiciones</i> | 91 |
| El contexto de las bibliotecas del estado de Chihuahua..... | 96 |
| Condiciones de la comunidad..... | 96 |
| Características de la comunidad objetivo..... | 101 |
| Población beneficiaria por grupos etarios | 101 |
| Grupos de usuarios | 102 |
| Distribución geográfica de las bibliotecas encuestadas..... | 112 |
| Identificación de la organización | 114 |
| Tipo de biblioteca | 117 |
| Antigüedad de la biblioteca..... | 118 |
| Dependencia institucional | 119 |
| Nivel jerárquico en el organigrama | 121 |
| Registro en alguna red de bibliotecas..... | 121 |
| Acceso generalizado | 122 |
| Normatividad | 124 |
| | |
| Fase entradas: <i>componente recursos</i> | 126 |
| Resumen de resultados: los recursos con los que operan las bibliotecas del estado de Chihuahua | 128 |
| Sumario estadístico para el <i>componente recursos</i> | 130 |
| Los recursos con los que operan las bibliotecas de Chihuahua..... | 140 |
| Personal de la biblioteca | 140 |
| Características académicas del personal | 141 |
| Características del personal..... | 143 |
| Permanencia del personal..... | 147 |
| Distribución del personal..... | 149 |
| Colecciones..... | 150 |

| | |
|---|------------|
| Colecciones físicas..... | 150 |
| Colecciones virtuales | 151 |
| Acceso a la colección..... | 152 |
| Condición general de la colección | 154 |
| Infraestructura física | 157 |
| Características de construcción | 157 |
| Régimen de propiedad..... | 159 |
| Accesibilidad de las instalaciones..... | 160 |
| Espacios inclusivos | 161 |
| Características del mobiliario | 162 |
| Instalaciones ecológicas | 163 |
| Seguridad de las instalaciones | 164 |
| Espacios para usuarios | 166 |
| Espacios de trabajo para el personal..... | 169 |
| Valoración de los espacios, mobiliario y edificio | 169 |
| Infraestructura tecnológica..... | 173 |
| Acceso tecnológico | 174 |
| Automatización | 177 |
| Equipamiento..... | 178 |
| Recursos financieros | 179 |
| Fase procesos: componente operación | 182 |
| Resumen de resultados: la gestión en las bibliotecas del estado de Chihuahua | 183 |
| Sumario estadístico para el componente operación | 185 |
| La gestión en las bibliotecas del estado de Chihuahua..... | 194 |
| Gestión de los servicios | 194 |
| Servicios para fomentar la inclusión | 194 |
| Servicios para la formación ciudadana | 196 |
| Servicios para el fomento de la cultura | 196 |
| Servicios para el desarrollo escolar | 197 |
| Servicios para la formación de lectores..... | 198 |
| Servicios para el fomento de la ciencia..... | 203 |
| Servicios para la vinculación con la comunidad | 203 |
| Servicios de información | 204 |
| Servicios de extensión | 207 |
| Comunicación de actividades y programas..... | 208 |
| Identificación de necesidades de los usuarios..... | 210 |
| Impulso al medio ambiente..... | 212 |
| Administración de los servicios..... | 212 |
| Evaluación de los servicios | 214 |
| Gestión de colecciones | 215 |
| Conservación y preservación de colecciones..... | 217 |
| Organización de colecciones..... | 217 |

| | |
|---|------------|
| Evaluación de colecciones..... | 219 |
| Gestión participativa | 221 |
| Acciones de participación con la comunidad..... | 221 |
| Vinculación con la comunidad | 222 |
| Vinculación con organizaciones..... | 223 |
| Estrategias de mejora para la vinculación biblioteca-comunidad..... | 224 |
| Gestión organizacional..... | 225 |
| Proceso administrativo | 226 |
| Gestión financiera | 228 |
| Desarrollo del personal | 230 |
| Fase salidas: componente productos y servicios | 231 |
| Resumen de resultados: los servicios entregados por las bibliotecas del estado de Chihuahua..... | 232 |
| Sumario estadístico para el componente productos y servicios | 233 |
| Los servicios entregados por las bibliotecas del estado Chihuahua..... | 236 |
| Consumo de información y servicios | 236 |
| Consumo de servicios | 236 |
| Consumo de actividades | 237 |
| Uso de las colecciones físicas y digitales | 239 |
| Atención de la Población..... | 239 |
| Usuarios atendidos <i>in situ</i> | 239 |
| Usuarios atendidos en línea..... | 241 |
| Actualización de la colección | 242 |
| Vinculaciones | 243 |
| Vinculaciones con la comunidad..... | 244 |
| Vinculaciones con organizaciones | 245 |
| Fase resultados: componente beneficios | 246 |
| Resumen: los resultados logrados por las bibliotecas del estado Chihuahua..... | 247 |
| Sumario estadístico para el componente beneficios | 248 |
| Los resultados logrados por las bibliotecas del estado de Chihuahua | 250 |
| Experiencia del usuario con la biblioteca..... | 251 |
| Satisfacción con los servicios | 251 |
| Beneficios para la organización..... | 256 |
| Efectividad de las comunicaciones con los usuarios | 256 |
| Optimización de recursos | 259 |
| Identificación e implementación de mejoras | 262 |
| Mejoramiento en la infraestructura física..... | 264 |
| Impulso tecnológico | 267 |
| Seguridad presupuestal | 267 |
| Beneficios para el personal..... | 268 |
| Fase impacto: componente efecto | 270 |
| Impacto en la organización | 270 |

| | |
|---|------------|
| Prestigio de la biblioteca | 270 |
| Alcance geográfico de la biblioteca..... | 272 |
| Conclusiones..... | 275 |
| Bibliografía | 279 |
| Anexos | 291 |
| Anexo 1. Cuestionario caracterización y valoración de las bibliotecas del estado de Chihuahua | 291 |
| Anexo 2. Directorio de bibliotecas de carácter público 2021 (no incluye bibliotecas escolares) | 306 |
| Anexo 3. Directorio de bibliotecas de carácter público cerradas y en construcción | 325 |
| Anexo 4. Áreas de oportunidad de las bibliotecas señaladas por el personal bibliotecario..... | 326 |
| Anexo 5. Fortalezas de las bibliotecas señaladas por el personal bibliotecario..... | 329 |
| Anexo 6. Principales problemas que las bibliotecas tienen con los acervos | 332 |

Índice de figuras

| | |
|---|-----|
| » FIGURA 1. Estructura global del Modelo para la evaluación de bibliotecas con enfoque sistémico | 44 |
| » FIGURA 2. Modelo sistémico para la evaluación de bibliotecas | 49 |
| » FIGURA 3. Ubicación geográfica de las bibliotecas encuestadas | 88 |
| » FIGURA 4. Tablero de resultados del componente condiciones | 89 |
| » FIGURA 5. Total de bibliotecas por municipio en el estado de Chihuahua | 100 |
| » FIGURA 6. Número de bibliotecas y grupo etarios que atienden | 102 |
| » FIGURA 7. Sistema estatal de bibliotecas..... | 104 |
| » FIGURA 8. Estructura general de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas de Chihuahua..... | 108 |
| » FIGURA 9. Estructura organizacional de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas de Chihuahua..... | 109 |
| » FIGURA 10. Distribución geográfica de las bibliotecas encuestadas por tipo y clima..... | 113 |
| » FIGURA 11. Tipo de organización de la que dependen las bibliotecas..... | 116 |
| » FIGURA 12. Uso de redes sociales y página web en las bibliotecas | 117 |
| » FIGURA 13. Bibliotecas abiertas al público en general | 123 |
| » FIGURA 14. Normativas y procedimientos internos..... | 125 |
| » FIGURA 15. Tablero de resultados del componente recursos | 126 |
| » FIGURA 16. Tipo de contratación del personal en bibliotecas | 144 |
| » FIGURA 17. Sexo del personal de base..... | 145 |
| » FIGURA 18. Antigüedad del personal por cantidad de empleados..... | 149 |
| » FIGURA 19. Distribución del personal de base en las bibliotecas..... | 150 |
| » FIGURA 20. Colecciones virtuales disponibles en las bibliotecas de Chihuahua..... | 152 |
| » FIGURA 21. Valoración de las colecciones según percepción del personal bibliotecario..... | 155 |
| » FIGURA 22. Tipo de construcción..... | 158 |
| » FIGURA 23. Régimen de propiedad del edificio de las bibliotecas de Chihuahua | 160 |
| » FIGURA 24. Accesibilidad de las instalaciones | 161 |

| | |
|--|-----|
| » FIGURA 25. Mobiliario disponible por tipo de biblioteca..... | 163 |
| » FIGURA 26. Elementos de seguridad en las instalaciones..... | 166 |
| » FIGURA 27. Sanitarios disponibles en las bibliotecas..... | 169 |
| » FIGURA 28. Valoración de las condiciones de mobiliario y distribución de espacio..... | 170 |
| » FIGURA 29. Evaluación de los aspectos del edificio..... | 171 |
| » FIGURA 30. Evaluación de las instalaciones de las bibliotecas públicas..... | 172 |
| » FIGURA 31. Plataformas usadas por las bibliotecas..... | 174 |
| » FIGURA 32. Tipo de correo electrónico utilizado para la comunicación de las bibliotecas..... | 175 |
| » FIGURA 33. Bibliotecas con línea telefónica disponible..... | 176 |
| » FIGURA 34. Disponibilidad de conexión a Internet..... | 177 |
| » FIGURA 35. Distribución promedio porcentual del presupuesto..... | 181 |
| » FIGURA 36. Tablero de resultados del <i>componente operaciones</i> | 182 |
| » FIGURA 37. Número de bibliotecas con programa de refuerzo y apoyo escolar..... | 198 |
| » FIGURA 38. Oferta de servicios que salvaguardan la memoria de la comunidad..... | 204 |
| » FIGURA 39. Horarios y tamaño de la jornada de las bibliotecas..... | 207 |
| » FIGURA 40. Comunican actividades de la biblioteca a los usuarios..... | 210 |
| » FIGURA 41. Identifican las necesidades de usuarios en la encuesta de evaluación de actividades..... | 211 |
| » FIGURA 42. Actividades valoradas por los usuarios de las bibliotecas..... | 214 |
| » FIGURA 43. Bibliotecas que gestionan la retroalimentación de usuarios para programar y reprogramar actividades..... | 215 |
| » FIGURA 44. Dependencia de las bibliotecas para la catalogación de acervos..... | 218 |
| » FIGURA 45. Formas de participación de las bibliotecas en la comunidad..... | 221 |
| » FIGURA 46. Tipos de vinculación de la biblioteca con entes de la comunidad..... | 222 |
| » FIGURA 47. Tipo de vinculación de las bibliotecas con otras entidades..... | 223 |
| » FIGURA 48. Propuestas de acciones para mejorar la vinculación con la comunidad..... | 225 |
| » FIGURA 49. Elementos utilizados en la planificación de las bibliotecas..... | 226 |
| » FIGURA 50. Elementos utilizados en la organización de las bibliotecas..... | 227 |
| » FIGURA 51. Elementos utilizados en la dirección de las bibliotecas..... | 227 |
| » FIGURA 52. Elementos utilizados en el control de las bibliotecas..... | 228 |
| » FIGURA 53. Vinculaciones de la biblioteca para obtener recursos..... | 230 |
| » FIGURA 54. Tablero de resultados del <i>componente productos y servicios</i> | 231 |
| » FIGURA 55. Días que las bibliotecas ofrecieron sus servicios durante 2019..... | 237 |
| » FIGURA 56. Cursos y talleres consumidos durante 2019..... | 238 |
| » FIGURA 57. Actividades culturales desarrolladas durante 2019..... | 238 |
| » FIGURA 58. Vinculación con entes de la comunidad..... | 245 |
| » FIGURA 59. Vinculación con otras organizaciones..... | 245 |
| » FIGURA 60. Tablero de resultados del <i>componente beneficios</i> | 246 |

| | |
|--|-----|
| » FIGURA 61. Bibliotecas que señalaron los servicios mejor y peor valorados..... | 253 |
| » FIGURA 62. Servicios relacionados con equipamiento tecnológico que los usuarios perciben deben ser mejorados..... | 254 |
| » FIGURA 63. Valoración de la colección por los usuarios de acuerdo con el personal bibliotecario..... | 256 |
| » FIGURA 64. Influencia de los resultados de la evaluación de los usuarios en la reprogramación de actividades..... | 259 |
| » FIGURA 65. Cantidad de voluntarios en las bibliotecas..... | 261 |
| » FIGURA 66. Valoración de la distribución de los espacios para usuarios por tipo de biblioteca..... | 265 |
| » FIGURA 67. Evaluación del mobiliario por tipo de biblioteca..... | 266 |
| » FIGURA 68. Bibliotecas que cuentan con un programa de autofinanciamiento..... | 268 |
| » FIGURA 69. Alcance geográfico de las bibliotecas de Chihuahua..... | 273 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| » TABLA 1. Matriz general de componentes y factores del modelo | 47 |
| » TABLA 2. Componente condiciones (contexto) | 50 |
| » TABLA 3. Componente recursos (entradas)..... | 51 |
| » TABLA 4. Componente operación (procesos)..... | 54 |
| » TABLA 5. Componente productos y servicios (salidas)..... | 57 |
| » TABLA 6. Componente beneficios (resultados) | 58 |
| » TABLA 7. Componente efectos (impacto)..... | 61 |
| » TABLA 8. Componente mérito (valor)..... | 63 |
| » TABLA 9. Resultados de la prueba piloto para el componente condiciones (contexto de la biblioteca)..... | 70 |
| » TABLA 10. Resultados de la prueba piloto para el componente condiciones (comunidad objetivo) | 71 |
| » TABLA 11. Resultados de la prueba piloto para el componente recursos (personal) .. | 72 |
| » TABLA 12. Resultados de la prueba piloto para el componente recursos (infraestructura tecnológica)..... | 73 |
| » TABLA 13. Resultados de la prueba piloto para el componente recursos (factor infraestructura física)..... | 74 |
| » TABLA 14. Resultados de la prueba piloto para el componente operación (factor gestión de servicios)..... | 78 |
| » TABLA 15. Resultados de la prueba piloto para el componente productos (factores consumo de información y servicios)..... | 80 |
| » TABLA 16. Bibliotecas que contestaron el cuestionario..... | 85 |
| » TABLA 17. Bibliotecas encuestadas por tipo y municipio..... | 86 |
| » TABLA 18. Total bibliotecas activas en el estado de Chihuahua por municipio. Resultados del factor contexto de la biblioteca del <i>componente condiciones</i> (a)..... | 92 |
| » TABLA 19. Resultados para el factor contexto de la biblioteca del <i>componente condiciones</i> (b)..... | 93 |
| » TABLA 20. Resultados del factor características de la comunidad objetivo del <i>componente condiciones</i> | 95 |

| | |
|---|-----|
| » TABLA 21. Número de habitantes para los municipios más poblados..... | 96 |
| » TABLA 22. Indicadores de desarrollo del estado de Chihuahua..... | 97 |
| » TABLA 23. Municipios con cuatro o más bibliotecas activas | 99 |
| » TABLA 24. Grupos de usuarios para los que regularmente se diseñan los servicios y las colecciones de las bibliotecas | 103 |
| » TABLA 25. Bibliotecas con registro erróneo o no actualizado en el SIC | 114 |
| » TABLA 26. Tipos de biblioteca de acuerdo con la IFLA..... | 118 |
| » TABLA 27. Organización a la que se adscriben las bibliotecas (respuestas recibidas)..... | 119 |
| » TABLA 28. Organización a la que se adscriben las bibliotecas (situación real)..... | 121 |
| » TABLA 29. Bibliotecas encuestadas registradas en el padrón de la Red Nacional y Red Estatal de Bibliotecas | 122 |
| » TABLA 30. Bibliotecas que prestan servicios regularmente..... | 123 |
| » TABLA 31. Resultados del factor personal del <i>componente recursos</i> | 130 |
| » TABLA 32. Resultados del factor colecciones del <i>componente recursos</i> (a) | 132 |
| » TABLA 33. Resultados del factor colecciones del <i>componente recursos</i> (b)..... | 133 |
| » TABLA 34. Resultados del factor infraestructura física del <i>componente recursos</i> (a)..... | 134 |
| » TABLA 35. Resultados del factor infraestructura física del <i>componente recursos</i> (b)..... | 135 |
| » TABLA 36. Resultados del factor infraestructura tecnológica del <i>componente recursos</i> | 138 |
| » TABLA 37. Resultados del factor recursos financieros del <i>componente recursos</i> | 139 |
| » TABLA 38. Personal de base laborando en las bibliotecas de Chihuahua..... | 143 |
| » TABLA 39. Personal por sexo y municipio | 145 |
| » TABLA 40. Promedio de edad en años del personal de base en cada municipio..... | 147 |
| » TABLA 41. Promedio de años de antigüedad del personal de base por nivel de escolaridad..... | 148 |
| » TABLA 42. Colecciones por tipo de biblioteca..... | 151 |
| » TABLA 43. Tipo de catálogo para la consulta de colecciones..... | 153 |
| » TABLA 45. Valoración de la colección local por tipo de biblioteca..... | 156 |
| » TABLA 46. Valoración de la colección digital por tipo de biblioteca | 157 |
| » TABLA 47. Total de superficie construida para las bibliotecas..... | 158 |
| » TABLA 48. Tipo de organización con la que la biblioteca comparte edificio | 159 |
| » TABLA 49. Instalaciones inclusivas | 162 |
| » TABLA 50. Instalaciones ecológicas..... | 164 |
| » TABLA 51. Espacios para usuario por tipo de biblioteca..... | 167 |
| » TABLA 52. Espacios para el personal | 169 |
| » TABLA 53. Bibliotecas por municipio con poca o nada de infraestructura tecnológica para la comunicación | 176 |
| » TABLA 54. Uso de las computadoras disponibles | 178 |
| » TABLA 55. Presupuesto asignado a las bibliotecas durante 2019..... | 181 |

| | |
|--|-----|
| » TABLA 56. Resultados del factor gestión de colecciones del <i>componente operación</i> | 185 |
| » TABLA 57. Resultados del factor gestión de servicios del <i>componente operación</i> | 186 |
| » TABLA 58. Resultados del factor gestión organizacional del <i>componente operación</i> | 191 |
| » TABLA 59. Resultados del factor gestión participativa del <i>componente operación</i> | 193 |
| » TABLA 60. Actividades y programas impulsados por las bibliotecas para fomentar la inclusión..... | 195 |
| » TABLA 61. Cursos y talleres impulsados por las bibliotecas para la formación de ciudadanía | 196 |
| » TABLA 62. Servicios desarrollados por las bibliotecas para el fomento de la cultura | 197 |
| » TABLA 63. Servicios desarrollados por las bibliotecas para el fomento de la lectura..... | 200 |
| » TABLA 64. Servicios impulsados por las bibliotecas para la formación de usuarios..... | 202 |
| » TABLA 65. Servicios para fomentar la ciencia..... | 203 |
| » TABLA 66. Servicios de información proporcionados por las bibliotecas | 205 |
| » TABLA 67. Criterios para establecer horarios de servicio | 206 |
| » TABLA 68. Servicios de extensión brindados por las bibliotecas | 208 |
| » TABLA 69. Variedad de mecanismos de comunicación que utilizan las bibliotecas..... | 209 |
| » TABLA 70. Medios que utilizan las bibliotecas }para conocer las necesidades de los usuarios | 211 |
| » TABLA 71. Servicios brindados por las bibliotecas para impulsar el cuidado del medio ambiente | 212 |
| » TABLA 72. Elementos del proceso administrativo para la gestión de los servicios en las bibliotecas..... | 213 |
| » TABLA 73. Procedimientos y programas que aseguran la gestión de la colección ... | 216 |
| » TABLA 74. Tipo de sistema de clasificación utilizado | 218 |
| » TABLA 75. Elementos de gestión para la evaluación de colecciones utilizados por las bibliotecas..... | 220 |
| » TABLA 76. Tipo de acciones que la biblioteca desarrolla para participar en la comunidad | 222 |
| » TABLA 77. Estrategias de financiamiento..... | 229 |
| » TABLA 78. Fuentes de financiamiento gestionadas por las bibliotecas | 229 |
| » TABLA 79. Frecuencia de capacitación del personal por tipo de biblioteca..... | 230 |
| » TABLA 80. Resultados del factor consumo de información y servicios del <i>componente productos y servicios</i> | 233 |
| » TABLA 81. Resultados del factor atención de la población del <i>componente</i> <i>productos y servicios</i> | 234 |
| » TABLA 82. Resultados del factor colección del <i>componente productos y servicios</i> | 235 |

| | |
|---|-----|
| » TABLA 83. Resultados del factor vinculaciones del <i>componente productos y servicios</i> | 235 |
| » TABLA 84. Municipios que ofrecieron horarios en fin de semana durante 2019..... | 237 |
| » TABLA 85. Uso de colecciones en las bibliotecas de Chihuahua durante 2019..... | 239 |
| » TABLA 86. Población atendida en las bibliotecas de Chihuahua en 2019..... | 240 |
| » TABLA 87. Beneficiarios de las bibliotecas por grupos etarios..... | 240 |
| » TABLA 88. Beneficiarios de los cursos y talleres por grupos etarios..... | 241 |
| » TABLA 89. Seguidores en las redes sociodigitales..... | 241 |
| » TABLA 90. Crecimiento de las colecciones..... | 242 |
| » TABLA 91. Nuevas adquisiciones y cantidad de bibliotecas..... | 242 |
| » TABLA 92. Número de convenios de colaboración..... | 244 |
| » TABLA 93. Resultados del factor beneficios para la organización del <i>componente beneficios</i> | 248 |
| » TABLA 94. Resultados del factor experiencia del usuario con la biblioteca del <i>componente beneficios</i> | 249 |
| » TABLA 95. Satisfacción de los usuarios con las actividades de la biblioteca..... | 252 |
| » TABLA 96. Satisfacción de los usuarios con los servicios (aspectos con valoración favorable)..... | 253 |
| » TABLA 97. Satisfacción de los usuarios con los servicios (aspectos que requieren mejoras)..... | 254 |
| » TABLA 98. Logran aforos programados..... | 257 |
| » TABLA 99. Porcentaje de bases de datos que se suscriben en consorcio..... | 260 |
| » TABLA 100. Cantidad de otras personas que apoyan al personal de las bibliotecas..... | 262 |
| » TABLA 101. Áreas de oportunidad de las bibliotecas de acuerdo con el personal bibliotecario..... | 263 |
| » TABLA 102. Fortalezas de las bibliotecas de acuerdo con el personal bibliotecario..... | 263 |
| » TABLA 103. Identificación de necesidades de capacitación..... | 269 |
| » TABLA 104. Alcance geográfico de las bibliotecas de Chihuahua..... | 273 |

Índice de abreviaturas

- » **ASAR** Asociación de Administración de Recursos Informativos.
- » **DGB** Dirección General de Bibliotecas.
- » **CONPAB-IES** Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios.
- » **ESAHE** Escuela de Agricultura Hermanos Escobar.
- » **ICHICULT** Instituto Chihuahuense de la Cultura.
- » **IES** Instituciones de Educación Superior.
- » **IFLA** Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas.
- » **ISO** Organización Internacional de Normalización.
- » **ITCJ** Instituto Tecnológico de Ciudad Juárez.
- » **MEB** Modelo para la Evaluación de Bibliotecas.
- » **REBPCH** Red Estatal de Bibliotecas Públicas de Chihuahua.
- » **RENABI** Red Nacional de Bibliotecas Públicas.
- » **SEBCHI** Sistema Estatal de Bibliotecas de Chihuahua.
- » **SEECH** Servicios Educativos del Estado de Chihuahua.
- » **SEP** Secretaría de Educación Pública.
- » **SIC** Sistema de Información Cultural.
- » **SNI** Sistema Nacional de Investigadores.
- » **UACH** Universidad Autónoma de Chihuahua.
- » **UACJ** Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- » **VACBIC** Valoración y Caracterización de las Bibliotecas de Chihuahua.

Prólogo

El acto de pensar supone un posicionamiento del ser humano sobre el mundo para razonarlo, aprehenderlo y modificarlo. Bajo esta premisa cartesiana que desde hace tiempo sostiene la ciencia moderna se esconde uno de los fundamentos más elementales de lo que consideramos la tarea del hombre frente a los objetos cognoscibles, es por ello que tanto la historia de la filosofía como de la ciencia construyen una narrativa de la humanidad y esta posible misión. Desde los inicios de la civilización occidental, cuatro siglos antes de nuestra era, los helenos, a través de las voces de Protágoras, Sócrates, Platón y Aristóteles señalaron que el hombre es uno en el cosmos, las artes, la justicia y su propia conciencia reflexiva, ontológicamente por encima de las cosas.

Luego, en la edad moderna, personajes como Descartes, Pascal o el mismo Spinoza sostuvieron que el hombre es un yo que piensa, que hace juicios y formula razonamientos, hasta construir la idea de que Dios tiene conciencia de sí mismo a través de la mente humana. En este mismo periodo aparece Kant quien, aportando a la suma de ideas, no lo concibe como resultado de la evolución natural o producto de la dialéctica económica y social, sino como espíritu que construye lo real, penetrando los diversos dominios del ser y se constituye como fin en sí. Por último Hegel, el idealista, plantea al hombre como espíritu, como ser en devenir y como ente comunitario.

Ya en las aportaciones contemporáneas, las aproximaciones marxistas definen a través de la dialéctica, que no existe más que la materia en constante evolución, es decir, su suprema manifestación del cerebro, así como la idea del ser humano en tres dimensiones: laboral, social e histórica. Asimismo, el personalismo que atraviesa la idea de que el ser humano se vale de su capacidad intelectual, mediante la cual modifica el medio natural adaptándolo a sus exigencias y a sus fines, propicia la llegada del existencialismo, donde pensadores como Heidegger y Sartre colocan al humanismo como elemento interpretativo del mundo, es decir, plantean ideas como que el hombre es libre para su humanidad y

dignidad; o bien, que surge de su propia nada y termina siendo lo que se propone ser. Ambos suponen una existencia dialógica, el primero lo hace con su entorno, el segundo consigo mismo como referencia que le autoimpone su propia conducta. Encontramos que el sentido de la vida humana está en la muerte o en el hombre mismo.

Por último, en este breve recorrido del pensamiento, estructuralistas como Lévi-Strauss suponen que el individuo solo tiene significación cuando entra a formar parte del todo social, proceso que le somete a exigencias y leyes; o Foucault, quien sostiene que no hay sujeto humano, es solo una cosa entre las cosas.

Después de ello, la gran pregunta que se impone sigue siendo: ¿Qué es el mundo y qué es el hombre en el mundo? Es verdad que pensamos el mundo, pero también es verdad, como lo expresa Zubiri, que lo sentimos, estamos en él y, mucho antes de pensarlo, lo percibimos, y agrega Merleau Ponty, a través del cuerpo. Sin embargo, es innegable que el ser humano reflexiona sobre sí mismo y las cosas, y construye ideas. Además, es capaz de entender el carácter estructural de una realidad elaborada a partir de la conciencia y las implicaciones que conlleva pensar en un posible origen de la realidad como espacio donde dicha conciencia se manifiesta, siendo esto el parámetro para intuir que todo tiene un inicio.

Con todo esto el ser humano tiene frente a sí uno de los procesos más emocionantes de la historia: la posibilidad de documentar quiénes somos según la misma voz de la humanidad a través de su propio andar; es decir, es un creador de experiencias en todos los niveles que va plasmando en lo que hoy conocemos como libros. Esa capacidad de reinterpretarnos a partir de voces antiguas y nuevas, de la mezcla de posibilidades que brinda la ciencia y su filosofía. La experiencia ante el conocimiento humano es inagotable, por tanto documentarla se convierte en una práctica metaconceptual, metacognitiva y metafísica.

Un documento es una extensión del hombre, de su pensamiento, ideas, trabajo, inserción social, de su existencia misma. Como lo sostenía Emilia Currás cuando escribió que se trata de un soporte físico tangible de carácter probatorio. Ahora comprendemos que en él se plasma la visión del sentido de la vida del ser humano, sea cual fuere.

Razón de sobra para sostener que la biblioteca es más que un repositorio de ideas, la biblioteca es una posibilidad. En y a través de ella el ser humano entiende la importancia de cuestionar el conocimiento y la realidad, lo que significa estar en el mundo con mayor conciencia, a su vez esto nos da la posibilidad de cambio –al parecer esta idea está inscrita en lo más profundo de la naturaleza humana, el entender y acometer el cambio–.

Si pensáramos en la historia de los seres humanos como el taller de un herrero, podríamos suponer que en una biblioteca se puede forjar el futuro después de los golpes en la fragua. Cada martillazo en el hierro, está inscrito en un libro en un idioma universal, el del conocimiento de nosotros como humanidad. La biblioteca como posibilidad augura, siempre, mejores tiempos, mejores

caminos, mejores versiones de nosotros mismos. Por ello, en síntesis, es la memoria del hombre.

El presente trabajo es de gran importancia, no solo en términos de ciencia y metodología bibliotecológica, sino por la posibilidad de demostrar, nuevamente, que estos procesos generan metaconocimientos, es decir, en un doble papel encontramos que un estudio en torno a las bibliotecas nos ubica en el camino a la resolución de problemas sociales tangibles y de carácter urgente, y por otro lado nos auxilia en el entendimiento que se vuelve necesario para resignificar los espacios bibliotecarios.

La investigación tiene como objetivo el análisis científico de la realidad y debe partir de ciertos principios teórico-metodológicos que aseguren un proceso que responda a un modelo de acercamiento a los objetos de estudio. Con ello se emprende una búsqueda de respuestas a una realidad social concreta que urge de soluciones a conflictos tanto cotidianos como de mayor complejidad, no solo de proyectos cuya fundamentación metodológica responda a criterios del paradigma científico que se resuelve en modelos de problemas y de solución viables para la comunidad científica, sino en apuntar a una realidad social que vivimos en la cotidianidad y que sufrimos en lo particular.

El estudio que se presenta indica directamente a una de las necesidades más complejas en el tema de la problemática de las bibliotecas públicas del estado, que es la caracterización de las condiciones operantes de las mismas, a partir del análisis de su propio contexto y de la voz de los principales actores que viven las problemáticas.

Con todo ello, celebramos que esfuerzos teóricos, metodológicos, humanos y tecnológicos se sumen para aportar una visión más compleja de la realidad de las bibliotecas del estado de Chihuahua, que permita la construcción desde diferentes frentes de soluciones viables para la revaloración de su papel en las sociedades que atiende.

Dr. Erwin Guillermo Limón González

Introducción

Las bibliotecas vistas como bienes de un territorio forman parte de su equipamiento social y cultural; como espacio, posibilitan el aprendizaje y el conocimiento, la convivencia, el tejido de relaciones, la participación comunitaria, el fomento de la cultura y el acceso a la información; como institución social “contribuyen en la formación para la ciudadanía, la democracia, la integración y la cohesión social”;¹ como agente de desarrollo humano, auxilian en el mejoramiento de las capacidades personales. López Avedoy² señala que en la medida que las capacidades humanas individuales aumentan contribuyen al desarrollo de la región y en este sentido “tanto el sistema bibliotecario como el educativo, tienen gran responsabilidad en el proceso de transformación de las estructuras sociales”.³ Así, “al hablar de ‘sistema’ se está hablando más bien de un modelo conceptual o normativo, de la agregación de varios tipos de bibliotecas con funciones y públicos diferenciados”;⁴ por ello, al pensarla como un fenómeno universal, no debe considerarse “idéntico en todas partes ni [...] [que sus] funciones tengan el mismo peso en los diversos tipos de bibliotecas”.⁵ De ahí que resulte interesante analizar el sistema bibliotecario de una ciudad, entidad federativa,

¹ Pilar María Moreno Jiménez, “Liderazgo bibliotecario para la inclusión social”, en Ana Morán Guzmán y Sergio López Ruelas (eds.), *Bibliotecas e inclusión social*. Universidad de Guadalajara, Guadalajara, 2016, pp. 25–34 [En línea]: <https://acortar.link/SXmEH8>.

² María Teresa López Avedoy, *Las bibliotecas públicas municipales de Tijuana como espacios sociales para el desarrollo local* (dir. Olga Odgers Ortiz). El Colegio de la Frontera Norte, Tijuana, 2008 [Tesis de maestría] [En línea]: <https://www.colef.mx/posgrado/tesis/2006703/>.

³ Emir José Suaiden, “El impacto social de las bibliotecas públicas”. *Anales de Documentación*, 5 (2002), p. 344.

⁴ Hilario Hernández Sánchez, *Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra*. Gobierno de Navarra: Consejo de Cooperación Bibliotecaria: Ministerio de Educación Cultura y Deportes, Pamplona, 2016, p. 6 [En línea]: <http://www.elvalordelasbibliotecas.es/es/informe/>.

⁵ Felipe Meneses Tello, “Bibliotecas y sociedad: reflexiones desde una perspectiva”. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 2, 28 (2005), p. 123.

región o país en torno a su tipo, características, distribución, valor, impacto y su uso para determinar su contribución social.

Pueden encontrarse cientos de estudios sobre bibliotecas, pero muy pocos son los que se ocupan de abarcarlas como un conjunto. En lo que va del siglo XXI, a nivel nacional, se han encontrado algunos trabajos enfocados en un tipo de biblioteca o sistema bibliotecario específico. Los esfuerzos por investigarlas como un conjunto o sistema vienen principalmente de España. Por otro lado, según Fernández de Zamora, las investigaciones que se han realizado en la Red de Bibliotecas Públicas repiten los mismos aspectos y no conducen a visualizar la situación desde diferentes frentes.

Sobre la Red y el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas se ha publicado mucho pero parecería que la mayoría de los escritos siguieran un machote, un modelo, mencionando los cientos de bibliotecas abiertas, los miles o millones de usuarios, pero sin proporcionar información de fondo que ayude a conocer la verdadera situación de la biblioteca pública y sus servicios en determinado lugar.⁶

Para el caso de Chihuahua el escenario tampoco es alentador, la literatura refleja una ausencia de estudios que analicen las bibliotecas en lo individual y como conjunto; solo se encontraron algunas reflexiones críticas que dan cuenta de su situación en la ciudad y la influencia en la formación de lectores; y también algunos que las mencionan de forma secundaria como un elemento más del equipamiento cultural de una ciudad y enfocados en una sola institución.

Debido a la carencia de investigaciones sobre las bibliotecas de Chihuahua vistas como unidad o como un sistema estatal, no se conocen las condiciones de su operación ni sus características, por lo que no se cuenta con un referente que permita a los creadores de políticas, financiadores, sociedad y usuarios, conocer su situación y mucho menos su influencia ni valor. Este es el escenario al que López Avedoy se refiere cuando dice: “las bibliotecas públicas ejemplifican la manera de crear políticas en nuestro país, donde más que de diagnósticos para el diseño de políticas, se parte de acciones que se contradicen en el tiempo y que son diferenciables de acuerdo al [sic] proyecto político en turno”.⁷

Ante esta falta de estudios hay un camino amplio y largo por recorrer, por ello surge la necesidad de diseñar una investigación profunda en la que se puedan contemplar, si no todos, la mayoría de los aspectos relacionados con la presencia e influencia de las bibliotecas en la región, y que también sirva para caracterizarlas y contextualizarlas, como una primera etapa de acercamiento. Para ello se requiere de un mapa que guíe el progreso de la investigación en

⁶ Rosa María Fernández de Zamora, “La Red Nacional de Bibliotecas Públicas en su vigésimo aniversario (agosto 1983-agosto 2003)”. *El Bibliotecario*, 26 (agosto, 2003), p. 12.

⁷ M. T. López Avedoy, *op. cit.*, p. 52.

distintas fases y momentos. De ahí que se visualiza la posibilidad de diseñar un modelo de evaluación.

Al revisar la literatura para identificar modelos sobre evaluación de bibliotecas se encontraron algunos con enfoque sistémico, pero se identificó que no todos tenían las mismas fases, y aguzando más la mirada se visualizó el potencial del enfoque de sistemas para organizar la investigación en una larga cadena de etapas acotadas a un asunto concreto, tomando en cuenta desde el contexto hasta su valor, lo que permitiría la evaluación individual con estudios profundos para cada una, pero también vislumbrando la posibilidad de la valoración transversal de todas las fases.

Reconocemos que al hablar de un sistema bibliotecario estatal deberían contemplarse todas las bibliotecas públicas y privadas, sin embargo, dada la dificultad de tal empresa y las limitaciones de tiempo, la investigación se acotó para representar aquellas que son potencialmente accesibles al público en general o que reciben recursos públicos del Estado, por lo que solo se consideraron las públicas (municipales y estatales), comunitarias, académicas y especializadas; dejando fuera las escolares. Esta delimitación deja abiertos otros estudios que podrán dirigirse a las bibliotecas privadas, religiosas, escolares, etc.

En este trabajo se busca aplicar parte del modelo de evaluación de bibliotecas (MEB) con enfoque sistémico para valorar el sistema estatal de bibliotecas (SEBCHI) de Chihuahua a partir de un primer instrumento de medición transversal que toque todas las fases. Esta primera etapa de evaluación busca identificar las características y condiciones de operación del SEBCHI y explorar la factibilidad de aplicación del modelo.

Se reconoce que la aplicación del modelo no es total, deberán hacerse otros acercamientos con diversos instrumentos de medición y técnicas de evaluación que permitan la triangulación de resultados, esto es así porque cada componente demanda de una investigación en sí mismo, al requerir la intervención de diferentes actores y de momentos específicos para la recolección de información; además porque un solo instrumento no tiene el alcance suficiente para medir asuntos de diversa naturaleza.

En esta obra, además de presentar el MEB con enfoque de sistemas, se exponen los resultados de la aplicación de un instrumento de evaluación, transversal al modelo, que aborda la mayor parte de sus componentes; estos reflejan las condiciones, características y algunas de las necesidades de las bibliotecas dependientes de instituciones de carácter público en el estado de Chihuahua.

Es importante señalar que el desarrollo de la investigación fue sorprendido por la pandemia COVID-19 y eso entorpeció la meta que nos propusimos lograr: abarcar todas las bibliotecas que de un modo u otro reciben recursos públicos y aquellas creadas por la comunidad. Lamentablemente, el cierre masivo de las instituciones provocó un retraso, por otro lado, nos enfrentamos a las limitantes de comunicación que experimentan diversos municipios del estado,

así como a la voluntad individual del personal bibliotecario para sumarse a este proyecto. Aunque el propósito de conjuntar todo el SEBCHI no se logró, de las 261 bibliotecas que se encontraban activas durante el desarrollo de la investigación se obtuvo información de 102, correspondiente al 39 % del objetivo.

Los estudios de las bibliotecas mexicanas como sistemas bibliotecarios

Surgimiento del sistema bibliotecario mexicano

De acuerdo con García López, desde el siglo XIX, en los años de la revolución liberal, existen antecedentes de la formación de sistemas bibliotecarios, en tanto que en “los planes de los gestores bibliotecarios estaba presente la idea de que las bibliotecas tuviesen una dependencia orgánica jerárquica (lo que las diferenciaría de una red) y podrían intercambiar recursos”;⁸ sin embargo, considera que hasta bien entrado el siglo XX se puede hablar de uno y que el término se utiliza de manera generalizada tras “el Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, que aprobaba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas”.⁹ Álvarez Zapata y Montoya Ríos sugieren las décadas de setenta y ochenta del siglo XX como la época en la que “surge la vertiente bibliotecológica que considera a la biblioteca como una organización”,¹⁰ y por lo tanto, un sistema.

⁸ Genaro Luis García López, “Evolución histórica de los conceptos de biblioteca pública, sistema de bibliotecas y política bibliotecaria”. *Códices: Revista de Ciencias de la Información, Bibliotecología y Archivística*, 2, 3 (diciembre, 2007), p. 16.

⁹ *Ibid.*, p. 15.

¹⁰ Didier Álvarez Zapata y Mónica Montoya Ríos, “La biblioteca pública como sistema. Aportes a la comprensión de su condición organizacional”. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 1, 38

En el caso de México, aunque desde 1921 existió el Departamento de Bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública (SEP), que se encargaba de aquellas públicas, escolares y especiales, será hasta 1978 cuando cambie su nombre a Dirección de Bibliotecas, ahora Dirección General de Bibliotecas (DGB), que marca el inicio de las bibliotecas públicas del país.¹¹ Sin embargo, hasta 1983 con la aprobación del Programa Nacional de Bibliotecas Públicas es que se logra la articulación de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RENABIP), que comenzó con 351 bibliotecas y “permitiría contar con un sistema bibliotecario normalizado, interconectado y descentralizado, que hiciera posible establecer servicios bibliotecarios coordinados en todo el país para garantizar a todos los mexicanos el acceso libre y gratuito de las fuentes del conocimiento escrito”.¹²

De acuerdo con Fernández de Zamora en este programa “se especificó la participación de los estados, los municipios y la Secretaría de Educación Pública”,¹³ por lo que se formaliza un trabajo articulado para el desarrollo y sostenimiento de las bibliotecas, iniciando así, el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, que más tarde contaría con la estructura legal para su respaldo con “el decreto por el que se consolida la Red Nacional de Bibliotecas Públicas que apareció en el Diario Oficial de la federación del 8 de enero de 1987 y la Ley General de Bibliotecas del 21 de enero de 1988”.¹⁴

La definición establecida por la de Organización Internacional de Normalización (ISO) para sistema bibliotecario es: “biblioteca o conjunto conectado de bibliotecas con todas sus divisiones, servicios y unidades que cooperan para servir a un área geográfica determinada en un campo temático concreto o un grupo específico de usuarios”.¹⁵ Orera Orera, agregará que “para llevar a cabo esta cooperación el sistema bibliotecario necesita una infraestructura legislativa, material y personal que deben planificar los órganos competentes”.¹⁶

La Comunidad Baratz señala que “un sistema bibliotecario es un conjunto organizado de bibliotecas y distintos órganos que, bajo el paraguas de la participación, cooperación y coordinación, desarrollan, optimizan e impulsan los recursos

(2014), p. 56.

¹¹ Rosa María Fernández de Zamora, “Desarrollo de las unidades de información 1952-2000: bibliotecas, centros de información, centros de documentación”, en Judith Licea de Arenas (ed.), *Cuarenta y cinco años de estudios universitarios en bibliotecología*. UNAM, Ciudad de México, 2001, p. 26.

¹² Dirección General de Bibliotecas, “Antecedentes”. Secretaría de Cultura (s.f.), párr. 3 [En línea]: <http://dgb.cultura.gob.mx> [Consulta: 26 de agosto, 2020].

¹³ R. M. Fernández de Zamora, “Desarrollo de las unidades de información 1952-2000...”, *op. cit.*, p. 27.

¹⁴ *Ibid.*, pp. 27-28.

¹⁵ Organización Internacional de Normalización (ISO). *Apud*. Luisa Orera Orera, “El sistema bibliotecario español”. *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*, 2, 2 (1996), p. 100.

¹⁶ *Ibid.*

para asegurar el servicio bibliotecario. Todo ello para garantizar el acceso a la información, la formación, el ocio y la cultura para y en beneficio de la ciudadanía”.¹⁷

Para Álvarez Zapata y Montoya Ríos, es “un sistema de propósitos, recursos y procesos articulados mediante actividades y relaciones, enmarcado dentro de una estructura generalmente normalizada y dirigida a la consecución de objetivos”.¹⁸ Arroyo Ortega *et al.* señalan que “si hablamos de sistema se trata de una voluntad de agrupar, ordenar y organizar en una estructura flexible un conjunto de servicios bibliotecarios en un ámbito geográfico determinado”.¹⁹

Foskett dice que “tanto una biblioteca como un grupo de bibliotecas (conjunto de bibliotecas reunidas por algún tipo de relación) son sistemas de organización de registros en relación con las necesidades actuales y futuras de los usuarios. No son sistemas cerrados y estáticos, sino que deben desarrollarse continuamente en relación con su entorno y, para sobrevivir y cumplir los fines para los que fueron creados, la organización de sus distintas partes debe cambiar”;²⁰ por lo que se considera un sistema dinámico, que tiene relaciones e influencia externas, pero también internas que provienen de las establecidas entre sus propias partes.²¹

Considerando las definiciones anteriores, para este trabajo entenderemos por sistema bibliotecario: un conjunto de bibliotecas y distintos órganos conectados y organizados en una estructura generalmente normalizada y flexible que, bajo el paraguas de la participación, cooperación y coordinación, desarrollan, optimizan e impulsan los recursos para asegurar el servicio bibliotecario en un territorio. Todo ello para lograr la formación del usuario; así como el acceso a la información, el ocio y la cultura para y en beneficio de la ciudadanía. Es un sistema abierto y dinámico que se desarrolla continuamente en relación con su entorno para sobrevivir y cumplir los fines para los que fue creado.

¹⁷ Comunidad Baratz, “La normativa bibliotecaria autonómica que regula los distintos sistemas bibliotecarios en España”. Comunidad Baratz (28 de septiembre, 2021) [En línea]: <https://lc.cx/9GINnp> [Consulta: 7 de febrero, 2022].

¹⁸ D. Álvarez Zapata y M. Montoya Ríos, *op. cit.*, p. 56.

¹⁹ Óscar Arroyo Ortega, Miguel Ángel de la Bastida Díez *et al.*, “Sistemas urbanos de bibliotecas”. 2005 [En línea]: <http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/389/1/SistemasUrbanos.pdf>.

²⁰ D. J. Foskett, “Teoria dos sistemas gerais e a organização de Bibliotecas”. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, 1, 2 (1973), p. 13.

²¹ D. J. Foskett, *op. cit.*

Estudios de las bibliotecas como sistema bibliotecario nacional

Aunque a nivel nacional abundan estudios que analizan a la biblioteca de forma individual, sobre todo en tesis para la obtención de un grado académico, son pocos aquellos que las analizan como conjunto o sistema, y estos se enfocan principalmente en un solo tipo de biblioteca o el sistema bibliotecario de alguna institución en particular.

No se localizó ninguno que comprendiera a todas las bibliotecas de México como un sistema nacional. El único esfuerzo realizado a este nivel es el proyecto que buscó investigar la historia de las bibliotecas impulsado por la SEP a través de la DGB, que se desarrolló en dos líneas: una general y otra estatal. La primera, “cuyo objetivo era presentar la historia general de las bibliotecas en México desde la colonia hasta la creación del Departamento de Bibliotecas de la SEP en 1921”,²² y la segunda, “cuya finalidad era narrar la historia de las bibliotecas en los 31 estados de México”.²³ Las obras que surgieron de la línea general son: *Historia de las bibliotecas novohispanas* de Ignacio Osorio Romero, 1986; *Las bibliotecas mexicanas en el siglo XIX* de Carmen Vázquez Mantecón, Alfonso Flamenco Ramírez y Carlos Herrera Bervera, 1987; y *Las bibliotecas públicas en México: 1910 1940* de Guadalupe Quintana Pali, Cristina Gil Villegas y Guadalupe Tolosa Sánchez, 1988. Y desde la perspectiva estatal se publicaron las de 21 entidades, entre las que se destaca la *Historia de las bibliotecas en Chihuahua* de Elsa M. Martínez Leyva en 1992.

Lo anterior ha sido uno de los esfuerzos más grandes por documentar la historia de las bibliotecas en el país, experiencia que no se repitió durante muchos años. La más reciente es la tesis de Martínez Herrejón,²⁴ pero el estudio se ubica en el periodo posrevolucionario de 1920 a 1924 que buscaba dar cabida al proyecto educativo de José Vasconcelos y la creación de las bibliotecas públicas. No hay trabajos que incorporen información hasta nuestros días.

Otra iniciativa, aunque acotada a las bibliotecas académicas, es el de Lugo Hubp, quien da cuenta de su situación a nivel nacional basándose en diversos estudios desarrollados en la década de los noventa. En sus conclusiones señala que “a pesar de la importancia que tiene la biblioteca universitaria en el desarrollo del país y en particular en el logro de los objetivos de las instituciones de educación superior, aún tenemos la carencia de fuentes de información completas

²²Rosa María Fernández de Zamora, “La historia de las bibliotecas en México, un tema olvidado”, en *60th IFLA General Conference*. 1994, párr. 15 [En línea]: <http://archive.ifla.org/IV/ifla60/60-fe-rr.htm> [Consulta: 22 de agosto, 2019].

²³*Ibid.*, párr. 16.

²⁴Paulina Martínez Herrejón, *Las bibliotecas públicas en el México posrevolucionario de 1920 a 1924*. UNAM, Ciudad de México, 2019 [Tesis de licenciatura].

y actualizadas sobre lo que sucede con este tipo de bibliotecas en México”.²⁵ Los principales estudios diagnósticos que se han escrito sobre estas son los que realizó el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios (CONPAB-IES) entre 2000 y 2015, aunque el último publicado es de 2015 con información de 2013, por lo que no se tienen datos actualizados. La existencia de tan pocos estudios sobre el sistema de bibliotecas académicas a nivel nacional reitera lo que Arellano Rodríguez y Mireles Cárdenas mencionan: “uno de los principales problemas que aqueja a la bibliotecología mexicana es la ausencia de investigaciones que brinden datos confiables sobre el número, la situación y características de las bibliotecas en el país”.²⁶

En 2016 se presenta el trabajo exploratorio de Fernández Pacheco y Quezada Escamilla,²⁷ que aunque se planificó para las bibliotecas públicas a nivel nacional, solo se tuvo respuesta de cinco estados de la república; en él se describe la escolaridad, situación laboral, habilidades para el trabajo y las funciones que realiza el personal.

Un importante esfuerzo por estudiar a las bibliotecas como un conjunto, aunque acotado en una región, es el que coordinó Fernández de Zamora,²⁸ quien buscó documentar las fuentes de información a las que los habitantes tenían acceso en la Ciudad de México, *grosso modo* el mapa ofrece una descripción cuantitativa georreferenciada de sus bibliotecas, aunque se presentan datos numéricos los creadores de la obra siempre tuvieron presente el hecho de que estos se transformarían irremediablemente, pero que era necesario registrar ese momento de la historia. Del estudio se identificaron 1 333 bibliotecas académicas, escolares y públicas, pero ninguna comunitaria.

Existen otros trabajos acotados a las bibliotecas públicas como el de González Sandoval *et al.* en el que se analizan las competencias informativas y pedagógicas de los bibliotecarios en Aguascalientes.²⁹ El diagnóstico en el municipio de Toluca, de Pérez Flores,³⁰ analiza la ubicación, el papel que desempeñan en la sociedad, el funcionamiento y cumplimiento de la normatividad, algunos aspectos

²⁵ Margarita Lugo Hubp, “Las bibliotecas universitarias mexicanas: apuntes para un diagnóstico”. *Métodos de Información*, 40, 7 (2000), p. 51.

²⁶ J. Alberto Arellano Rodríguez y Celia Mireles Cárdenas, “Desafíos de las bibliotecas de universidades públicas en México. Reflexiones hacia el futuro”. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 2, 41 (mayo, 2018), p. 197.

²⁷ Federico Hernández Pacheco y Diana Quezada Escamilla, “Los recursos humanos en las bibliotecas públicas de México: una investigación exploratoria”. *Investigación Bibliotecológica*, 68, 30 (2016), p. 19.

²⁸ Rosa María Fernández de Zamora (ed.), *Mapa bibliotecario y de servicios de información de la Ciudad de México*. UNAM/CUIB, México, 1998, 394 pp.

²⁹ José Luis González Sandoval, Sonia Macías Mora *et al.*, “Habilidades informativas de bibliotecarios de Aguascalientes para desarrollar la sociedad del conocimiento”. *Investigación Bibliotecológica*, 76, 32 (septiembre, 2018), pp. 131-148.

³⁰ Jaime Alberto Pérez Flores, *Diagnóstico de la Red de Bibliotecas Públicas del Municipio de Toluca* (dir. Patricia Lucía Rodríguez Vial). UNAM, Ciudad de México, 2018, pp. 77-79 [Tesis de licenciatura].

técnicos y administrativos, así como características del personal y uso de las TIC. El estudio de López Avedoy³¹ realizado en las bibliotecas públicas de Tijuana, en el que se analizan la infraestructura y algunos de sus servicios para determinar la contribución que tiene en el desarrollo de la región a partir de las capacidades individuales. Y el estudio comparativo de bibliotecas académicas en Tuxtla Gutiérrez, de Solorzano;³² por citar algunos.

Sobre las bibliotecas comunitarias es casi nula la literatura disponible, en lo que va del siglo, solo se han publicado un par de trabajos que dan cuenta de la creación y desarrollo de dos de ellas, cada una con un proceso de gestación distinto, acorde con unas circunstancias de la comunidad. En el primero, analizado por González Valencia,³³ la biblioteca fue fundada para atender una nueva unidad habitacional denominada Villa Nueva Tenochtitlán (edificio de departamentos), en la que sus inquilinos tendrían que dotarse de reglas de convivencia y gestionar sus espacios comunes. Pero el establecimiento de la biblioteca fue un trabajo discontinuo en donde se reflejaron las prioridades de una comunidad frente a otras; como consecuencia la biblioteca no se concretó hasta que pasó de una idea a ser apropiada por la comunidad como algo necesario. Su creación se concibió en medio de varios asuntos irresueltos en un nuevo espacio habitacional, donde la convivencia comunitaria es el elemento fundamental. En el segundo caso, López Rivera,³⁴ se propuso la creación de una biblioteca administrada por la misma comunidad para que respondiera a sus formas de vida “como un espacio libre y auto-gestivo en el que la comunidad que lo crea sienta poder ejercer sus derechos de acceso a la información, a la cultura, bajo sus propias formas y tiempos”;³⁵ la autora considera que su instauración es necesaria para conservar la tradición oral de los habitantes de La Unidad Huitzizilapan en el Estado de México y hacerles llegar la información que necesitan. Además, se encontró el estudio propuesto por Mendirichaga Pérez y Reyes Escalante³⁶ en el que se hace un análisis de los procesos que se realizan en las bibliotecas comunitarias del estado de Nuevo León para identificar los elementos administrativos que les han permitido continuar con sus servicios.

³¹ M. T. López Avedoy, *op. cit.*

³² Claudia Pola Solorzano, *Estudio comparativo de las bibliotecas académicas de las instituciones de educación superior públicas, en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas* (dir. Jaime Ríos Ortega). UNAM, Ciudad de México, 2014, 140 pp. [Tesis de maestría].

³³ *Puesta en marcha de la Biblioteca Comunitaria Durito en la Unidad Habitacional Nueva Tenochtitlan*. UNAM, Ciudad de México, 2000 [Tesis de licenciatura].

³⁴ Verónica Lilian López Rivera, *Proyecto de una biblioteca comunitaria en La Unidad Huitzizilapan (Lerma, Estado de México)* (dirs. Elvia Jacinta Estrada Lara y Felipe Meneses Tello). UAEM, Toluca, 2017 [Tesis de licenciatura].

³⁵ *Ibid.*, p. 5.

³⁶ “Análisis de las bibliotecas comunitarias: gestión administrativa, experiencia de los usuarios e impacto social”, en Berenice Mears Delgado, Aida Yarira Reyes Escalante *et al.* (eds.), *Desarrollo y gestión de las bibliotecas en el siglo XXI*. Alfagrama Ediciones, Buenos Aires, 2022, pp. 9–53.

En países como España, Brasil, Colombia y Argentina se cuenta con literatura abundante sobre las bibliotecas comunitarias pero en México hacen falta estudios que documenten su surgimiento, características, impacto social y cultural; pues parecen no existir, ni siquiera hay un registro de ellas en el Mapa de las Bibliotecas del Mundo.³⁷

La ausencia de estudios sobre las bibliotecas de Chihuahua

LOS ESTUDIOS SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Uno de los primeros estudios sobre las bibliotecas en el estado de Chihuahua surgió del ya mencionado proyecto de la SEP promovido por la DGB en 1983. La obra generada fue *Historia de las bibliotecas en Chihuahua* de Elsa M. Ramírez Leyva en 1992, que documenta sobre todo aquellas de más larga data. Tres décadas después, esta hazaña no se ha repetido.

En 2011 un grupo de estudiantes de la Maestría en Gestión de Servicios Informativos de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ) realizó un ejercicio de auditoría a dos bibliotecas municipales: la Benito Juárez y la Arturo Tolentino. Los resultados generales obtenidos mostraron un nivel aceptable de satisfacción de los usuarios con la biblioteca, las colecciones y los horarios. El sondeo reveló que estos necesitan ser escuchados a través de diferentes mecanismos de recolección de opiniones, y que se requiere un seguimiento sistemático de respuestas. Respecto a las actividades desarrolladas, no se encontraron registros de participación de asistentes, por lo que se desconoce quiénes las aprovechan, de ahí que estas requieran ser documentadas, promovidas entre la comunidad y evaluadas por los beneficiarios para recibir retroalimentación que permitiera valorar su pertinencia y el rol de la biblioteca en sus vidas.

En el estudio también se consideró necesario evaluar la colección más allá del uso en sala y el préstamo externo. Los mecanismos de comunicación en el interior de cada biblioteca y entre la red se percibió deficiente debido a que la información en la organización fluye verbal y selectivamente y no se usan canales oficiales para avisar a todos los empleados sobre los proyectos, planes o programas que se generan en la red municipal de bibliotecas públicas. El personal no entendía del todo la misión, visión, descripción y perfil de puesto, programas de capacitación,

³⁷IFLA, “Mapa de las Bibliotecas del Mundo una herramienta para todos en defensa de las bibliotecas”. (21 de agosto, 2017) [En línea]: <https://www.ifla.org/ES/node/11661> [Consulta: 4 de julio, 2020].

planes de desarrollo, planificación estratégica, políticas y procedimientos; por lo que no tenía del todo claras sus actividades, responsabilidades y autoridad, ni la forma en que su puesto contribuye al desarrollo de la biblioteca y de la red. Se encontró que la mayor parte del personal no tiene formación en bibliotecología y solo ha recibido, en el mejor de los casos, cursos básicos en la disciplina.³⁸

Algunos de los resultados de la anterior auditoría son coincidentes con las realidades que fueron observadas en una publicación posterior de Gabriel Borunda Olivas y Jorge Velázquez Pérez,³⁹ en la que *grosso modo* se percibe a un personal bibliotecario no profesional, con una mínima capacitación en la disciplina —fenómeno que también ha sido señalado por Fernández de Zamora,⁴⁰ Hernández Pacheco y Quezada Escamilla,⁴¹ y por Pérez Flores⁴²—. Para atender tales deficiencias Borunda Olivas y Velázquez Pérez señalan la intervención promovida por bibliotecarios profesionales pertenecientes a la Asociación de Administradores de Recursos Informativos (ASAR) y por el ya desaparecido Instituto Chihuahuense de la Cultura (ICHICULT) para crear un curso de iniciación a la bibliotecología y establecer un programa de capacitación para el personal sin formación en la disciplina que labora en las bibliotecas escolares.

De acuerdo con estos mismos autores, el origen de las deficiencias en la formación se deriva del imaginario que los directivos tienen sobre las bibliotecas como lugares de castigo, de relleno para sustituir ausencias de profesores, de almacenamiento de todo tipo de cosas, sitios en los que no es importante invertir, por lo que se transfieren intendentes, profesores o personal administrativo con estudios básicos, que no tienen ni idea de las implicaciones del trabajo de un bibliotecario; por lo que hace hincapié en lo que no es un bibliotecario para refrendar esta figura como un profesional dotado de conocimientos específicos, “el trabajo de las bibliotecas es un trabajo especializado que debemos de conocer y merece ser reconocido”.⁴³ Finalmente, se evidencian los falsos compromisos adquiridos por algunos directores de escuelas para formar al personal bibliotecario, lo que refuerza el imaginario que los directivos tienen de las bibliotecas.

Otra publicación que constata el imaginario de los directivos hacía las bibliotecas, es el emotivo artículo “¿Quién les abrirá la biblioteca?” de Claudia

³⁸ Daniel Cruz, Guadalupe Esquivel, Marcos Morales, Brenda Rocha, *Biblioteca Pública Municipal “Benito Juárez”: auditoría de servicios*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Ciudad Juárez, 2011 [Inédito]; Isabel Montante, Juana Martínez, Cynthia Salas Quiroga. *Biblioteca Pública Municipal Arturo Tolentino Hernández: auditoría de servicios*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Ciudad Juárez, 2011 [Inédito].

³⁹ “Las bibliotecas escolares en Chihuahua y la construcción de lectores autónomos”, en Gabriel Borunda y Ricardo Almeida (eds.), *Visiones de la educación en el estado de Chihuahua*. UACJ, Ciudad Juárez, 2013, vol. 1 [Cuadernos de Investigación, 8].

⁴⁰ R. M. Fernández de Zamora, “La Red Nacional de Bibliotecas...”, *op. cit.*

⁴¹ F. Hernández Pacheco y D. Quezada Escamilla, *op. cit.*

⁴² J. A. Pérez Flores, *op. cit.*

⁴³ G. Borunda y J. Velázquez Pérez, *op. cit.*, p. 90.

Gabriela Nájera Trujillo, quien siendo profesora, comparte su experiencia como bibliotecaria escolar y la realidad que las bibliotecas escolares han enfrentado históricamente porque no se reconoce su importancia, mucho menos se oficializa como un puesto profesional que debe cumplir con un perfil para mantenerlas en servicio y en funcionamiento, “estoy cansada de que las autoridades no escuchen todo lo que se necesita para tener bibliotecas que sí funcionen, bibliotecarios que sepan hacer bien su tarea”.⁴⁴ Sin un profesional asignado no existe continuidad ni garantía de servicio, los alumnos necesitan “la certeza de una biblioteca abierta y disponible”.⁴⁵ Aunque este artículo se refiere a una escolar refleja realidades comunes con la biblioteca pública, además deja ver el impacto que tiene en la formación lectora de los niños. La literatura revisada señala que a través del tiempo se ha forjado un imaginario sobre la biblioteca que sigue perviviendo en la actualidad y que afecta su desarrollo.

Existen también otras publicaciones que muestran las deficiencias de las bibliotecas. Por ejemplo, en un trabajo de investigación sobre el espacio urbano realizado para la ciudad de Chihuahua en 2015 se identificaron siete bibliotecas municipales y una central estatal, de las que se calculó un déficit de 1 043 unidades, medidas con base en el número de sillas.⁴⁶ Al analizar los indicadores de rezago en materia cultural durante los diferentes periodos de los gobiernos municipales de 1989-2001, Padilla⁴⁷ las pone como ejemplo de la escasez y deficiencia de infraestructura y equipamientos culturales en la ciudad, señalando que “mientras Ciudad Juárez solo cuenta con cuatro bibliotecas municipales mal equipadas, para una población mayor al millón y 200 mil habitantes en la vecina ciudad de El Paso el gobierno de la ciudad dispone de una biblioteca pública central y con doce secciones distribuidas en la ciudad, para una población cercana a los 700 mil habitantes”.⁴⁸

Un artículo periodístico más reciente menciona la insuficiencia de libros que tienen las bibliotecas públicas para atender a la comunidad, se calculó un ejemplar por cada once habitantes en Ciudad Juárez.⁴⁹ En esta poca literatura identificada se percibe a unas bibliotecas con diversas carencias.

⁴⁴ Claudia Gabriela Nájera Trujillo, “¿Quién les abrirá la biblioteca?”, en Gabriel Borunda y Ricardo Almeida (eds.), *Visiones de la educación en el estado de Chihuahua*. UACJ, Ciudad Juárez, 2013, vol. 1, p. 95 [Cuadernos de Investigación, 8].

⁴⁵ *Ibid.*, p. 94.

⁴⁶ Gustavo Córdova Bojórquez y María de Lourdes Romo Aguilar, *Espacio urbano y actores sociales en la ciudad de Chihuahua: ¿mutua reconfiguración?* El Colegio de la Frontera Norte, Tijuana, 2015, p. 76.

⁴⁷ Héctor Padilla, “Balance y perspectiva de la política cultural municipal”, en Víctor Orozco (ed.), *Chihuahua hoy. visiones de su historia, economía, política y cultura*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Ciudad Juárez, 2004, pp. 85-106 [En línea]: http://132.248.9.41:8880/jspui/handle/DGB_UNAM/TESO1000776253.

⁴⁸ *Ibid.*, p. 92.

⁴⁹ Karen Cano, “Acceso a libros, escaso y restringido”. *El Diario* (23 de abril, 2017), sec. Estado, ed. Chihuahua [En línea]: <http://eldiariodechihuahua.mx/Estado/2017/04/23/acceso-a-libros-esca>

LA AUSENCIA DE ESTUDIOS SOBRE BIBLIOTECAS COMUNITARIAS

Respecto a las bibliotecas comunitarias no se encontró ninguno estudio que las describa y analice a nivel estatal. Hay publicaciones de la intervención comunitaria que de forma colateral inciden en la biblioteca, como el *Manual fortalecimiento de bibliotecas un enfoque comunitario*⁵⁰ que surgió de un proyecto de intervención para llevar libros a las bibliotecas y culminó con esta publicación que sirve, de acuerdo con su autora, para que cualquier persona pueda fortalecerlas y “permite a todo aquel que desee trabajar en Bibliotecas una guía de acción, construida principalmente con la experiencia vivida en nuestro proyecto y resaltando la importancia de trabajar desde, por y para la comunidad”;⁵¹ sin embargo, el manual solo sugiere una lista de acciones que pueden potenciar la participación y formación de la comunidad en este tipo de espacio, y por supuesto que eso ayuda a fortalecer su influencia y no se niega su utilidad; pero hay más aspectos que deberían ser incluidos para cumplir con la expectativa que suscita el solo nombre de la obra en cuestión, pues esta se enfoca sólo en “fortalecer el rico espacio que representan las bibliotecas con talleres de fomento a la lectura, club de tareas y adquisición de habilidades sociales, [considerando que esto] contribuirá a lograr una mejor socialización de los más pequeños, así como la reestructuración del tejido social”.⁵²

En la literatura periodística se da cuenta de iniciativas comunitarias de fomento a la lectura que han generado espacios como la Biblioteca Independiente Majuana,⁵³ la Bibliocleta que surgió como una bicicleta cargada con un cajón de libros, y el proyecto “Léelo y Regrésalo” que opera desde un café vegano.⁵⁴ También pueden encontrarse registros de iniciativas como Pequeña Biblioteca que “opera mediante la instalación de pequeños estantes y buzones ubicados en lugares públicos”,⁵⁵ la Biblioteca Hoja de Ruta,⁵⁶ de la cual se conocen los

so-y-restringido/ [Consulta: 5 de septiembre, 2019].

⁵⁰Janeth Martínez Martínez (ed.), *Manual fortalecimiento de bibliotecas un enfoque comunitario*. El Colegio de Chihuahua/Gobierno del Estado de Chihuahua, Ciudad Juárez, 2015, 76 pp.

⁵¹*Ibid.*, p. 9.

⁵²Idem.

⁵³José Pérez-Espino, “Ana Laura Ramírez charlará sobre la experiencia de la biblioteca comunitaria Ma’Juana, el 30 de abril”, en *Cafebrería S&L* (18 de abril, 2011) [En línea]: <https://lc.cx/ZegJJE> [Consulta: 5 de septiembre, 2019].

⁵⁴K. Cano, “Acceso a libros, escaso y restringido”, *op. cit.*

⁵⁵Luz del Carmen Sosa, “Instalan ‘Pequeña Biblioteca’ para impulsar la lectura”. *El Diario* (30 de agosto, 2019), sec. Juárez [En línea]: <https://diario.mx/juarez/instalan-pequena-biblioteca--para-impulsar-la-lectura-20190829-1556403.html> [Consulta: 2 de agosto, 2020].

⁵⁶Fredesvinda Rojas, “Hoja de Ruta le trae cultura a Ciudad Juárez”. *Borderzine: Reporting Across Fronteras* (12 de diciembre, 2014), sec. Art & Cultura [En línea]: <https://borderzine.com/2014/12/hoja-de-ruta-le-trae-cultura-a-ciudad-jurez/> [Consulta: 26 de julio, 2020]; Francisco Serratos, “Hoja de ruta: imaginautas sobre ruedas”, en *Blog Indio: testimonios de la barbarie hipermóderna*

antecedentes de su formación, pero no del espacio mismo. Tampoco existe un registro integral documentado que refleje el fenómeno de las bibliotecas comunitarias en el estado de Chihuahua. Varios de estos esfuerzos han visto el final de sus días como el de las bibliotecas Hoja de Ruta y M'ajuana.

LOS ESFUERZOS PARA INVESTIGAR LAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS

Uno de los primeros intentos por estudiar a las bibliotecas académicas puede encontrarse en Gabriel Borunda, quien publica un ensayo en el que critica la suficiencia y calidad de las colecciones de las bibliotecas de tres instituciones de educación superior (IES) que en ese momento atendían al mayor número de estudiantes en Ciudad Juárez: la UACJ (fundada en 1973), el Instituto Tecnológico de Ciudad Juárez (ITCJ, fundado en 1964) y la ya desaparecida Escuela Superior de Agricultura Hermanos Escobar (ESAHE, fundada en 1906), que contaban con 6 000, 18 000 y 10 000 volúmenes respectivamente.⁵⁷ Para Borunda estas colecciones eran más utilitarias que literarias, porque se desarrollaron para atender los asuntos académicos de cada institución y estaban lejos de ocuparse de la formación de lectores: “encontramos que los centros de información que hay en la ciudad corresponden al nivel utilitario, pertenecen a escuelas y el nivel de consulta invariablemente se realiza para resolver tareas escolares o investigación inmediata menor, casi en el nivel inicial”.⁵⁸ Por otro lado, señala que los presupuestos asignados en ese entonces ni siquiera alcanzaban para este tipo de colección.

Sobre las bibliotecas académicas en Chihuahua existen estudios presentados en ponencias, artículos de divulgación e investigación, libros y capítulos, en los que se abordan diversos temas como estudios de usuarios, la gestión y organización de colecciones, evaluación de los servicios, la alfabetización informacional,⁵⁹ entre otros. En el estado hay varios profesionales de la información que se ocupan de desarrollar indagatorias de alto nivel académico sobre el fenómeno de las bibliotecas académicas y sus realidades. Pero los estudios pocas veces incorporan la mirada de todas las IES del estado, principalmente refieren a una institución en particular, generalmente se centran en la UACJ y en la

(16 de mayo, 2013) [Wordpress.com] [En línea]: https://lc.cx/wRLYm_ [Consulta: 28 de julio, 2020]; Karen Cano, “Cierra puertas ‘Hoja de Ruta’”. *El Diario* (28 de abril, 2018), sec. Local, ed. Juárez [En línea]: http://diario.mx/Local/2018-04-28_a5ef38a9/cierra-puertas-hoja-de-ruta/ [Consulta: 26 de julio, 2020].

⁵⁷ “El papel de las bibliotecas en la cultura fronteriza”. *Entorno*, 11 (noviembre, 1986), p. 16.

⁵⁸ *Ibid.*

⁵⁹ Para este tema la UACJ creó un congreso especializado en el *Desarrollo de Habilidades Informativas* (DHI) del que se desarrollaron 7 emisiones con participación internacional. También se pueden encontrar tesis de maestría y doctorado.

Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH), lo que resulta natural considerando que en ellas están presentes diferentes investigadores registrados en el Sistema Nacional de Investigadores (SNI). También se localizaron diversos esfuerzos individuales por recuperar la historia de algunas bibliotecas académicas, como el de la UACJ⁶⁰ y la UACH.⁶¹

En resumen, los estudios señalados sobre los diferentes tipos de bibliotecas en Chihuahua dejan visualizar un terreno de investigación aun fértil que permite explorar diferentes perspectivas del tema y dan pie al desarrollo de este trabajo.

⁶⁰ Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, *X Aniversario de la Biblioteca Central 1995-2005*. UACJ, Ciudad Juárez, 2005, 7 pp.

⁶¹ Gerardo Ascencio, Javier Tarango *et al.*, “Educación continua, estrategia sinérgica entre directivos y personal sindicalizado: Experiencia SUBA/UACH”, en *El proceso de trabajo participativo en la evaluación de Bibliotecas Universitarias*. Universidad Veracruzana, Boca de Río, 2005, p. 15; Universidad Autónoma de Chihuahua, *Historia de las bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chihuahua*. UACH, Chihuahua, 2002, 96 pp.; Guillermo Hernández Orozco, *Historia de la Biblioteca Central 1860-2000*. Universidad Autónoma de Chihuahua, Chihuahua, 2001, 50 pp.

Modelo para la evaluación de bibliotecas con enfoque sistémico

Introducción

Dada la carencia de estudios sobre bibliotecas en Chihuahua el terreno de exploración es amplio, pero es necesario analizarlas como un sistema estatal para conocer cuál es el papel que desempeñan en la región. Por lo que se plantea la necesidad de diseñar una investigación profunda que pueda abordarse por etapas y en diferentes momentos; por ello, se consideró pertinente el desarrollo de un modelo de evaluación robusto que la guíe.

En la revisión de la literatura se identificaron varios modelos de evaluación de bibliotecas con enfoque de sistemas. Este resulta pertinente porque ayuda a visualizar las partes que conforman el sistema y sus relaciones⁶² y porque la división en fases o etapas permite hacer estudios profundos e individuales para cada una de ellas.

De acuerdo con Stufflebeam y Coryn, los modelos con enfoque de sistemas evalúan “en términos de mérito, valor, impacto, probidad, importancia,

⁶² Marcela Fushimi, “Evaluación objetiva”, en Marcela Fushimi (ed.), *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. Memoria académica*. Universidad Nacional de La Plata, Buenos Aires, 2010 [En línea]: <http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.19/pm.19.pdf>.

factibilidad, costo, seguridad, equidad y otros factores”,⁶³ por lo que resulta adecuado utilizarlo para el desarrollo de la investigación.

Jerárquicamente estos modelos se alinean al paradigma pragmático,⁶⁴ en la rama de uso,⁶⁵ en la categoría mejora y rendición de cuentas,⁶⁶ y dentro de esta se agrupan los estudios enfocados a la toma de decisión y la rendición de cuentas también conocidos como modelos con enfoque de sistema, en donde se identifican los modelos CIPP (Context, *Input*, *Process*, *Product*) y el IPO (*Input*, *Process*, *Output*) como los más influyentes.⁶⁷ El MEB con enfoque de sistemas que se presenta a continuación es un esfuerzo por evaluar y visibilizar las bibliotecas como un sistema estatal.

Metodología

La elaboración del modelo se planteó mediante la revisión de literatura para identificar las propuestas que tienen como línea de trabajo el enfoque de sistemas. Se planificaron tres fases: en la primera se elaboró la estructura global a partir de la comparación de los modelos con enfoque de sistemas; en la segunda se identificaron los factores, variables y criterios que comprendería, utilizando una matriz basada en los componentes para su organización; en la tercera fase se finaliza el modelo de evaluación con los factores definidos en la matriz para visualizar la interacción de los componentes.

⁶³ *Evaluation Theory, Models, and Applications*. John Wiley, San Francisco, 2ª ed., 2014, 766 pp. [Research Methods for the Social Science, 50].

⁶⁴ Donna M. Mertens y Amy T. Wilson, *Program Evaluation Theory and Practice: A Comprehensive Guide*. The Guilford Press, New York, 2012, 621 pp.

⁶⁵ Marvin C. Alkin y Christina A. Christie, “An Evaluation Theory Tree”, en Marvin C. Alkin (ed.), *Evaluation Roots: Tracing Theorists’ Views and Influences*. SAGE Publications, Thousand Oaks, 2004, pp. 13–65.

⁶⁶ D. L. Stufflebeam y C. L. S. Coryn, *op. cit.*

⁶⁷ Deniz Eseryel, “Approaches to Evaluation of Training: Theory & Practice”. *Educational Technology & Society*, 2, 5 (2002), pp. 93–98.

Preparación del modelo

COMPARACIÓN DE LOS MODELOS CON ENFOQUE DE SISTEMAS

El modelo CIPP de Stufflebeam y Coryn se creó a finales de 1960 para ayudar a las escuelas públicas estadounidenses en la rendición de cuentas de los proyectos financiados por el gobierno federal, desde entonces ha sido usado en varias disciplinas y países. Su estructura inicia en contexto, entradas, procesos, y concluye en producto. En el contexto se evalúan las necesidades, problemas y oportunidades, además de las condiciones y dinámicas contextuales pertinentes. En la fase de entradas (*input*) se consideran los recursos; en los procesos, el desarrollo y ejecución del plan; y finalmente, en la fase de producto se colocan “los resultados positivos y negativos del esfuerzo”.⁶⁸

El modelo IPO de Bushnell⁶⁹ fue propuesto por la IBM para evaluar la efectividad del entrenamiento. Propone una estructura en cuatro fases: entrada (*input*), que son los recursos disponibles; proceso, compuesta por cuatro subetapas consecutivas que agregan valor conforme se avanza en cada una de ellas; salida (*output*), coloca los conocimientos y habilidades ganadas que en otros modelos se consideran resultados; y resultado (*outcome*), asocia las mejoras en la organización (rentabilidad, competitividad, permanencia, satisfacción del cliente y productividad) derivada de los resultados del entrenamiento.

El modelo de Abbott⁷⁰ está dirigido a profesionales de la biblioteca. Su primera fase, denominada flujo de estadísticas ambientales, cuantifica aspectos de la población objetivo, características de los usuarios y de la población, así como su distribución geográfica, es parecida al *contexto* propuesto por Stufflebeam y Coryn.⁷¹ La fase de entradas (*inputs*) contempla todos los recursos materiales, financieros y el personal que la biblioteca pone en operación. La salida (*outputs*) contempla todos los productos o actividades directas que se obtienen de la operación de la biblioteca, y los resultados (*outcomes*) señalan el uso que los usuarios dan a los productos entregados y el grado de satisfacción. La última fase, efectos de orden superior, refiere a lo que otros modelos denominan impacto. El modelo enmarca las fronteras de la biblioteca en medio de las entradas y los resultados, por lo que el flujo de estadísticas ambientales y los efectos de orden superior

⁶⁸ D. L. Stufflebeam y C. L. S. Coryn, *op. cit.*, p. 309.

⁶⁹ “Input, Process, Output: A Model for Evaluating Training”. *Training and Development Journal*, 3, 44 (1990), pp. 41-43.

⁷⁰ *Performance Measurement in Library and Information Services*. Aslib, 1994, 64 pp.

⁷¹ D. L. Stufflebeam y C. L. S. Coryn, *op. cit.*

quedan fuera de su control. Puente-Lanzarote *et al.*⁷² amplían la estructura de este modelo a contexto, recursos, productos, resultados e impacto, pero no contempla la fase de procesos.

El modelo de Fushimi, propuesto para bibliotecas académicas como una forma de evaluación objetiva usa la estructura de entradas, procesos, salidas y beneficios. La fase de entradas la reduce a “presupuesto para gastos de funcionamiento y adquisiciones bibliográficas”.⁷³ Sustituye la fase procesos por “entidad” para colocar en ella a la biblioteca, “en el centro del sistema ubicamos la entidad —en este caso, la biblioteca— que se compone de distintos elementos: colecciones, personal, infraestructura, equipamientos, tecnologías, entre otros”;⁷⁴ como puede verse, en lugar de describir los procesos (operación), que son las acciones que hacen posible la experiencia del usuario, describe recursos que forman parte de la fase de entradas. Finalmente, la fase de beneficios se visualiza como “un impacto (beneficio, *outcomes*) en los destinatarios”;⁷⁵ sin embargo, Poll y Boekhorst,⁷⁶ Penna⁷⁷ y Simister⁷⁸ aclaran que los resultados (*outcomes*) y el impacto son distintos. Mientras que los primeros son efectos que derivan de la intervención de los productos o servicios entregados (salidas) en un corto o mediano plazo, el impacto se refiere a los efectos indirectos de largo plazo provenientes de los resultados.⁷⁹ En la descripción del modelo aparece la fase “contexto” que no se encuentra en el modelo gráfico y su alcance se limita a “la institución contenedora de la Biblioteca- que influye directamente sobre la entidad”,⁸⁰ quedando corto con respecto a lo que establece Stufflebeam y Coryn⁸¹ para este rubro.

El modelo de calidad EFQM se estructura en dos fases: agentes facilitadores y resultados. Los primeros son los que permiten el logro de los resultados y se subdividen en cinco criterios: liderazgo (el “cómo” se dirige la organización para enfocarla a una cultura de calidad), política y estrategia, personas, alianzas y recursos, y procesos; los últimos cuatro criterios se incluyen en otros modelos dentro de las fases de entradas (recursos) y procesos (operación). Por otro lado, en la fase resultados del EFQM se miden logros alcanzados y se orientan hacia

⁷² Luis Puente Lanzarote, Manuel Ruiz de Luzuriaga Peña *et al.*, “Indicadores de rendimiento para la evaluación de un servicio de bases de datos en línea”. *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*, 1, 7 (2001), pp. 89-114.

⁷³ M. Fushimi, *op. cit.*, p. 24.

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ *Idem.*

⁷⁶ *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries*. K. G. Saur, München, 2ª ed., 2007, 200 pp. [IFLA Publications, 127].

⁷⁷ *The Nonprofit Outcomes Toolbox: A Complete Guide to Program Effectiveness, Performance Measurement, and Results*. Wiley, Hoboken, NJ, 2011, 380 pp.

⁷⁸ “Outputs, outcomes and impact”. INTRAC, 2015 [En línea]: <https://lc.cx/lm0bAR>.

⁷⁹ R. M. Penna, *op. cit.*

⁸⁰ M. Fushimi, *op. cit.*, p. 25.

⁸¹ D. L. Stufflebeam y C. L. S. Coryn, *op. cit.*

los clientes, personas, sociedad y a resultados claves.⁸² Cárdenas⁸³ adapta este modelo y lo presenta en tres fases, pero en agentes facilitadores amplia el nombre de los criterios y agrega un sexto quedando de la siguiente forma: liderazgo; recursos humanos; políticas, estrategias y planeación; alianzas y recursos económicos y financieros; infraestructura y tecnología; y procesos de gestión del cambio. La fase de resultados agrupa desarrollo profesional y resultados para la organización, sociedad, clientes y usuarios, aunque los representan como impacto y añaden cuatro más: investigación e innovación, apoyo a la docencia, extensión, y formación continua. Por último, incorpora la evaluación para la retroalimentación y mejora del sistema.

Finalmente, se revisan las estructuras sugeridas por Poll y Boekhorst⁸⁴ y Mano González *et al.*;⁸⁵ la primera propone una figura ilustrativa que contempla un flujo de entrada (*input*), proceso, salida (*output*) y resultado/impacto (*outcome*); la segunda, una estructura que inicia con recurso, proceso, producto. De esta última se desprenden las fases de resultados e impacto, siguiendo dos caminos en paralelo, el primero como efecto directo predefinido y el segundo como efecto indirecto. Por último, el valor que se genera a partir de los resultados y del impacto. Sin embargo, el valor también puede determinarse desde el contexto, que es el punto de partida de la biblioteca, porque este se va modificando con el actuar de esta, y a la vez transforma el valor que genera en la comunidad.

Los resultados muestran que no todos los modelos tienen las mismas fases, en algunos casos se traslapan o se agrupan, lo cual a veces distorsiona el análisis de la información, pues no quedan bien definidas las fronteras de cada una. La estructura con enfoque de sistemas más amplia encontrada es la propuesta en Mano González *et al.*⁸⁶ a la cual solo le falta el contexto propuesto por Stufflebeam y Coryn⁸⁷ y las subetapas que Bushnell⁸⁸ incorpora en la fase de procesos.

ESTRUCTURA GLOBAL DEL MODELO

La estructura global resultante de la comparación de los modelos con enfoque de sistemas se comprende de las siguientes fases: contexto, entradas, procesos, salidas, resultados, impacto y valor. Para cada una se contempla un componente:

⁸² Julio Alonso Arévalo, "Evaluación de bibliotecas universitarias con el Modelo EFQM". *Encuentro de las Bibliotecas de Enseñanza Superior*, 1 (2003), pp. 1-16.

⁸³ *Propuesta de un modelo de evaluación para bibliotecas universitarias en Cuba*. 2015, 322 pp. [En línea]: <https://lc.cx/SswK4g>.

⁸⁴ R. Poll y P. te Boekhorst, *op. cit.*

⁸⁵ *Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO*. AENOR Ediciones, Madrid, 2014, 212 pp.

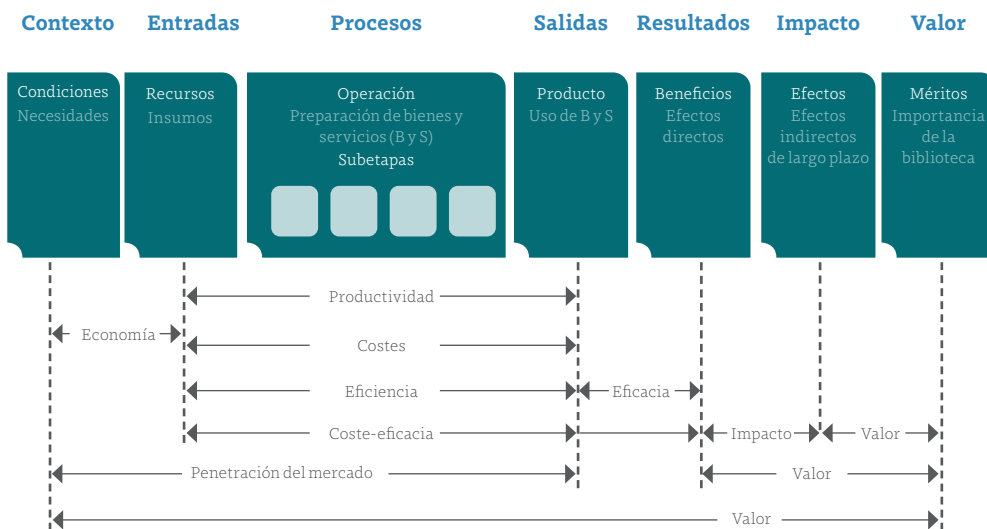
⁸⁶ *Ibid.*

⁸⁷ D. L. Stufflebeam y C. L. S. Coryn, *op. cit.*

⁸⁸ D. S. Bushnell, *op. cit.*

condiciones, recursos, operación, productos; beneficios, efectos y mérito respectivamente; aunque se ha dispuesto en forma lineal con el fin de visualizar su consecución lógica, bien podría presentarse en una figura circular (ver Figura 1).

FIGURA 1. Estructura global del Modelo para la evaluación de bibliotecas con enfoque sistémico⁸⁹



- El *componente condiciones* de la fase contexto es el que contempla las necesidades de la comunidad, representa la problemática que se quiere resolver, las necesidades que se busca satisfacer, identifica a la población en la que se quiere incidir y las restricciones que puede enfrentar la biblioteca de acuerdo con la organización a la que pertenece y las condiciones del entorno. Reconocer la situación del contexto en que opera servirá de base “para definir objetivos y prioridades y juzgar la importancia de los resultados”⁹⁰
- El *componente recursos* de la fase entradas describe todos los insumos que utiliza la biblioteca para su funcionamiento y responde a las

⁸⁹ Tomado de Guadalupe Esquivel Carreón, Aida Yarira Reyes Escalante *et al.*, “Modelo sistémico para la evaluación de bibliotecas”, en *Fórmulas y tendencias de valoración educativa*. Thomson Reuters-Aranzadi, Madrid, 2022 [Estudios Aranzadi].

⁹⁰ Daniel L. Stufflebeam, “The CIPP Model for Evaluation”, en T. Kellaghan y Daniel L. Stufflebeam (eds.), *Evaluation Models: Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation (Evaluation in Education and Human Services)*. Springer, Dordrecht, 2000, p. 279 [Kluwer International Handbooks of Education, 9] [En línea]: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-94-010-0309-4_4 [Consulta: 27 de junio, 2018].

necesidades identificadas en el contexto, comprende los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.

- c) El *componente operación* de la fase procesos representa la preparación de bienes y servicios que la biblioteca desea entregar a los usuarios, contempla las actividades desarrolladas con los recursos para conseguir los fines deseados.⁹¹
- d) El *componente productos o servicios* de la fase salidas, refiere a la entrega de los bienes y servicios que las bibliotecas hacen a los usuarios, productos directos que surgen de las actividades realizadas⁹² y que son entregados a los beneficiarios durante el uso que hacen de la biblioteca. Estos servicios y productos “están en gran medida dentro del control de una agencia”,⁹³ es decir, que son planificados y controlados por la biblioteca a partir de los recursos con que cuenta y del contexto en el que quiere incidir.
- e) El *componente beneficios* de la fase resultados representa el “efecto directo y predefinido de un producto, en relación con las metas y objetivos de la biblioteca (por ejemplo, grado de satisfacción de los usuarios)”.⁹⁴ Busca medir los efectos directos y predefinidos para el usuario final que se manifiestan en cambios en las habilidades, el conocimiento, la actitud, el comportamiento o la condición.⁹⁵
- f) El *componente efectos* de la fase impacto representa los efectos indirectos de largo plazo que no necesariamente están en el control de la biblioteca, son “los cambios duraderos o significativos en la vida de las personas provocados por una intervención o intervenciones”.⁹⁶
- g) El *componente mérito* de la fase valor busca evaluar la “importancia que los grupos de interés (instituciones financiadoras, políticos, público) conceden a la biblioteca relacionada con la percepción que tiene de su beneficio potencial”.⁹⁷

⁹¹ Thomas Schwandt, *Evaluation Foundations Revisited: Cultivating a Life of the Mind for Practice*. Stanford University Press, Palo Alto, 2015, 216 pp.

⁹² *Ibid.*, p. 37.

⁹³ N. Simister, *op. cit.*, p. 2.

⁹⁴ M. de la Mano González, B. Albelda Esteban *et al.*, *op. cit.*

⁹⁵ R. Poll y P. te Boekhorst, *op. cit.*; Rhea Joyce Rubin, *Demonstrating Results: Using Outcome Measurement in Your Library*. ALA Editions, Chicago, 2006, 160 pp. [PLA Results].

⁹⁶ N. Simister, *op. cit.*, p. 2.

⁹⁷ M. de la Mano González, B. Albelda Esteban *et al.*, *op. cit.*

IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DEL MODELO

Para organizar las diversas variables y criterios encontrados en la literatura, se elaboró una matriz que partió de la estructura del modelo definido en la Figura 1. A fin identificar de los criterios, variables y factores que conformaron cada uno de los componentes se consideraron los utilizados en el cuestionario aplicado en las bibliotecas de Colombia por la Red Distrital de Bibliotecas Públicas,⁹⁸ que se identificaron como recurrentes en la literatura y de interés para el propio proyecto de investigación; también se tomó en cuenta el *Reglamento general de servicios bibliotecarios* de la DGB,⁹⁹ sobre todo aquellos aspectos que podrían ayudar a describir a todo tipo de bibliotecas; asimismo se consideraron elementos de las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*,¹⁰⁰ y de la *Guía para evaluar bibliotecas de instituciones de educación superior*.¹⁰¹

Con el objeto de completar la lista de variables y criterios de cada componente definido en la estructura del modelo también se tomaron en cuenta componentes del *Estudio del impacto socioeconómico de las bibliotecas de Navarra*,¹⁰² algunos criterios para la evaluación del impacto de la biblioteca propuestos en Mano González *et al.*¹⁰³ y elementos de los modelos de Abbott,¹⁰⁴ Fushimi¹⁰⁵ y EFQM.¹⁰⁶

Parair más allá de los aspectos tradicionales mencionados en las guías, reglamentos y modelos, se consideraron algunos estudios adicionales para completar las fases de impacto y valor, de las cuales se rescataron aspectos del capital social planteados en los trabajos de Varheim¹⁰⁷ y en Villaseñor Palma y Úcar,¹⁰⁸ de participación ciudadana e inclusión social propuestos por Cuadros Rodríguez *et al.*,¹⁰⁹ las capacidades sociales planteadas por López Avedoy y Odgers

⁹⁸ *Caracterización bibliotecas comunitarias y populares de Bogotá*. BiblioRed, Bogotá, 2015, 92 pp. [En línea]: <https://lc.cx/T3DLUp>.

⁹⁹ *Reglamento general de los servicios bibliotecarios*. CONACULTA, Ciudad de México, 3ª ed., 2ª ri., 2005, 19 pp. [Leyes y reglamentos] [En línea]: <https://lc.cx/nKFQAn>.

¹⁰⁰ Comité de la Sección de Bibliotecas Públicas de la IFLA, *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. IFLA/UNESCO, 2001, p. 94 [En línea]: <https://lc.cx/tqI5sR>.

¹⁰¹ CONPAB-IES, *Guía para evaluar bibliotecas de instituciones de educación superior*. El Consejo, La Paz, 2012 [Colección normatividad] [En línea]: https://cei.udg.mx/sites/default/files/pictures/evaluacion_b.pdf [Consulta: 20 de octubre, 2020].

¹⁰² H. Hernández Sánchez, *op. cit.*

¹⁰³ M. de la Mano González, B. Albelda Esteban *et al.*, *op. cit.*

¹⁰⁴ C. Abbott, *op. cit.*

¹⁰⁵ M. Fushimi, *op. cit.*

¹⁰⁶ J. A. Arévalo, *op. cit.*

¹⁰⁷ “El capital social y las bibliotecas públicas: necesidad de investigar”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 90, 23 (2008), pp. 71–88.

¹⁰⁸ “El capital social en la biblioteca universitaria”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 102 (2011), pp. 50–64.

¹⁰⁹ “Las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana e inclusión social”. *Rastros Rostros*, 29, 15 (enero, 1970) [En línea]: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/ra/article/>

Ortiz,¹¹⁰ y criterios del portafolio de servicios y actividades para la construcción de la paz propuestos por Bolaños Tinjaca y Pirela Morillo.¹¹¹

Finalmente, se consideraron las clasificaciones de los grupos etarios o grupos de edad como las sugiere Heredia Azerrad,¹¹² tomando en cuenta algunos aspectos de las etapas biopsico-sociales del desarrollo humano propuestas por Mansilla,¹¹³ quien analiza cambios importantes en cada uno a partir de cuatro etapas: la prenatal, la formativa (0-17 años) que incluye la niñez y la adolescencia, la etapa laboral (18-64) dentro de la que se encuentran juventud y adultez, y la jubilar (65+).

Como resultado de la revisión de literatura se identificaron 26 factores, 110 variables y más de 500 criterios; generándose una matriz densa como para ser presentada completa en una sola tabla; por ello, en esta sección se expone resumida considerando solo los componentes y factores (ver Tabla 1). En el siguiente apartado, se desarrolla de forma desagregada para cada componente.

TABLA 1. Matriz general de componentes y factores del modelo

| Fase | Componente | Factor |
|----------|---|---|
| Contexto | Condiciones (Necesidades) | Condiciones de la comunidad Características de la comunidad objetivo Contexto de la organización |
| Entradas | Recursos (Insumos) | Colecciones Infraestructura física Infraestructura tecnológica Personal de la biblioteca Recursos financieros |
| Procesos | Operación (Preparación de bienes y servicios) | Gestión organizacional Gestión de servicios Gestión de colecciones Gestión participativa |
| Salidas | Productos (Uso de bienes y servicios) | Consumo de información y servicios Atención de la Población Personal capacitado Actualización de la colección Vinculaciones |

Continúa...

view/699 [Consulta: 29 de enero, 2021].

¹¹⁰“Bibliotecas públicas y capacidades sociales para el desarrollo local”. *Estudios Sociológicos*, 85, 29 (2011), pp. 263–298.

¹¹¹“Propuesta de portafolio de servicios y actividades para la construcción de la paz desde las Bibliotecas de la Universidad de La Salle (Bogotá, Colombia)”. *Biblios: Journal of Librarianship and Information Science*, 69 (enero, 2018), pp. 87–97.

¹¹²“Los grupos de edad en la investigación científica”. *Revista Estomatológica Herediana*, 1, 15 (septiembre, 2014) [En línea]: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/1986> [Consulta: 16 de febrero, 2022].

¹¹³“Etapas del desarrollo humano”. *Revista de Investigación en Psicología*, 2, 3 (marzo, 2014), p. 105.

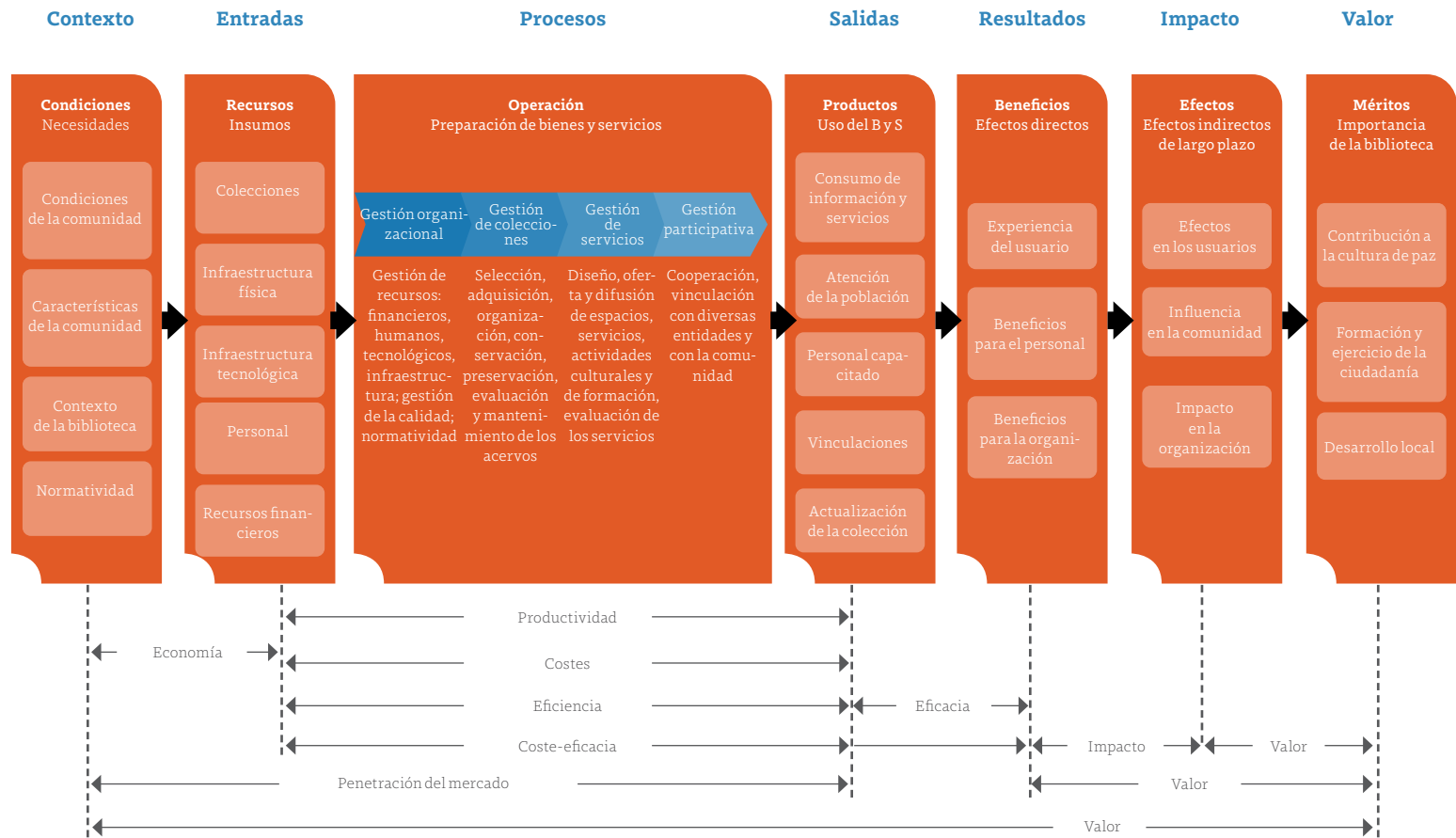
| Fase | Componente | Factor |
|------------|---|---|
| Resultados | Beneficios (Efectos directos predefinidos) | Experiencia del usuario con la biblioteca |
| | | Beneficios para la organización |
| | | Beneficios para el personal |
| Impacto | Efectos (Efectos indirectos de largo plazo) | Efectos en los usuarios |
| | | Influencia en la comunidad |
| | | Impacto en la organización |
| Valor | Mérito (Importancia de la biblioteca) | Contribución a la cultura de paz |
| | | Formación y ejercicio de la ciudadanía |
| | | Desarrollo local |

Modelo para la evaluación de bibliotecas con enfoque de sistemas (MEB)

El modelo final que fue diseñado a partir de las fases del enfoque de sistemas, de los componentes establecidos en la estructura base (ver Figura 1) y a partir de los factores identificados en la matriz (ver Tabla 1) comprende de siete fases, siete componentes, 26 factores, 110 variables y más de 500 criterios (ver Figura 2 y Tabla 2 a la Tabla 8). Su disposición en fases no solo permite medir el comportamiento individual de cada componente utilizando instrumentos de medición específicos, sino también su interacción a través de instrumentos de medición transversal y la triangulación.

Para lograr el seguimiento de los componentes se desarrolló una matriz individual y detallada para cada uno (ver Tabla 2 a la Tabla 8), con los factores, variables y criterios de evaluación que fueron considerados durante la etapa de revisión de literatura.

FIGURA 2. Modelo sistémico para la evaluación de bibliotecas¹¹⁴



¹¹⁴ Tomado de G. Esquivel Carreón, A. Y. Reyes Escalante *et al.*, *op. cit.*

El *componente condiciones* (necesidades) es del que debe partir la biblioteca para el diseño de programas y servicios, pues aquí se encuentra la población en la que se desea incidir, y se compone de tres factores y quince variables. El factor condiciones de la comunidad, en el que se habla de la situación de la comunidad; características de la comunidad objetivo, describe a los usuarios a los que dirige sus servicios; contexto de la biblioteca, refiere la situación o el ambiente en el que se desempeña; normatividad, son lineamientos que norman las prácticas organizacionales en cuanto a planificación, organización, dirección y control (ver Tabla 2).

TABLA 2. Componente condiciones (contexto)

| Factores | VARIABLES | Criterios y subcriterios | |
|--------------------------------|---|---|--|
| 1. Condiciones de la comunidad | 1. Características de la comunidad | Tamaño de la población, distribución geográfica, descripción geográfica | |
| | 2. Accesibilidad radial (1 Km) | Movilidad (caminata, bicicleta, moto, vehículo propio, vehículos rentados, transporte público) y vías de acceso (avenidas, veredas, caminos) | |
| | 3. Condiciones socioeconómicas | Situación económica, educativa, laboral, seguridad, salud, esparcimiento | |
| | 4. Infraestructura urbana | Espacios públicos, escuelas, centros de salud, bibliotecas, iglesias y servicios gubernamentales | |
| | 5. Cultura local | Festividades, ferias y tradiciones | |
| | 2. Características de la comunidad objetivo | 6. Identificación de usuarios | Edad, sexo, nivel de escolaridad, ocupación, distribución geográfica de los usuarios, actividad económica, lenguas que utiliza la población, horarios escolares e información sobre el tiempo libre |
| | | 7. Población beneficiaria por grupos etarios | Número de afiliados, senectud, adultez, juventud, adolescencia y niñez |
| | | 8. Grupos de usuarios | Académicos investigadores, enfermos, gremio, etnias, infractores de la ley, LGBT+, migrantes, personas con deficiencias auditivas, personas con deficiencia visual, personas en orfandad, personas sin hogar, población en general, estudiantes, población rural, otro |
| 3. Contexto de la organización | 9. Identificación de la organización | Nombre de la biblioteca, tipo de biblioteca, tipo de organización a la que se adscribe, domicilio, página web y redes sociales | |
| | 10. Antigüedad de la biblioteca | Años de servicios y promedio de antigüedad del sistema | |
| | 11. Tipo de biblioteca | Académica, especializada, pública, comunitaria | |
| | 12. Dependencia institucional | Institución de la cual depende (educativa, gubernamental, religiosa, ONG, etc.), nivel jerárquico en el organigrama, registrada en alguna red de bibliotecas (nacional, estatal, municipal) | |
| | 13. Acceso generalizado | Presta servicios regularmente, abierta al público en general, acceso exclusivo y afiliados | |
| | 14. Distribución geográfica | Concentración estatal, concentración en las ciudades | |
| | 15. Normatividad | Políticas internas, reglamentos, normativas de la organización a la que se suscribe la biblioteca | |

El *componente recursos* (insumos) busca describir aquellos recursos que son utilizados por las bibliotecas para hacer posible su operación, y se compone de cinco factores y 23 variables. El primero, colecciones, describe los acervos que pone a disposición de los usuarios y con los que se busca satisfacer sus necesidades de información; infraestructura física, identifica aspectos del edificio y su equipamiento para el funcionamiento de la biblioteca; en el factor infraestructura tecnológica, se busca identificar el equipamiento en cuanto a la tecnología que se pone a disposición del personal para el desempeño de sus labores y que pueda ser utilizado por los usuarios para resolver sus necesidades; el factor personal describe algunas características de quienes trabajan en la biblioteca y hacen posible la gestión de los procesos; por último recursos financieros, que comprende las fuentes de financiamiento de las que se vale la biblioteca para asegurar el funcionamiento y el presupuesto que se asigna para su operación (ver Tabla 3).

TABLA 3. Componente recursos (entradas)

| Factores | Variables | Criterios y subcriterios |
|---------------------------|---------------------------------------|---|
| 1. Colecciones | 1. Colecciones virtuales | Disponibilidad de bases de datos, biblioteca virtual, repositorio institucional |
| | 2. Colecciones físicas | Tamaño, diversidad, distribución en relación con un esquema de clasificación, variedad de formatos, suscripciones a revistas y periódicos |
| | 3. Condición general de la colección | Valoración global de las colecciones por tipo de colección: consulta o referencia (diccionarios, enciclopedias, etc.), colección general (libros sobre todas las áreas del conocimiento), libros de literatura (novela, cuento, poesía, teatro, etc.), periódicos y revistas, audiovisual (audiolibros, música, películas, documentales, etc.), colección y/o producción local (información sobre la comunidad), colección digital (libros electrónicos, bases de datos, etc.), colecciones para usuarios especiales (libros con letra grande, obras en lenguas indígenas, libros en braille, etc.), colección gráfica (carteles, postales, etc.), cartográfica (mapas), colección de materiales didácticos y lúdicos, archivo, colección infantil, colecciones especiales, fondos reservados (bibliotecas personales), otras colecciones |
| | 4. Acceso a la colección | Catálogo de colecciones, tipo de catálogo (en la web, electrónico, impreso, fichero manual, fichero electrónico, lista manual, ninguno), disposición de la estantería (abierta, cerrada), sistema de clasificación (alfabético por autor, alfabético por título, temas, disciplina, LC, Dewey, número consecutivo), biblioteca virtual, repositorio |
| 2. Infraestructura física | 5. Accesibilidad de las instalaciones | Acceso a estacionamiento, puertas de entrada y salida automáticas, letrero en la fachada identificando la biblioteca, señalización visible, edificio de una sola planta, edificio con acceso a/en segundo piso, elevador, escaleras |

Continúa...

| Factores | Variables | Criterios y subcriterios |
|---|-----------|--|
| 6. Espacios inclusivos | | Edificio de una sola planta, elevador en edificio con acceso a/ en segundo piso, señalización en braille, salas especiales para personas con deficiencias o limitaciones (auditivas, visuales, etc.), accesos para personas con limitaciones o deficiencias (motrices, visuales, auditivas, etc.), instalaciones para movilidad en sillas de ruedas, mobiliario accesible para silla de ruedas, puertas de entrada y salida automáticas, puertas con pulsador para acceso en silla de ruedas |
| 7. Seguridad de las instalaciones | | Accesos y salidas de emergencia, aire acondicionado o ventilación, botiquín de primeros auxilios, arco de seguridad, extintores, iluminación, punto de reunión y simulacro, señalización visible, sistema de alarma, calefacción, sistemas pasivos de ahorro de energía, iluminación de emergencia, sensores de movimiento, sistemas contra incendios, sistema de video vigilancia, acceso único (entradas y salidas) |
| 8. Características de la construcción | | Tipo de construcción (adaptado, construcción ad hoc), superficie de la biblioteca, comparte edificio (institución educativa, centro comunitario, institución cultural, institución gubernamental, organización sin fines de lucro, institución religiosa, fundación, sala concertada, institución de salud, casa habitación, otro, no se comparte espacio) |
| 9. Régimen de propiedad | | Propio, prestado, arrendado, comodato |
| 10. Condiciones del edificio | | Valoración global de las instalaciones: estacionamiento, iluminación externa, techo y pared, piso, ventanas, ventilación, eléctrica, agua y drenaje, ambiente interno (olores, colores, decoración, etc.) |
| 11. Instalaciones ecológicas | | Sistemas pasivos de ahorro de energía, aislamiento térmico, paneles solares, área verde, puntos ecológicos, uso de agua reciclada, sombras para protección solar |
| 12. Espacios para usuarios | | Puestos de lectura (sillas adultos, sillas niños), área con estantería abierta, área con tomas eléctricas para conexión de equipos personales, área de computadoras, área de cubículos individuales, área de juegos, área de lectura en exterior, área exclusiva para la consulta de información digital (bases de datos, repositorio, etc.), área para exposiciones o muestras artísticas, auditorio, aula para la formación de usuarios, buzón para el retorno de los libros, cafetería, cubículos para trabajo colaborativo, estantería para equipo, estantes para objetos personales, hemeroteca, ludoteca, módulo para préstamo y retorno de libros, sala de audiovisuales, sala de lectura, sala de lectura informal (salas de estar, sillones, cojines, etc.), sala infantil, sala primera infancia (bebeteca), salas especiales para personas con deficiencias o limitaciones (auditivas, visuales, etc.), acceso a bebederos, sanitarios (mujeres, hombres, niños, discapacitados, mixto, exclusivos para el personal, sin sanitarios en las instalaciones), distribución de los espacios (evaluación de la distribución de los espacios) |
| 13. Espacio de trabajo para el personal | | Cubículo de trabajo, oficina, cajón de estacionamiento, sala de descanso, sanitarios exclusivos para el personal, cuarto aseo, sala de juntas |
| 14. Características del mobiliario | | Accesible para silla de ruedas, especial para computadora, especial para niños, especializado en bibliotecas, estantería especializada para libros, libreros / anaqueles, no especializado en bibliotecas, para el personal de la biblioteca, condiciones del mobiliario (evaluación del mobiliario) |

Continúa...

| Factores | Variables | Criterios y subcriterios |
|--------------------------------|---|---|
| 3. Infraestructura tecnológica | 15. Acceso tecnológico | Página web, acceso a la red (red inalámbrica, red alámbrica), redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.), acceso a correo electrónico (institucionales: para la biblioteca, para el personal bibliotecario o terceros; gratuitos: con el nombre de la biblioteca, de uso personal del prestador de servicios) |
| | 16. Equipamiento | Computadoras (con acceso a internet, multipropósito, administrativas, otros usos, catálogo, para usuarios), cámaras de seguridad, reproductor de DVD, dispositivos inteligentes, diademas de audio y voz, lectores de diapositivas, lectora de código de barras, equipo para personas con limitaciones auditivas y visuales, televisor, grabadora, teléfono, Tablet, impresoras, escáner, videocassetera, equipo, especializado en digitalización, fotocopidora, arcos de seguridad, proyector, filmadora, equipo de microfilmación, lectora de microfilm |
| | 17. Automatización | IOT, catálogo electrónico, catálogo en la web, tipo de software catálogo |
| 4. Personal de la biblioteca | 18. Características del personal | Edades, sexo, cantidad, tipo de contratación (tiempo completo, medio tiempo), voluntariado, servicio social, prácticas profesionales, cantidad |
| | 19. Características académicas del personal | Cargo, formación, personal profesional en la disciplina, profesionistas de otras disciplinas, personal no profesionista |
| | 20. Distribución del personal | Concentración geográfica del personal, personal por tipo de biblioteca, sexo |
| | 21. Permanencia del personal | Antigüedad, rotación |
| 5. Recursos financieros | 22. Disponibilidad de presupuesto | Rangos presupuestales (1-50 mil, 51-100 mil, 101-200 mil, 201-500 mil, 501 mil, 1-1.5 millones, más de 1.5 millones, no se conoce, sin presupuesto) |
| | 23. Distribución presupuestal | Personal, capacitación, tecnologías, mantenimiento de la tecnología, mobiliario, colecciones, mantenimiento del edificio, servicios públicos, consumibles |

El *componente operación* (preparación de bienes y servicios) comprende cuatro factores y 24 variables. Divide los factores en dos áreas sustantivas y en dos adjetivas. Las primeras engloban todos los asuntos referentes a la gestión de los servicios y colecciones que son las operaciones fundamentales del quehacer de la biblioteca; las segundas tienen que ver con la gestión organizacional, en la que se busca identificar aspectos administrativos que son necesarios para un buen desempeño como organización, y la gestión participativa que busca identificar cómo se vincula la biblioteca con entes externos para potenciar su capacidad (ver Tabla 4).

TABLA 4. Componente operación (procesos)

| Factores | VARIABLES | Criterios y subcriterios |
|---------------------------|---|--|
| 1. Gestión organizacional | 1. Gestión financiera | Estrategias de financiamiento (planes de financiamiento, planes de autofinanciamiento, programa de autofinanciación, comparte gastos con otra entidad), vinculación con otras entidades para obtener recursos financieros (empresas privadas, instituciones gubernamentales, instituciones educativas, instituciones religiosas, organizaciones no gubernamentales, asociaciones de bibliotecarios, otras bibliotecas), programa de apoyo a terceros, consorcio de bases de datos, diversidad de las fuentes de financiamiento (propios, públicos federales, públicos estatales, públicos municipales, venta de servicios, aporte de la comunidad, cooperación internacional, empresas, organizaciones no gubernamentales, proyectos de emprendimiento, proyecto de autofinanciación, sin financiamiento) |
| | 2. Desarrollo de personal | El personal recibe capacitación, el voluntariado recibe capacitación, frecuencia de capacitación (1 a 2 veces al año, 3 a 5 veces al año, más de 6 veces al año), apoyo a la formación disciplinar (becas, descarga laboral, etc.), evalúan el desempeño del personal (detección de necesidades del personal, detección de áreas de mejoras, temas de capacitación), planes y programas de formación, actualización y capacitación permanente |
| | 3. Proceso administrativo | Planificación (plan de evacuación, planes de autofinanciamiento, planes de financiamiento, planes de trabajo, programa de voluntariado, programa para prácticas profesionales, programa de mantenimiento, actualización y mejora tecnológica, programa de mantenimiento preventivo y predictivo de infraestructura, certificaciones); organización (misión y visión, organigrama de puestos, descripciones de puestos); dirección (políticas que definen las relaciones y tareas de los voluntarios, procedimientos operativos, reglamento para el personal, protocolo de seguridad, gestión de la calidad); control (informe de actividades, reportes de auditoría, “retroalimentación del personal sobre servicios, espacios, equipo, programas, etc.”, registro de entradas y salidas del personal, registro de estadísticas, registro de incidentes, registro de inventarios, registro de quejas y sugerencias, registro de reuniones y acuerdos, “seguimiento de quejas, sugerencias e incidentes”, transparencia y rendición de cuentas) |
| 2. Gestión de servicios | 4. Servicios para la formación de lectores | Cursos y talleres (lectura, escritura, servicios, préstamo bibliográfico, buzón para retorno de libros, consulta en sala, biblioteca circulante, biblioteca virtual, lectura de libros a domicilio, lectura de libros en línea/virtual, lectura de libros <i>in situ</i>), diseño de programas (fomento a la lectura, club de lectura virtual, donativos de libros a lectores, concursos de literatura, poesía, cuento, etc.) |
| | 5. Servicios para la formación de la ciudadanía | Cursos y talleres (ciudadanía digital, alfabetización digital, derechos humanos, formación ciudadana, solidaridad y responsabilidad, violencia, seguridad, salud, primeros auxilios) |
| | 6. Servicios para fomentar la inclusión | Cursos y talleres (diversidad cultural, educación para la paz, lenguas indígenas, género); diseño de programas (inclusión, adultos mayores, cultura y lengua indígena); servicios especializados para personas con deficiencias o limitaciones (auditivas, visuales, etc.) |
| | 7. Servicios para el fomento de la ciencia | Cursos y talleres (ciencia, innovación y desarrollo, computación), diseño de programas (concurso de ciencia, club de ciencia) |
| | 8. Servicios para el fomento de la cultura | Cursos y talleres (artesanías, artística, manualidades, idiomas, diseño de programas culturales, concursos de literatura, poesía, cuento, etc.); actividades culturales que impulsa (cine, teatro, danza, artes plásticas, literatura, música, ajedrez, torneos deportivos, exposiciones temáticas, fotografía, ferias) |

Continúa...

| Factores | Variables | Criterios y subcriterios |
|----------|--|--|
| | 9. Servicios de extensión | Préstamo y devolución de libros en el domicilio del usuario, préstamo interbibliotecario, biblioteca virtual, bases de datos, buzón de quejas y sugerencias, catálogo en web, página web, repositorio, préstamo interbibliotecario, biblioteca circulante, lectura de libros a domicilio, prestamos en lotes a otras instituciones |
| | 10. Servicios de formación de usuarios | Cursos y talleres: ciudadanía digital, alfabetización digital, servicios, visitas guiadas, biblioteca virtual; diseño de programas: alfabetización digital (uso de la información digital), ciudadano bibliotecario por un día, formación de usuarios (uso biblioteca), verano/vacaciones en la biblioteca |
| | 11. Servicios de información | Préstamo a domicilio, préstamo de cubículos, préstamo de dispositivos electrónicos, préstamo de libros electrónicos, préstamo interbibliotecario, préstamo intrabibliotecario, referencia (asesoría a usuarios), referencia virtual, renovación de préstamos remota/virtual, tableros y carteleras informativas, acceso a bases de datos en línea, acceso a computadoras, acceso a repositorio institucional, autopréstamo, biblioteca virtual, buzón de quejas y sugerencias, catálogo, consulta de colecciones de archivo, consulta en sala, digitalización, disseminación selectiva de información, fotocopiado/impresiones, establecimiento de horarios de servicios (por necesidades del personal de la biblioteca, por necesidades de los usuarios, lo impone la organización) |
| | 12. Servicios para el desarrollo escolar | Refuerzo y apoyo escolar (cursos de nivelación, preparación para exámenes, preparación de concursos) |
| | 13. Servicios para la vinculación con la comunidad | Servicio de información sobre la localidad o comunidad, memoria local (colección), boletín comunitario, fomento de oficios (cursos, talleres y programas), página web de la biblioteca, Facebook de la biblioteca |
| | 14. Acciones para el impulso al medio ambiente | Cursos y talleres (desarrollo sostenible, reciclaje, cuidado ambiental, cuidado animal, espacios verdes, energías alternas); diseño de programas ("reciclado de papel, baterías, cartuchos de tóner, iluminarias, mobiliario, equipo, etc.", "ahorro de recursos como agua, energía, papelería, equipo, etc.", separación de basura, reforestación) |
| | 15. Comunicación de actividades y programas | Comunican las actividades y programas, variedad de mecanismos de comunicación (página web, redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp), teléfono, persona, carteles, correo, electrónico, mantas, periódico, radio, revistas, televisión, volantes) |
| | 16. Identificación de necesidades de los usuarios | Recuperan necesidades de usuarios a través de la evaluación de actividades, medios para recuperación de necesidad de los usuarios (encuestas, entrevistas, encuentros comunitarios, buzón de sugerencias, grupo de amigos, estudios de comunidad, app de opiniones en línea, redes sociodigitales) |
| | 17. Evaluación de los servicios | Servicios de información valorados por los usuarios (préstamo, referencia, etc.), actividades valoradas por los usuarios (cursos, talleres, actividades culturales, programas), consideración de las evaluaciones en la reprogramación de actividades, atención del personal |
| | 18. Administración de los servicios | Bitácora de entradas y salidas de usuarios, procedimientos para el préstamo de las fuentes de información, procedimiento para la intercalación de obras en la estantería, procedimientos para la atención de los usuarios en el módulo de referencia, informes sobre la evaluación de los servicios, instrumentos para la evaluación de los servicios, los programas ofrecidos a los usuarios, procedimientos para el préstamo de las fuentes de información, procedimiento para la intercalación de obras en la estantería, procedimientos para la atención de los usuarios en el módulo de referencia, reglamento para usuarios, registro de datos, reportes estadísticos, registro de quejas y sugerencias, seguimiento de quejas, sugerencias e incidentes |

Continúa...

| Factores | Variables | Criterios y subcriterios |
|---------------------------|--|---|
| 3. Gestión de colecciones | 19. Selección y adquisición | Procedimientos de selección y adquisición de acervos informativos, procedimiento para recepción de libros en donación, política que oriente el desarrollo de la colección de la biblioteca, procedimiento para el canje de publicaciones |
| | 20. Organización de colecciones | Uso de un sistema de clasificación estandarizado, cataloga sus propios acervos <i>in situ</i> , dependencia de otras instancias para la catalogación, procedimientos para la catalogación y clasificación de fuentes de información |
| | 21. Preservación y conservación de colecciones | Procedimientos para el mantenimiento y conservación de la colección, programa de mantenimiento y preservación de colecciones, digitalización de colecciones |
| | 22. Evaluación de colecciones | Programa para la evaluación de colecciones, procedimiento para el descarte de colecciones, registro de inventarios, registro de estadísticas, frecuencia de evaluación de colecciones, actualidad de la colección, cobertura temática (distribución temática de colecciones), condiciones físicas de las colecciones |
| 4. Gestión participativa | 23. Formas de vinculación | Vinculación con organizaciones (acuerdos con otras organizaciones, empresas privadas, instituciones gubernamentales, instituciones educativas, instituciones religiosas, organizaciones no gubernamentales, asociaciones de bibliotecarios, otras bibliotecas); vinculación con la comunidad (comité de vecinos, agentes culturales de la ciudad (poetas, escritores, etc.), colectivos sociales, voluntarios); acciones de participación con la comunidad (documentando y difundiendo la memoria de la comunidad, participando en actividades organizadas por la propia comunidad, prestando asistencia a iniciativas escolares); estrategias de mejora para la vinculación biblioteca-comunidad |
| | 24. Adscripción a redes | Red de bibliotecas estatal, otras redes de colaboración |

Los *productos o servicios* entregados (uso de los bienes y servicios), se compone de cinco factores y catorce variables. Los factores son: consumo de información y servicios, este busca identificar los servicios que fueron consumidos durante un periodo determinado, así como el uso que se dio a las colecciones a través del registro de préstamo; atención de la población, que considera los tipos de usuarios que fueron atendidos a través de los servicios y en las diversas actividades desarrolladas por la biblioteca; personal capacitado, refleja estrategias para actualizar y profesionalizar al personal; renovación de la colección, busca describir las nuevas adquisiciones que fueron incorporadas a la colección, las obras que fueron reparadas y las retiradas a través del expurgo; y finalmente, vinculaciones, para señalar a las bibliotecas que establecieron vínculos con otras instancias de la sociedad para cumplir con sus funciones sustantivas (ver Tabla 5).

TABLA 5. Componente productos y servicios (salidas)

| Factores | Variables | Criterios y subcriterios |
|---------------------------------------|---|--|
| 1. Consumo de información y servicios | 1. Uso de las colecciones | Préstamos, préstamos interbibliotecarios, préstamos intrabibliotecarios |
| | 2. Uso de la colección digital | Descargas de documentos (bases de datos y repositorio), préstamos de libros electrónicos |
| | 3. Servicios de información consumidos | Transacciones de referencia (solicitudes de referencia atendidas, preparación y entrega de bibliografías, servicios de disseminación selectiva de la información), servicios de reprografía, horas de navegación brindadas, uso de las tecnologías de información (préstamo de computadoras, dispositivos, etc.), horas de servicio brindadas |
| | 4. Consumo de actividades | Cursos y talleres aprovechados, horas de formación (horas curso), actividades culturales atendidas, visitas guiadas consumidas, servicios y actividades de extensión bibliotecaria |
| 2. Atención de la población | 5. Usuarios atendidos en línea | Seguidores en redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram) asistentes a cursos y talleres virtuales, asistentes a actividades culturales virtuales, usuarios atendidos en referencia virtual, visitas guiadas virtuales, grupos etarios atendidos en línea, visitas a la web de la biblioteca, visitas a la biblioteca virtual |
| | 6. Usuarios atendidos <i>in situ</i> | Visitas a la biblioteca, grupos etarios atendidos, asistentes a cursos y talleres, asistentes a actividades culturales, usuarios atendidos en las estaciones de servicios (referencia, circulación, archivo, etc.), quejas y sugerencias atendidas, usuarios atendidos en visitas guiadas |
| 3. Personal capacitado | 7. Actualización formativa del personal | Trabajadores de la biblioteca formados, voluntarios capacitados, horas de capacitación, temas en que ha sido formado el personal (colecciones, servicios, administración, desarrollo humano, docencia, etc.), asistencia a eventos de la disciplina (frecuencia al año: 1 a 2, 3 a 4, 5 o más; número de personas; número de eventos) |
| | 8. Profesionalización del personal | Apoyos entregados para la formación disciplinar (tiempo, becas, etc.), profesionales de la información (nuevos profesionistas formados, en proceso de formación como profesional de la información, contratados como profesionales de la información), profesionales en otras disciplinas (nuevos profesionistas formados, en proceso de formación como profesionista, contratados con título de profesionista), apoyos entregados para formación en otras disciplinas |
| 4. Actualización de la colección | 9. Volúmenes añadidos a las colecciones | Nuevas adquisiciones (compra, canje y donación), volúmenes catalogados |
| | 10. Conservación de la colección | Reparación de obras, depuración de colecciones (descarte), preservación de colecciones |

Continúa...

| Factores | Variables | Criterios y subcriterios |
|------------------|--------------------------------------|---|
| 5. Vinculaciones | 11. Participación en consorcios | Tipos de consorcios, tipos de colaboración, recursos financieros consorciados (%) |
| | 12. Vinculaciones con la comunidad | Voluntarios participando en la biblioteca, otras personas participando en la biblioteca, productos o servicios derivados de las vinculaciones con entes de la comunidad (comité de vecinos, colectivos sociales, voluntarios, agentes culturales de la ciudad.) |
| | 13. Vinculaciones con organizaciones | Número de vinculaciones con otras organizaciones (empresas privadas, entidades gubernamentales, instituciones educativas, instituciones religiosas, organizaciones no gubernamentales, asociaciones de bibliotecarios, bibliotecas, otros), productos y servicios derivados de las vinculaciones con otras organizaciones |
| | 14. Convenios de colaboración | Acuerdos o convenios de colaboración activos, acuerdos o convenios de colaboración firmados, acuerdos o convenios de colaboración informales (no firmados) |

Los *beneficios* (efectos directos predefinidos) representan los resultados obtenidos por la biblioteca a partir de los objetivos planificados y en este componente se busca saber si se están cumpliendo. Como no es posible determinar los objetivos particulares de cada una, se consideran los que de manera general toda biblioteca debe cumplir para justificar su existencia. Se conforma de quince variables que se dividen en tres grupos de actores: el primero dirigido a ver los resultados obtenidos de la experiencia del usuario, beneficios para el personal y la propia biblioteca (ver Tabla 6).

TABLA 6. Componente beneficios (resultados)

| Factores | Variables | Criterios y subcriterios |
|---|---|---|
| 1. Resultados de la experiencia del usuario con la biblioteca | 1. Satisfacción con los servicios | Satisfacción de los usuarios con los servicios (diversidad de los servicios, calidad de los servicios, horarios establecidos, infraestructura física y tecnológica, colecciones, funcionalidad de los espacios, la higiene y el ambiente, servicios mejor valorados, servicios que deben ser mejorados), satisfacción de los usuarios con las actividades formativas (temáticas, materiales, organización, dinámica pedagógica, utilidad, instructor), satisfacción de los usuarios con las actividades culturales (temáticas, materiales, organización, duración, frecuencia), valoración global de la satisfacción de los usuarios con las actividades de la biblioteca (percepción de la biblioteca, percepción del usuario) |
| | 2. Satisfacción con los servicios inclusivos | Satisfacción de los usuarios con las actividades formativas (temáticas, materiales, organización, dinámica pedagógica, instructor), satisfacción con los programas (actualización, diversidad, utilidad, pertinencia), servicios especializados para personas con deficiencias o limitaciones (infraestructura física y tecnológica, servicios, personal entrenado, colecciones) |
| | 3. Satisfacción de las necesidades de información | Satisfacción de los usuarios con la información que provee la biblioteca (con los medios disponibles para la obtención de la información, diversidad de las fuentes de información, cobertura temática, actualidad) |

Continúa...

| Factores | Variables | Criterios y subcriterios |
|------------------------------------|--|--|
| 2. Beneficios para la organización | 4. Contribución en los proyectos de investigación y desarrollo | Apoyo en el uso y localización de la información de la biblioteca para los proyectos de investigación, apoyo a la visibilidad de las publicaciones en acceso abierto, apoyo en la gestión de datos de investigación, divulgación y promoción de producto de investigación |
| | 5. Satisfacción con el personal | Valoración del personal por parte de los usuarios (cualificación necesaria y actualizada para el cometido de su tarea, atención recibida por parte del personal) |
| | 6. Adquisición de conocimientos y habilidades | Valoración de conocimientos adquiridos, desarrollo de nuevas habilidades (lectoras, comunicativas, en el manejo de información y tecnología), valoración de habilidades (informativas y tecnológicas, lectoras, comunicativas) |
| | 7. Optimización de recursos | Aprovechamiento conjunto de recursos en consorcios de bases de datos, ahorro de energía, aprovechamiento del voluntariado, aprovechamiento de otros esquemas de apoyo laboral (servicio social, prácticas profesionales, becarios, etc.), aprovechamiento de las redes de colaboración, aprovechamiento de la capacitación (optimizar los cursos), optimización de tecnología, optimización de los recursos materiales, multifuncionalidad del personal |
| | 8. Identificación e implementación de mejoras | Estrategias para la identificación de mejoras (análisis FODA, buzón de quejas y sugerencias, quejas y demandas), mejoras a los procesos administrativos (derivados de auditorías, actualización, fallas, reducción de costos, cambios del mercado, requerimientos nacionales e internacionales), mejoras a la infraestructura (infraestructura física, tecnológicas, seguridad digital, seguridad de la biblioteca, equipamiento), mejoras derivadas de situaciones de riesgo (natural, construcción, vandalismo, etc.), mejoras a la gestión del personal (al ambiente y clima laboral, la capacitación y entrenamiento del personal, la selección y reclutamiento de personal, a la salud del personal), mejoras a la gestión financiera (al ejercicio presupuestal; optimización de los recursos financieros; la gestión de los recursos financieros; mejoras a partir de la adquisición y uso de la tecnología, de la especialización del personal, del cabildeo de los recursos, derivadas de las auditorías y fallas detectadas por el personal), gestión participativa (mejoras derivadas de los requerimientos y necesidades de la comunidad, mejoras a la vinculación a partir de fallas detectadas por usuarios y personal, mejoras por intereses de terceros, mejoras requerimientos gubernamentales), gestión colecciones (adecuación de la colección por nuevos requerimientos del mercado, mejoras a partir de nuevas tecnologías, especialización y certificación del personal, mejoras a la gestión de la colección a partir de fallas detectadas por usuarios, personal, auditorías), gestión de los servicios bibliotecarios (amplitud de la oferta de servicios con apoyo del voluntariado u otros participantes, actualizar los servicios por nuevos requerimientos del mercado, mejoras a los servicios a partir de fallas detectadas por usuarios, personal, auditorías) |
| | 9. Efectividad de las comunicaciones con los usuarios | Aforos logrados en las actividades de la biblioteca, incremento de los seguidores en redes sociales, influencia de los resultados de evaluación en las decisiones de reprogramación de actividades, aumento de la participación (número de afiliaciones, afluencia de usuarios, participación de la comunidad en las actividades) |
| | 10. Mejoramiento en la infraestructura física | Mejoramiento de espacios para los usuarios, desarrollo y crecimiento de colecciones, uso de mobiliario especializado en bibliotecas, mejoramiento de la infraestructura en general |

Continúa...

| Factores | Variables | Criterios y subcriterios |
|--------------------------------|---|--|
| | 11. Seguridad presupuestal | Diversificación de fuentes de financiamiento (cooperación internacional, empresas privadas, organizaciones no gubernamentales, recursos propios, recursos públicos estatales, recursos públicos federales, recursos públicos municipales, otro), programa o proyecto de autofinanciamiento, inversiones, fideicomisos, donaciones en especie |
| | 12. Impulso tecnológico | Modernización tecnológica (actualización de la tecnología, uso de nuevas tecnologías que facilitan la localización de información y documentación, nuevas tecnologías para la gestión documental); conectividad (disponibilidad y accesibilidad de las conexiones remotas) |
| 3. Beneficios para el personal | 13. Compromiso organizacional | Ambiente y clima laboral, sistemas de reconocimiento y motivación, satisfacción del personal (con su puesto, con la organización), permanencia del personal, cumplimiento de valores y principios de la organización, conocimiento de la organización (procedimientos, reglamentos, políticas, descripciones de puesto, misión, visión, valores, objetivos), |
| | 14. Generación de conocimiento | Publicaciones profesionales del personal (artículos, capítulos, libros, etc.), patentes, creación de materiales educativos y de divulgación (guías, manuales, tutoriales, videos, etc.), diseño didáctico e instruccional de cursos y talleres, certificaciones |
| | 15. Competencias y habilidades del personal | Cualificación para el puesto (nivel de titulación y especialidad, años de experiencia, certificaciones, etc.), competencias básicas, profesionalización en la disciplina, valoración de habilidades (informativas, docentes, para la atención de usuarios) |

El *componente efectos* busca analizar los efectos indirectos de largo plazo, aquello que resulta después de haber desarrollado todas las fases anteriores del modelo e incluye tres factores y diez variables. Los factores que lo componen son: efectos en los usuarios, que evalúa cómo afectan las actividades y servicios de las bibliotecas en la mejora de las competencias y capacidades de los ciudadanos con objeto de mejorar su calidad de vida; la influencia en la comunidad, estima las afecciones que se logran en la cultura, economía, salud y en aspectos sociales por la intervención de la biblioteca a través de sus programas, actividades y servicios; impacto en la organización, analiza los efectos que se viven al interior de la organización como consecuencia de su propio quehacer y la atención de la retroalimentación del propio sistema (ver Tabla 7).

TABLA 7. Componente efectos (impacto)

| Factores | VARIABLES | Criterios y subcriterios |
|---|---|---|
| 1. Efectos en los usuarios | 1. Cambios en el consumo de información | Modificación del consumo de los servicios (amplitud de los servicios que consume, modificación de las actividades que realiza en la biblioteca física, cambios en las actividades que realiza en la biblioteca virtual, cambios en la participación de actividades culturales, cambios en la participación de actividades formativas), modificación del consumo de información (preferencia de la biblioteca ante otros medios de información), efectos de la biblioteca en las preferencias lectoras (nuevas temáticas de consulta, uso de nuevos formatos, formas para acercarse a la lectura) |
| | 2. Desarrollo humano | Efectos de la biblioteca en las actitudes comportamiento (autosuficiencia en la biblioteca, motivación por el aprendizaje, agente que apoya a otros en la biblioteca, interés para acceder a la educación), efectos en el bienestar personal (el ambiente propicio para el estudio y el aprendizaje, la relajación, la seguridad del lugar, socialización, sentido de pertenencia), efectos de la biblioteca en la formación personal (mejor trabajo, mejorar el desempeño en el trabajo, mayor prestigio personal, mayor conocimiento, nuevas habilidades, mayor seguridad para desempeñar una tarea, oportunidad de competir, mejor preparación, mejor rendimiento académico, aprendizaje de otro idioma, creatividad), efectos de la biblioteca en la formación de habilidades investigadoras (mayor prestigio, mayor preparación, mejores oportunidades de competir, nuevas habilidades, contribución al desarrollo del pensamiento crítico), efectos de la biblioteca en salud (mejor cuidado de la salud a partir del consumo de información confiable, del ambiente, del espacio físico de la biblioteca, de los cursos, programas y actividades), |
| 2. Influencia en la comunidad que atiende | 3. Desarrollo cultural | Fomento de las tradiciones, usos y costumbres (promoción de la cultura e historias locales) diversidad cultural (fomento de los valores culturales de un grupo determinado, apoyo al encuentro de nuevas culturas, impulso de las minorías étnicas y/o lingüísticas), impacto en el esparcimiento y recreación (ocio y tiempo libre) |
| | 4. Inclusión social | Igualdad de oportunidades para acceder a los recursos disponibles (servicios tecnológicos, informativos, culturales, sociales y al conocimiento), respeto por la dignidad humana (trato digno, acceso sin discriminación al espacio físico, a la información, y a los equipos), acceso equitativo a los recursos disponibles (acceso público y gratuito a la información, conocimiento y a la cultura) |
| | 5. Cohesión social | Identidad comunitaria (sentido de pertenencia, internalización de las normas y valores de la comunidad, orgullo cívico), involucramiento de la comunidad con la biblioteca y sus actividades (participación de la ciudadanía en proyectos de la biblioteca, participación en las actividades formativas y culturales), apropiación de la biblioteca como lugar común de encuentro ciudadano (derivado del desarrollo de actividades propias gestionadas desde la propia comunidad no por la biblioteca, derivado de la intervención de la biblioteca) |
| | 6. Economía del hogar | Apoyo de la biblioteca en la economía del hogar con la absorción de los gastos -ahorro de recursos- (por la consulta de información, por el uso de la infraestructura física y tecnológica, por la asesoría del personal bibliotecario, por el consumo de los servicios, por la participación de las actividades formativas y culturales, etc.), apoyo de la biblioteca en la economía del hogar con la preparación de usuarios a través de actividades formativas y culturales (prepararse para obtener un trabajo, el autoempleo, optimización de los recursos, cultura del ahorro, etc.), apoyo en la reducción de tiempo (en la elaboración de una tarea, actividades y accesibilidad) |

Continúa...

| Factores | Variables | Criterios y subcriterios |
|-------------------------------|---|--|
| | 7. Conciencia de la salud pública | Fomento de programas de salud pública (generación y apoyo de campañas de salud, programas para mejorar los hábitos de higiene, promoción de charlas para la atención de plagas), apoyo al mejoramiento de condiciones sanitarias (impulso de jornadas de limpieza de la zona, apoyo en la gestión de recolección de desechos) |
| | 8. Conciencia medioambiental | Fomento del cuidado del medio ambiente (cuidado de áreas verdes, protección de flora y fauna, cuidado del agua, uso de energías alternas, promoción de una cultura de las tres R ecológicas (reducir, reciclar, reutilizar), concientización sobre asentamientos en zonas de riesgo promoción |
| 3. Impacto en la organización | 9. Prestigio de la biblioteca | Posicionamiento de la biblioteca en la comunidad (confianza/adhesión de comunidad a la biblioteca, conocimiento de los vecinos acerca de la biblioteca), visibilidad de la biblioteca, conformación de grupos sociales en pro de la biblioteca (redes de voluntarios generadas desde la comunidad, comités, club de amigos de la biblioteca, etc.), rating, atracción de nuevos usuarios |
| | 10. Alcance geográfico de la biblioteca | Inmediata (primer círculo, solo atiende usuarios que viven en la colonia o barrio en la que se ubica la biblioteca), aledaña (segundo círculo, atiende a usuarios que viven en la colonia donde se ubica la biblioteca y a los que viven en colonias aledañas), periférica (tercer círculo, atiende a usuarios que viven en colonias más alejadas), amplia (su influencia trasciende a todo el municipio o localidad), extendida (su influencia trasciende más allá de la delimitación geográfica del municipio o localidad) |

El *componente mérito* (importancia de la biblioteca) comprende tres factores y nueve variables. El factor contribución a la cultura de paz, busca analizar cómo influye la biblioteca a través de sus procesos y como espacio en la construcción de una cultura de paz; el de formación y ejercicio de la ciudadanía, considera las acciones y procesos a través de los cuales la biblioteca incide en la construcción de ciudadanía y hace posible su ejercicio; el factor desarrollo local, busca responder cuál es el mérito de la biblioteca en el desarrollo local a partir de la generación de capacidades sociales y capital social, y valorar los beneficios económicos generados (ver Tabla 8).

TABLA 8. Componente mérito (valor)

| Factores | Variables | Criterios y subcriterios |
|---|--|--|
| 1. Contribución a la cultura de paz | 1. Formación en la cultura de paz | Formación de lectores, fomento de valores, fomentos de valores relacionados con el bien común, formación conciencia sobre diversidad cultural, conciencia sobre la violencia |
| | 2. Salvaguarda de la memoria colectiva | Recopilación y conservación de la memoria colectiva (obras de valor histórico, patrimonial o cultural), divulgación de la memoria colectiva (exposiciones, representaciones, artículos, foros, conferencias, ferias, blogs, wikis, etc.), acceso a la memoria colectiva (repositorios, biblioteca virtual, acervos, etc.) |
| 2. Formación y ejercicio de la ciudadanía | 3. Alfabetización informacional | Aplicación de las competencias y habilidades en el manejo adecuado de la información, manejo de la tecnología digital y la disminución de la brecha digital, manejo de herramientas de comunicación, aprendizaje para toda la vida, ciudadanía digital |
| | 4. Participación ciudadana | Acciones colectivas que desarrolla la comunidad (el encuentro, la socialización, el trabajo comunitario), participación de la comunidad en temas de interés público, iniciativas propuestas por la comunidad para la mejora de su entorno, ejercicio de la democracia, libertad de expresión, ejercicio del derecho a acceder a la información Involucramiento comunitario en la actividad y proyectos de la biblioteca, apropiación de la biblioteca como espacio público (acceso libre e igualitario) |
| 3. Desarrollo local | 5. Integración comunitaria | Trabajo articulado con grupos, asociaciones o colectivos de la misma localidad, la articulación con otros grupos sociales, la vinculación con otros entes públicos y privados, interacción de las organizaciones locales y la biblioteca |
| | 6. Generación de capital social | Confianza generalizada (confianza social sobre la biblioteca como lugar de encuentro, afianzamiento de los servicios básicos universales de la biblioteca en la comunidad), seguridad social, sentimiento de igualdad dentro de la comunidad local, compromiso social, promoción de grupos comunitarios |
| | 7. Desarrollo de capacidades sociales | Capacidad de interpretación del contexto (relacionada con el acceso, manejo e interpretación de la información), capacidad para integrarse y actuar socialmente (asistir a la biblioteca, temáticas y actividades basadas en mirar el contexto cotidiano), capacidad para imaginar contextos sociales diferentes (oferta de actividades y programas no vinculados a programas escolares) |
| | 8. Impulso de la ciencia | Contribución en los proyectos de investigación y desarrollo, apoyo a la visibilidad de las publicaciones en acceso abierto, contribución a la calidad de la investigación |
| | 9. Contribución económica | Derrama económica que provoca la biblioteca (en comercios aledaños, en transporte público), valor de tiempo ahorrado por los servicios y recursos de la biblioteca, autoempleo de los usuarios de la biblioteca derivado de los cursos y talleres, beneficios económicos generados (valor de los servicios de la biblioteca —valor del mercado y valor contingente—, gasto en los servicios de la biblioteca) |

Diseño de la investigación

Etapas de la investigación

Una vez concluido el MEB con enfoque sistémico a partir del análisis de literatura, se planifican las etapas para el desarrollo de la investigación en campo, que son las siguientes:

- a) Etapa 1: elaboración del primer instrumento de medición de corte transversal que contenga elementos indicados en el modelo sistémico y que permita la caracterización y contextualización de las bibliotecas.
- b) Etapa 2: prueba piloto del instrumento de evaluación en las bibliotecas académicas, especializadas, comunitarias y públicas en el estado de Chihuahua.
- c) Etapa 3: diseño de la base de datos para el almacenamiento, control y gestión de los datos, estructurada con los mismos apartados del instrumento de medición transversal.
- d) Etapa 4: desarrollo de la investigación basada en el MEB y en el instrumento de medición transversal en todo el territorio seleccionado.

Diseño y prueba piloto del primer instrumento de evaluación

El instrumento de medición para aplicar la primera fase del MEB, es un cuestionario de evaluación transversal. Se elaboró con base en la matriz del modelo con la intención de que se caracterizara y contextualizara al sistema bibliotecario estatal de Chihuahua para crear un primer referente de sus condiciones.

DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

Para el diseño del cuestionario se tomó como base el que elaboró la Red Distrital de Bibliotecas Públicas,¹¹⁵ el cual se cruzó con los criterios del modelo. Debido a la contingencia sanitaria del COVID-19 y las limitaciones para visitar las instalaciones de las bibliotecas y sostener entrevistas con los bibliotecarios *in situ*, tuvo que incluir los diferentes aspectos que podían acotarse a través de encuestas, entrevistas y grupos focales; por lo que resultó en un instrumento extenso que consta de 109 preguntas para caracterizar y contextualizar las condiciones de la biblioteca.

Dada la diversidad de las preguntas y la extensión del cuestionario, este no pudo ser creado en un servicio de encuestas en línea sin convertirlo en algo muy largo y complejo para el consultado; por ello se diseñó como un formulario de Word para ser contestado desde la computadora seleccionando casillas o escribiendo texto libremente.

El cuestionario está organizado en trece secciones temáticas que a continuación se enlistan:

- 1) Identificación de la biblioteca: recupera los datos generales.
- 2) Población que atiende: identifica la población beneficiaria y de interés.
- 3) Servicios: refiere el espectro de servicios que brinda la biblioteca, las actividades desarrolladas, la afluencia de los usuarios y la valoración de los servicios.
- 4) Espacios físicos y locativos: caracterización y valoración de las condiciones del edificio y las instalaciones.
- 5) Recursos bibliográficos: para estimar el tamaño del acervo, características y condiciones.
- 6) Recursos tecnológicos: señala el acceso a la red, cuantifica y describe el equipo disponible.

¹¹⁵ Red Distrital de Bibliotecas Públicas, *op. cit.*

- 7) Mecanismos de comunicación, para identificar las necesidades de los usuarios y comunicar los servicios.
- 8) Fuentes de financiación, para la diversidad del financiamiento.
- 9) Áreas en que se distribuyen los recursos: distribución de los recursos financieros por rubros.
- 10) Personal de la biblioteca: descripción del personal que labora en las bibliotecas.
- 11) Aspectos administrativos para identificar elementos de planeación, organización, dirección y control.
- 12) Gestión participativa: identifica las formas de vinculación de la biblioteca con otras entidades.
- 13) Aspectos generales y memoria de la biblioteca, para rescatar las experiencias de los bibliotecarios y recuperar la memoria histórica de la biblioteca.

Estas secciones permiten la agrupación comprensible y lógica de las preguntas y facilitan la respuesta por diferentes personas de la biblioteca de acuerdo con el área de trabajo, sobre todo en sistemas bibliotecarios grandes. El cuestionario no cuenta con saltos entre las preguntas, de tal suerte que para todas hay una respuesta posible, evitando con ello respuestas vacías. Su diseño es mixto con preguntas abiertas y cerradas.

Las preguntas abiertas, se han diseñado como a) factuales, “aquellas en las que pedimos a la persona que nos informe sobre acontecimientos, hechos y comportamientos [...]. El informador, en este caso, nos proporciona una información que, eventualmente, podría llegar a ser comprobada”,¹¹⁶ sirvieron para obtener datos de identificación de la biblioteca y datos numéricos que representan el conteo de algún aspecto; b) subjetivas, “en las cuales el ejercicio reflexivo de la persona nos reporta una información que no puede ser contrastada de ninguna otra manera. Es el caso de las opiniones, las creencias, los sentimientos y, en general, cualquier estado subjetivo autoinformado del que no existe ningún otro medio para acceder a él más que el juicio del propio sujeto”,¹¹⁷ utilizadas para recuperar experiencias, anécdotas y la historia de la biblioteca, se encuentran al final del cuestionario.

Las preguntas cerradas del cuestionario son de varios tipos: a) de opción múltiple, con respuestas no ordenadas, en las cuales se proporciona una lista de opciones posibles para que el consultado elija todas las que representen la condición de la biblioteca; b) dicotómicas, la mayoría son para confirmar alguna situación y en pocos casos se solicita información complementaria textual;

¹¹⁶ Julio Meneses, *El cuestionario*. Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona, 2016, p. 12 [En línea]: <http://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario>.

¹¹⁷ *Ibid.*

c) de evaluación, donde al consultado se le presentan respuestas ordenadas con escalas ordinales para la valoración de las condiciones físicas: excelente, bueno, regular, malo y no se conoce; para la valoración de frecuencia de algún evento: siempre, la mayoría de las veces, algunas veces, pocas veces, no se toma en cuenta o no existe; y para la valoración de servicios: muy satisfactorio, satisfactorio, poco satisfactorio, no satisfactorio, no se conoce.

METODOLOGÍA

Para la prueba piloto del cuestionario se utilizó la técnica de la encuesta. Se aplicó a bibliotecas académicas, especializadas y públicas en el estado de Chihuahua. La muestra es no probabilística, las bibliotecas fueron seleccionadas en función del logro de la representación de sus tipos. El cuestionario ha sido diseñado para ser contestado solo por el personal de las bibliotecas. La distribución y recepción del cuestionario fue vía correo electrónico. Los datos se almacenan y administran en una base de datos diseñada *ad hoc* en Microsoft Access, respetando los mismos bloques temáticos del cuestionario para facilitar la captura y el cruce de variables.

RESULTADOS DEL PILOTAJE

En el pilotaje participaron catorce bibliotecas: ocho académicas, dos especializadas y cuatro públicas.

Sobre el diseño del cuestionario

De la aplicación del cuestionario se detectaron fallas mínimas de su diseño, en dos preguntas la calidad de las respuestas no permite un resultado concluyente: en la n.º 46, para identificar los temas más consultados por los usuarios y en la n.º 56, alguna obra relevante en las colecciones. Para dos preguntas resultó necesario añadir una opción más en las respuestas: en la n.º 50 agregar “compra”, y en la n.º 69 para especificar que la biblioteca “no cuenta con servicios sanitarios”. Por último, se identificaron dos preguntas que requieren se amplíe la descripción: en la n.º 36 hubo confusión sobre cuál es el universo de partida para determinar los porcentajes de participación en cursos y talleres, y en la n.º 64, hubo confusión para entender qué son los “puestos de lectura”. En la pregunta n.º 95 fue necesario ampliar la lista de procedimientos en las respuestas para mejorar

el análisis derivado de esta. En total solo se identificaron siete preguntas que requirieron de algún ajuste.

Sobre los resultados que arroja el cuestionario para la investigación

El cuestionario contiene preguntas para la mayoría de los factores y permitió extraer una gran cantidad de información para los componentes recursos, operación y productos que son los que están en mejor control por las bibliotecas;¹¹⁸ parcialmente se obtuvo información para los componentes condiciones, beneficios, efectos y méritos.

Los datos generados pueden ser usados para la triangulación de resultados con los instrumentos de medición que se diseñen para la evaluación de cada uno de los componentes, ya que de alguna manera el cuestionario los atraviesa, aunque no a todos los factores ni variables, en promedio incluye el 76 % de los factores, el 54 % de las variables, y el 47 % de los criterios.

Los resultados obtenidos para el componente condiciones muestran que no fue posible contemplar preguntas para el 100 % de las variables y criterios, pues se necesitan instrumentos de evaluación dirigidos a otros actores para obtener los datos que den respuesta a las variables y criterios (ver Tabla 9 y Tabla 10). Esto se repite en los componentes resultados, efectos y mérito dejando ver que un solo instrumento no es suficiente para valorar el modelo completo.

¹¹⁸C. Abbott, *op. cit.*

TABLA 9. Resultados de la prueba piloto para el componente condiciones (contexto de la biblioteca)

| Contexto de la biblioteca | | | | |
|--|--|--------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Identificación de la organización | | | | |
| | Nombre de la biblioteca | Varios | | |
| | Tipo de biblioteca | | | |
| | Académica | | 8 | 57 % |
| | Especializada | | 2 | 14 % |
| | Pública | | 4 | 29 % |
| | Página web | | 6 | 43 % |
| | Redes sociales | | 8 | 57 % |
| Tipo de organización a la que se adscribe | | | | |
| | Gobierno estatal | | 2 | 14 % |
| | Gobierno municipal | | 2 | 14 % |
| | Institución educativa | | 9 | 64 % |
| | Otro | | 1 | 7 % |
| Antigüedad de la biblioteca | | | | |
| | Promedio de antigüedad (años) | 20 | 10 | 77 % |
| | No se conoce la antigüedad | | 4 | 31 % |
| Distribución geográfica | | | | |
| | Juárez | | 7 | 50 % |
| | Camargo | | 1 | 7 % |
| | Chihuahua | | 3 | 21 % |
| | Cuauhtémoc | | 1 | 7 % |
| | Namiquipa | | 1 | 7 % |
| | Nuevo Casas Grandes | | 1 | 7 % |
| Tipo de biblioteca | | | | |
| | Académica | | 8 | 57 % |
| | Especializada | | 2 | 14 % |
| | Pública | | 4 | 29 % |
| | Comunitaria | | 0 | 0 % |
| Dependencia institucional | | | | |
| | Institución Educativa | | 9 | 64 % |
| | Institución gubernamental | | 4 | 29 % |
| | ONG | | 0 | 0 % |
| | Otra | | 1 | 7 % |
| | Nivel jerárquico en el organigrama | | s.i. | |
| Acceso generalizado | | | | |
| | Abierta al Público | | 11 | 79 % |
| | Acceso exclusivo a miembros | | 3 | 21 % |
| | Presta servicio regularmente | | 12 | 92 % |
| Normatividad | | | | |
| | Reglamentos | | 9 | 64 % |
| | Políticas internas | | 12 | 86 % |
| | Normativas de la organización a la que se suscribe la biblioteca | | s.i. | |

TABLA 10. Resultados de la prueba piloto para el componente condiciones (comunidad objetivo)

| Características de la comunidad objetivo | | | | |
|--|---|--------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Identificación de usuarios | | | | |
| | Edad | | s.i. | |
| | Sexo | | s.i. | |
| | Nivel escolar | | s.i. | |
| | Horario escolar | | s.i. | |
| | Ocupación | | s.i. | |
| | Actividad económica | | s.i. | |
| | Lenguas que utilizan | | s.i. | |
| | Distribución geográfica de los usuarios | | s.i. | |
| | Información sobre el tiempo libre | | s.i. | |
| Grupos de Interés | | | s.i. | |
| | Académicos investigadores | | 8 | 57 % |
| | Enfermos | | 0 | 0 % |
| | Gremio | | 1 | 7 % |
| | Etnias | | 2 | 14 % |
| | Infractor de la ley | | 0 | 0 % |
| | LGBT+ | | 0 | 0 % |
| | Migrantes | | 0 | 0 % |
| | Deficiencia auditiva | | 0 | 0 % |
| | Deficiencia visual | | 0 | 0 % |
| | Orfandad | | 0 | 0 % |
| | Sin hogar | | 0 | 0 % |
| | Población general | | 5 | 36 % |
| | Estudiantes | | 9 | 64 % |
| | Población rural | | 0 | 0 % |
| | Otro | | 1 | 7 % |
| | Sin respuesta | | 0 | 0 % |
| Población beneficiaria por grupos etarios | | | | |
| | Afiliados | 28 550 | | |
| | Senectud | 1.4 % | 2 | 14 % |
| | Adulterez | 20 % | 13 | 93 % |
| | Jóvenes | 62 % | 14 | 100 % |
| | Adolescentes | 9 % | 5 | 36 % |
| | Niñez | 8 % | 3 | 21 % |

En los resultados para el *componente recursos* se aprecia que solo tres criterios no fueron contemplados en el cuestionario y la información obtenida es muy detallada; también se pueden ver datos para describir las características de la infraestructura de las bibliotecas y sus condiciones de operación. En las Tablas 11 a la 13 se presenta solo un ejemplo de los resultados obtenidos, ya que la cantidad de datos que se derivan de este componente es muy densa debido a la robustez del cuestionario.

TABLA 11. Resultados de la prueba piloto para el componente recursos (personal)

| Personal | | | | | |
|--|-------------------------------------|-------|--------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio | Valor | % | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Características del personal | | | | | |
| | Personal de base | 94 | 100 % | 14 | 100 % |
| | Hombre | 63 | 67 % | 12 | 86 % |
| | Mujer | 31 | 33 % | 10 | 71 % |
| | Voluntarios | 11 | | 2 | 14 % |
| | Hombre | 5 | 50 % | 1 | 7 % |
| | Mujer | 6 | 50 % | 2 | 14 % |
| | Otros participantes | 35 | | 5 | 36 % |
| | Hombre | 17 | 49 % | 4 | 29 % |
| | Mujer | 18 | 51 % | 3 | 21 % |
| | Edad del personal de base | | | | |
| | 20-30 | 8 | 8.5 % | 5 | 36 % |
| | 31-40 | 25 | 26.6 % | 9 | 64 % |
| | 41-50 | 23 | 24.5 % | 7 | 50 % |
| | 51-60 | 15 | 16.0 % | 7 | 50 % |
| | 61-70 | 12 | 12.8 % | 12 | 86 % |
| | Sin definir | 11 | 11.7 % | 1 | 7 % |
| | Sexo del personal | | | | |
| | Mujer | 55 | 39 % | 10 | 71 % |
| | Hombre | 85 | 61 % | 13 | 93 % |
| | Tipo de contratación | | | | |
| | Tiempo completo | 90 | 64 % | 12 | 86 % |
| | Medio tiempo | 4 | 3 % | 3 | 21 % |
| | Otro | 46 | 33 % | 1 | 7 % |
| | Sin definir | 0 | 0 % | 0 | 0 % |
| Permanencia del personal de base | | | | | |
| | Rotación | s.i. | | | |
| | Antigüedad (años) | 10 | | 14 | 100 % |
| Características académicas del personal de base | | | | | |
| | Escolaridad | | | | |
| | Secundaria | 4 | 4 % | 3 | 21 % |
| | Técnica | 5 | 5 % | 3 | 21 % |
| | Preparatoria | 24 | 26 % | 7 | 50 % |
| | Universidad | 45 | 48 % | 9 | 64 % |
| | Posgrado | 16 | 17 % | 3 | 21 % |
| | Profesional de la información | 17 | 18 % | 4 | 29 % |
| | Profesionistas de otras disciplinas | 44 | 47 % | 10 | 71 % |
| | Personal no profesionista | 33 | 35 % | 10 | 71 % |
| Distribución del personal | | | | | |
| | Concentración geográfica personal | | | | |
| | Juárez | 85 | 61 % | 7 | 50 % |
| | Chihuahua | 21 | 15 % | 3 | 21 % |
| | Namiquipa | 3 | 2 % | 1 | 7 % |
| | Cauhtémoc | 2 | 1 % | 1 | 7 % |

Continúa...

| Personal | | | | | |
|---------------------------------|---------------------|-------|------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio | Valor | % | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Nuevo Casas Grandes | 23 | 16 % | 1 | 7 % |
| | Camargo | 6 | 4 % | 1 | 7 % |
| Personal por tipo de biblioteca | | | | | |
| | Públicas | 48 | 34 % | 4 | 29 % |
| | Académicas | 89 | 64 % | 8 | 57 % |
| | Especializadas | 3 | 2 % | 2 | 14 % |
| | Comunitarias | 0 | 2 % | 0 | 14 % |

TABLA 12. Resultados de la prueba piloto para el componente recursos (infraestructura tecnológica)

| Infraestructura tecnológica | | | | | |
|-----------------------------|--|-------|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio | Valor | % | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Acceso tecnológico | | | | | |
| | Página Web | | | 6 | 43 % |
| | Acceso a la red | | | 14 | 100 % |
| | Red inalámbrica | | | 13 | 93 % |
| | Red alámbrica | | | 13 | 93 % |
| | Redes sociales | | | | |
| | Facebook | | | 8 | 57 % |
| | Instagram | | | 1 | 7 % |
| | Twitter | | | 1 | 7 % |
| | WhatsApp | | | 1 | 7 % |
| Automatización | | | | 14 | 100 % |
| | IoT | | | 1 | 7 % |
| | Catálogo electrónico | | | 9 | 64 % |
| | Catálogo en la web | | | 4 | 29 % |
| | Tipo de software catálogo | | | | |
| | De licencia: Aleph, Horizonte, etc. | | | 7 | 50 % |
| | Otro (compra: SIABUC, etc.) | | | 5 | 36 % |
| | De código abierto: Koha, MarcoPolo, etc. | | | 0 | 0 % |
| | Creación propia | | | 1 | 7 % |
| | Office: Word, Excel, Access, etc. | | | 1 | 7 % |
| Equipamiento | | | | | |
| | Computadoras | 425 | 100 % | 14 | |
| | Con acceso a internet | 411 | 97 % | 13 | 93 % |
| | Multipropósito | 45 | 11 % | 6 | 43 % |
| | Administrativas | 90 | 21 % | 13 | 93 % |
| | Otros usos | 31 | 7 % | 1 | 7 % |
| | Catálogo | 29 | 7 % | 10 | 71 % |
| | Para Usuarios | 203 | 48 % | 11 | 79 % |
| | Otros equipos | 161 | | | |

Continúa...

| Infraestructura tecnológica | | | | | |
|-----------------------------|--|-------|---|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio | Valor | % | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Arco de seguridad | 10 | | 7 | 50 % |
| | Cámara de seguridad | 31 | | 5 | 36 % |
| | Copiadora | 11 | | 8 | 57 % |
| | Diademas audio | 4 | | 2 | 14 % |
| | Dispositivos inteligentes | 0 | | 0 | 0 % |
| | Equipo digitalización | 0 | | 0 | 0 % |
| | Equipo microfilmación | 2 | | 2 | 14 % |
| | Equipos especiales para personas con limitaciones auditivas y visuales | 0 | | 0 | 0 % |
| | Escáner | 5 | | 8 | 57 % |
| | Filmadora | 0 | | 0 | 0 % |
| | Grabadora | 0 | | 0 | 0 % |
| | Impresoras | 21 | | 11 | 79 % |
| | Lector código de barras | 10 | | 8 | 57 % |
| | Lector diapositivas | 0 | | 0 | 0 % |
| | Lector microfilm | 2 | | 2 | 14 % |
| | Otro equipo | 0 | | 0 | 0 % |
| | Proyector | 9 | | 6 | 43 % |
| | Reproductor de DVD | 2 | | 2 | 14 % |
| | Tablet | 12 | | 3 | 21 % |
| | Teléfono | 30 | | 12 | 86 % |
| | Televisor | 9 | | 7 | 50 % |
| | Videocassetera | 3 | | 2 | 14 % |

TABLA 13. Resultados de la prueba piloto para el componente recursos (factor infraestructura física)

| Infraestructura física | | | | | |
|--|---------------------------------|--------|-------------------------|----------------------|--|
| Variable | Criterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas | |
| Características de construcción | | | | | |
| | Superficie m ² | 12 380 | 14 | 100 % | |
| | Tipo de construcción | | | | |
| | Construido como biblioteca | | 10 | 71 % | |
| | Adaptado como bibliotecas | | 4 | 29 % | |
| | Comparte edificio | | 7 | 50 % | |
| | Institución educativa | | 3 | 21 % | |
| | Centro comunitario | | 1 | 7 % | |
| | Institución cultural | | 0 | 0 % | |
| | Institución gubernamental | | 1 | 7 % | |
| | Organización sin fines de lucro | | 0 | 0 % | |
| | Institución religiosa | | 0 | 0 % | |
| | Fundación | | 0 | 0 % | |
| | Sala concertada | | 0 | 0 % | |
| | Institución de salud | | 1 | 7 % | |

Continúa...

| Infraestructura física | | | | |
|---|---|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Casa habitación | | 0 | 0 % |
| | Otro | | 0 | 0 % |
| | No se comparte espacio | | 6 | 43 % |
| | Sin respuesta | | 1 | 7 % |
| Régimen de propiedad | | | | 0 % |
| | Propio | | 10 | 71 % |
| | Prestado | | 1 | 7 % |
| | Arrendado | | 0 | 0 % |
| | Comodato | | 2 | 14 % |
| | Sin respuesta | | 1 | 7 % |
| Accesibilidad de las instalaciones | | | | |
| | Edificio de una sola planta | | 10 | 71 % |
| | Edificio con acceso a/en segundo piso | | 4 | 29 % |
| | Señalización visible | | 8 | 57 % |
| | Puertas de entrada y salida automáticas | | 1 | 7 % |
| | Letrero en la fachada identificando la biblioteca | | 7 | 50 % |
| | Elevador | | 1 | 7 % |
| | Escaleras | | 2 | 14 % |
| | Acceso a estacionamiento | | 8 | 57 % |
| Espacios inclusivos | | | | |
| | Edificio de una sola planta | | 10 | 71 % |
| | Edificio con acceso a/en segundo piso | | 4 | 29 % |
| | Elevador para acceso al segundo piso | | 1 | 7 % |
| | Señalización en braille | | 0 | 0 % |
| | Salas especiales para personas con deficiencias o limitaciones (auditivas, visuales, etc.) | | 0 | 0 % |
| | Mobiliario accesible para silla de ruedas | | 2 | 14 % |
| | Instalaciones para movilidad en sillas de ruedas | | 9 | 64 % |
| | Accesos para personas con limitaciones o deficiencias (motrices, visuales, auditivas, etc.) | | 5 | 36 % |
| | Puertas de entrada y salida automáticas | | 1 | 7 % |
| | Puertas con pulsador para acceso en silla de ruedas | | 1 | 7 % |
| Seguridad de las instalaciones | | | | |
| | Accesos y salidas de emergencia | | 8 | 57 % |
| | Aire acondicionado o ventilación | | 14 | 100 % |
| | Botiquín de primeros auxilios | | 3 | 21 % |
| | Arco de seguridad | | 9 | 64 % |
| | Extintores | | 12 | 86 % |
| | Iluminación | | 13 | 93 % |
| | Punto de reunión y simulacro | | 5 | 36 % |
| | Señalización visible | | 8 | 57 % |
| | Sistema de alarma | | 5 | 36 % |
| | Calefacción | | 13 | 93 % |
| | Sistemas pasivos de ahorro de energía | | 1 | 7 % |
| | Iluminación de emergencia | | 3 | 21 % |

Continúa...

| Infraestructura física | | | | |
|---------------------------------|--|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Sensores de movimiento | | 4 | 29% |
| | Sistemas contra incendios | | 5 | 36% |
| | Sistema de video vigilancia | | 6 | 43% |
| | Acceso único (entradas y salidas) | | 13 | 93% |
| Instalaciones ecológicas | | | | |
| | Sistemas pasivos de ahorro de energía | | 1 | 7% |
| | Aislamiento térmico | | 3 | 21% |
| | Paneles solares | | 1 | 7% |
| | Área verde | | 8 | 57% |
| | puntos ecológicos | | 1 | 7% |
| | Uso de agua reciclada | | 2 | 14% |
| | Sombras para protección solar | | 1 | 7% |
| Espacios para usuarios | | | | |
| | Puestos de lectura | 589 | 14 | 100% |
| | Sillas adultos | 1999 | 14 | 100% |
| | Sillas niños | 64 | 4 | 29% |
| | Área con estantería abierta | | 11 | 79% |
| | Área con tomas eléctricas para conexión de equipos personales | | 11 | 79% |
| | Área de computadoras | | 13 | 93% |
| | Área de cubículos individuales | | 8 | 57% |
| | Área de juegos | | 1 | 7% |
| | Área de lectura en exterior | | 0 | 0% |
| | Área exclusiva para la consulta de información digital (bases de datos, repositorio, etc.) | | 5 | 36% |
| | Área para exposiciones o muestras artísticas | | 6 | 43% |
| | Auditorio | | 3 | 21% |
| | Aula para la formación de usuarios | | 3 | 21% |
| | Buzón para el retorno de los libros | | 3 | 21% |
| | Cafetería | | 0 | 0% |
| | Cubículos para trabajo colaborativo | | 6 | 43% |
| | Estantería para equipo | | 0 | 0% |
| | Estantes para objetos personales | | 5 | 36% |
| | Hemeroteca | | 4 | 29% |
| | Ludoteca | | 1 | 7% |
| | Módulo para préstamo y retorno de libros | | 11 | 79% |
| | Otros | | 1 | 7% |
| | Sala de audiovisuales | | 4 | 29% |
| | Sala de lectura | | 13 | 93% |
| | Sala de lectura informal (salas de estar, sillones, cojines, etc.) | | 9 | 64% |
| | Sala infantil | | 4 | 29% |
| | Sala primera Infancia (bebeteca) | | 1 | 7% |
| | Salas especiales para personas con deficiencias o limitaciones (auditivas, visuales, etc.) | | 0 | 0% |
| | Acceso a bebederos | | 5 | 36% |

Continúa...

| Infraestructura física | | | | |
|--|--|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Sanitarios | | | | |
| | Hombre | | 12 | 86 % |
| | Mujeres | | 12 | 86 % |
| | Niños | | 2 | 14 % |
| | Niñas | | 2 | 14 % |
| | Discapacitados | | 6 | 43 % |
| | Mixto | | 1 | 7 % |
| | Sin respuesta | | 1 | 7 % |
| | Exclusivos para el personal | | 1 | 7 % |
| | Sin sanitarios en las instalaciones | | 1 | 7 % |
| Espacio de trabajo para el personal | | | | |
| | Cubículo de trabajo | | 4 | 29 % |
| | Oficina | | 3 | 21 % |
| | Cajón de estacionamiento | | 0 | 0 % |
| | Sala de descanso | | 1 | 7 % |
| | Sanitarios exclusivos para el personal | | 1 | 7 % |
| | Cuarto de aseo | | 3 | 21 % |
| | Sala de juntas | | 4 | 29 % |
| Características del mobiliario | | | | |
| | Accesible para silla de ruedas | | 2 | 14 % |
| | Especial para computadora | | 9 | 64 % |
| | Especial para niños | | 4 | 29 % |
| | Especializado en bibliotecas | | 11 | 79 % |
| | Estantería especializada para libros | | 11 | 79 % |
| | Libreros / anaqueles | | 10 | 71 % |
| | No especializado en bibliotecas | | 2 | 14 % |
| | Para el Personal de la biblioteca | | 13 | 93 % |

| | % de las bibliotecas | | | | | |
|---|----------------------|-------|---------|------|-------------|---------------|
| | Excelente | Bueno | Regular | Malo | No se tiene | Sin respuesta |
| Distribución de los espacios (valoración global) | 7 % | 64 % | 29 % | | | |
| Condiciones del Mobiliario (valoración global) | 29 % | 64 % | 7 % | | | |
| Condiciones del edificio (valoración global) | | | | | | |
| Estacionamiento | 29 % | 21 % | 7 % | 7 % | 29 % | 7 % |
| Iluminación externa | 29 % | 21 % | 50 % | | | |
| Los techos y paredes | 29 % | 36 % | 21 % | 7 % | 7 % | |
| Piso | 43 % | 43 % | 14 % | | | |
| Ventanas | 29 % | 43 % | 21 % | | 7 % | |
| Ventilación | 29 % | 36 % | 21 % | 7 % | 7 % | |
| Instalaciones eléctricas | 29 % | 43 % | 21 % | | | 7 % |
| Agua y drenaje | 29 % | 50 % | 7 % | | 7 % | 7 % |
| Ambiente interno (olores, colores, decoración, etc.) | 14 % | 64 % | 21 % | | | |

Para el componente operación la cantidad de variables y criterios es muy densa y para la mayoría de ellos el cuestionario provee información; por ello se presenta solo una muestra de los resultados (ver Tabla 14).

TABLA 14. Resultados de la prueba piloto para el componente operación (factor gestión de servicios)

| Gestión de servicios | | | | |
|--|--|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Servicios para fomentar la inclusión | | | | |
| | Cursos y talleres | | | |
| | Diversidad cultural | | 1 | 7 % |
| | Educación para la paz | | 0 | 0 % |
| | Lenguas indígenas | | 1 | 7 % |
| | Género | | 2 | 14 % |
| | Diseño de programas | | | |
| | Inclusión | | 6 | 43 % |
| | Adultos mayores | | 1 | 7 % |
| | Cultura y lengua indígena | | 1 | 7 % |
| | Servicios especializados para personas con deficiencias o limitaciones (auditivas, visuales, etc.) | | 0 | 0 % |
| Servicios para la formación de ciudadanía | | | | |
| | Cursos y talleres | | | |
| | Ciudadanía digital | | 1 | 7 % |
| | Alfabetización digital | | 2 | 14 % |
| | Derechos humanos | | 0 | 0 % |
| | Formación ciudadana | | 1 | 7 % |
| | Solidaridad y responsabilidad | | 0 | 0 % |
| | Violencia | | 0 | 0 % |
| | Seguridad | | 0 | 0 % |
| | Salud | | 0 | 0 % |
| | Primeros auxilios | | 0 | 0 % |
| Servicios para el fomento de la ciencia | | | | |
| | Cursos y talleres | | | |
| | Ciencia, innovación y desarrollo | | 0 | 0 % |
| | Computación | | 3 | 21 % |
| | Diseño de programas | | | |
| | Concurso de ciencia | | 0 | 0 % |
| | Club de ciencia | | 0 | 0 % |
| Servicios para el fomento a la lectura | | | | |
| | Cursos y talleres | | | |
| | Lectura | | 4 | 29 % |
| | Escritura | | 1 | 7 % |
| | Servicios | | | |
| | Préstamo a domicilio | | 11 | 79 % |
| | Buzón para retorno de libros | | 11 | 79 % |
| | Consulta en sala | | 12 | 86 % |
| | Biblioteca circulante | | | |

Continúa...

| Gestión de servicios | | | | |
|---|--|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Biblioteca virtual | | 8 | 57 % |
| | Lectura de libros a domicilio | | 2 | 14 % |
| | Lectura de libros en línea/virtual | | 1 | 7 % |
| | Lectura de libros <i>in situ</i> | | 2 | 14 % |
| | Diseño de programas | | | |
| | Fomento a la lectura | | 6 | 43 % |
| | Club de lectura virtual | | 1 | 7 % |
| | Donativos de libros a lectores | | 7 | 50 % |
| | Concursos de literatura, poesía, cuento, etc. | | 2 | 14 % |
| Servicios para la formación de usuarios | | | | |
| | Cursos y talleres | | | |
| | Ciudadanía digital | | 1 | 7 % |
| | Alfabetización digital | | 2 | 14 % |
| | Servicios | | | |
| | Visitas guiadas | | 10 | 71 % |
| | Biblioteca virtual | | 8 | 57 % |
| | Programas | | | |
| | Alfabetización digital (uso de la información digital) | | 3 | 21 % |
| | Ciudadano bibliotecario por un día | | | |
| | Formación de usuarios (uso biblioteca) | | 10 | 71 % |
| | Veranos / Vacaciones en la biblioteca | | 3 | 21 % |
| Servicios para el fomento de la cultura | | | | |
| | Cursos y talleres | | | |
| | Artesanías | | 1 | 7 % |
| | Artística | | 3 | 21 % |
| | Manualidades | | 2 | 14 % |
| | Idiomas | | | |
| | Diseño de programas | | | |
| | Culturales | | 7 | 50 % |
| | Concursos de literatura, poesía, cuento, etc. | | 2 | 14 % |
| | Actividades culturales que impulsa | | | |
| | Cine | | 4 | 29 % |
| | Teatro | | 1 | 7 % |
| | Danza | | 0 | 0 % |
| | Artes plásticas | | 1 | 7 % |
| | Literatura | | 6 | 43 % |
| | Música | | 3 | 21 % |
| | Ajedrez | | 5 | 36 % |
| | Torneos deportivos | | 1 | 7 % |
| | Exposiciones temáticas | | 4 | 29 % |
| | Fotografía | | 3 | 21 % |
| | Ferias | | 1 | 7 % |
| Servicios para el fomento de habilidades | | | | |
| | Cursos y talleres | | | |
| | Cocina | | 0 | 0 % |
| | Encuadernación | | 0 | 0 % |
| | Diseño de programas | | | |

Continúa...

| Gestión de servicios | | | | |
|--|---|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Refuerzo y apoyo escolar | | 3 | 21% |
| Servicios de extensión | | | | |
| | Préstamo y devolución de libros en el domicilio del usuario | | 1 | 7% |
| | Acceso a bases de datos en línea | | 5 | 36% |
| | Biblioteca virtual | | 8 | 57% |
| | Buzón de quejas y sugerencias | | 11 | 79% |
| | Catálogo en web | | 4 | 29% |
| Servicio para la vinculación con la comunidad | | | | |
| | Servicio de información sobre la localidad o comunidad | | 3 | 21% |
| | Memoria local (colección) | | 3 | 21% |
| | Boletín comunitario | | 2 | 14% |

Para el componente productos, el cuestionario solo provee información parcial para los diferentes factores. Principalmente para: consumo de información y servicios, y atención de la población (ver Tabla 15). Para los factores de actualización de la colección, personal capacitados y vinculaciones, apenas se atienden un par de criterios en cada uno.

TABLA 15. Resultados de la prueba piloto para el componente productos (factores consumo de información y servicios)

| Consumo de información y servicios | | | | |
|--|--|--------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Uso de las colecciones | | | | |
| | Préstamos | 74 337 | 13 | 92.9% |
| | Préstamos interbibliotecarios | 10 | 1 | 7.1% |
| | Préstamos intrabibliotecarios | 10 | 1 | 7.1% |
| Uso de la colección digital | | | | |
| | Descargas de documentos | 16 296 | 3 | 21.4% |
| | Bases de datos | 2 824 | 3 | 21.4% |
| | Repositorio | 13 472 | 1 | 7.1% |
| | Préstamos de libros electrónicos | 1 002 | 2 | 14.3% |
| Servicios de información consumidos | | | | |
| | Transacciones de referencia | s.i. | | |
| | Solicitudes de referencia atendidas | s.i. | | |
| | Preparación y entrega de bibliografías | s.i. | | |
| | Servicios de disseminación selectiva de la información | s.i. | | |
| | Servicios de reprografía | s.i. | | |
| | Horas de navegación brindadas | s.i. | | |
| | Uso de las tecnologías de información (préstamo de computadoras, dispositivos, etc.) | s.i. | | |
| | Horas de servicio brindadas | 73 008 | 14 | 100% |

Continúa...

| Consumo de información y servicios | | | | |
|------------------------------------|---|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Consumo de actividades | | | | |
| | Cursos y talleres consumidos | 147 | 8 | 57.1% |
| | Horas de formación consumidas (horas curso) | 482 | 8 | 57.1% |
| | Actividades culturales atendidas | 426 | 8 | 57.1% |
| | Visitas guiadas consumidas | s.i. | | |
| | Actividades de extensión bibliotecaria | s.i. | | |

Para el *componente beneficios*, solo se pudo obtener información respecto a la valoración global de la satisfacción de los usuarios con las actividades de la biblioteca y algunos datos para las variables de efectividad de las comunicaciones con los usuarios y optimización de recursos.

El *componente efectos* arrojó datos para las variables de inclusión social, conciencia medioambiental, seguridad presupuestal y alcance geográfico de la biblioteca. Para el *componente mérito* solo se obtuvieron datos la variable formación en la cultura de la paz y para la variable integración comunitaria.

Con el cuestionario se lograron identificar elementos para la caracterización y contextualización del sistema estatal de bibliotecas de Chihuahua, y bajo la estructura del MEB los resultados permitieron observar sus características, fortalezas, carencias, relaciones internas y externas.

Sobre la validez del instrumento

El cuestionario diseñado es un instrumento de evaluación transversal que recupera información consistente con el modelo sistémico, permite obtener información detallada y suficiente para caracterizar y contextualizar a las bibliotecas vistas como un sistema.

Tomando en cuenta que “la validez es la precisión de un instrumento para medir lo que se supone que debe hacer. Esta es una cualidad esencial de un instrumento de recopilación de datos [...] para que tenga credibilidad. Una lista de verificación es válida si se ha demostrado que mide con precisión el indicador que desea medir, y no algún otro indicador”,¹¹⁹ el instrumento muestra indicios de su consistencia y validez al resultar útil para lo que fue diseñado.

Aunque el diseño de los apartados del cuestionario no se corresponde directamente con los componentes del modelo, gracias a la base de datos *ad hoc* fue posible el cruce de criterios y variables siguiendo la estructura de la matriz para el diseño de reportes y consultas específicas; con ello se pueden hacer diferentes análisis, concentrarse en un componente, factor o variable.

¹¹⁹ R. J. Rubin, *op. cit.*, p. 116.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El instrumento se percibió consistente con lo que se esperaba evaluar y comprensible para los consultados, también permitió explorar la solidez del modelo. Todo ello sugiere que el instrumento puede ser replicable en otros escenarios.

Contar con la base de datos personalizada es un beneficio adicional que permite hacer múltiples combinaciones de variables para futuras investigaciones; sin embargo, el tiempo para su captura es largo. Por ello, es conveniente que la base de datos se monte en red con criterios de seguridad para la protección de datos personales, de tal forma que la mayoría de los consultados pueda alimentarla, casos excepcionales serán aquellas bibliotecas que carezcan de los medios para acceder. Se ven posibilidades para que los resultados de nuevos instrumentos de medición puedan contenerse en ella y hacer nuevos cruces de variables que permitan la triangulación de los diversos instrumentos.

Desarrollo de la investigación

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque es cuantitativo en tanto que es un proceso secuencial, el diseño de la investigación es aplicado no experimental y de corte transversal (recolección de datos única). Su alcance es descriptivo porque busca especificar las características y contexto de las bibliotecas a partir de la aplicación del modelo.¹²⁰

POBLACIÓN DE ESTUDIO

Son objeto de estudio las bibliotecas del estado de Chihuahua que se clasifican como: públicas, comunitarias, académicas de las IES públicas y algunas especializadas que dependan del gobierno o sean financiadas con recursos públicos. Quedan fuera las bibliotecas escolares de los centros educativos de nivel básico y medio superior de carácter público, y todas aquellas de carácter privado.

La población de estudio comprende 261 bibliotecas activas de las cuales 179 son públicas municipales y estatales, ocho especializadas, 72 académicas y

¹²⁰ Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado *et al.*, *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill, México, 6ª ed., 2014, 600 pp.

dos comunitarias. El objetivo del estudio es incluir a todas las bibliotecas por lo que no se hizo ningún cálculo de la muestra.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

El instrumento es un cuestionario mixto con preguntas abiertas y cerradas (ver los detalles del cuestionario en el apartado “Diseño y prueba piloto del primer instrumento de evaluación”), es extenso y se compone de 109 preguntas para caracterizar y contextualizar las condiciones de la biblioteca sobre la base del MEB (ver cuestionario en la sección de anexos).

PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

La encuesta es la técnica para la producción de los datos y el instrumento es un cuestionario estructurado. Para desarrollar el proceso de aplicación del mismo, se ha compilado un directorio de bibliotecarios de instituciones públicas de educación superior e investigación, bibliotecas públicas, comunitarias, especializadas de instituciones públicas y las registradas en la Red Estatal de Bibliotecas y en directorios municipales.

El cuestionario es un formulario programado en Word que se distribuyó vía correo electrónico a los contactos bibliotecarios y directivos de algunos sistemas bibliotecarios. Se ha contado con el apoyo de la Red Estatal de Bibliotecas para lograr incluir a todas aquellas de titularidad pública.

Los participantes debieron hacer el autocompletado del cuestionario, seleccionando casillas o escribiendo texto libremente en las preguntas asignadas para ello, acompañados solamente del instructivo y con asesoría del grupo de investigación, cuando fue necesario. Resulta valioso mencionar que el formulario de Word puede ser impreso para contestarse a lápiz para aquellos casos que no cuentan con la tecnología para realizarlo en un dispositivo electrónico.

ACOPIO Y TRATAMIENTOS DE LOS DATOS

Los datos serán almacenados y administrados en la base de datos Valoración y Caracterización de las Bibliotecas de Chihuahua (VacBic), que permite el cruce de diversos criterios para extraer la información de cada uno de los componentes, factores y variables siguiendo la matriz.

La recepción del instrumento respondido también fue vía correo electrónico, apenas se recibía un cuestionario contestado se adjuntaba como archivo al registro previo de la biblioteca en la base de datos VacBic para asegurar la evidencia y en seguida la captura completa.

Análisis del sistema estatal de bibliotecas de Chihuahua

Los resultados que a continuación se presentan son los obtenidos de la aplicación del cuestionario en todo el estado y de la revisión bibliográfica y documental. Para este estudio se obtuvo información de 102 bibliotecas: 30 académicas, dos especializadas y 70 públicas (ver Tabla 2) que corresponde al 39 % de las que se identificaron como activas durante la investigación (ver Anexo 2). Una biblioteca académica en Mesoqui y una pública en Juárez se encontraban en construcción en ese momento y cuatro públicas habían cerrado sus instalaciones (ver Anexo 3).

TABLA 16. Bibliotecas que contestaron el cuestionario

| Tipo de biblioteca | Activas | Encuestadas | % |
|--------------------|------------|-------------|-------------|
| Académicas | 72 | 30 | 41.6 % |
| Especializadas | 8 | 2 | 25 % |
| Comunitarias | 2 | 0 | 0 % |
| Públicas | 179 | 70 | 39.1 % |
| Total | 261 | 102 | 39 % |

Las bibliotecas encuestadas se distribuyen en 30 municipios que corresponden al 45 % del total (ver Figura 3). De las 102 encuestadas 77 se localizan en 17 municipios ubicados en la zona de sierra y llanura, de las cuales: 27 son académicas, dos especializadas y 48 públicas. En la zona geográfica de la Sierra Occidental hay un total de 25 bibliotecas en trece municipios, de las cuales: 3 son académicas y 22 públicas (ver Figura 3). El 48 % de las bibliotecas encuestadas se ubican en los municipios de Chihuahua y Ciudad Juárez, que suman el 65.5 % de la población total del estado y el 34.22 % de bibliotecas (ver Tabla 17).

Estos resultados forman parte de la primera etapa de evaluación del sistema estatal de bibliotecas de Chihuahua, aplicando la estructura del MEB, explicado en secciones anteriores; de ahí que los resultados siguieran las fases establecidas, al inicio de cada una se presenta un tablero gráfico con los principales resultados de cada componente, enseguida se presenta un resumen con los principales hallazgos y finalmente, se encuentra la sección donde se detallan los resultados completos para cada componente del MEB.

Como ya se había anunciado, el cuestionario aplicado es de corte transversal al MEB y no tiene la capacidad de medir todas las variables y criterios definidos, pero la información obtenida de este instrumento de evaluación es suficiente para hacer un primer diagnóstico del sistema estatal de bibliotecas. El detalle de los resultados por variable se podrá encontrar en el análisis de cada factor, donde se incorporan todos los resultados arrojados por el estudio.

TABLA 17. Bibliotecas encuestadas por tipo y municipio

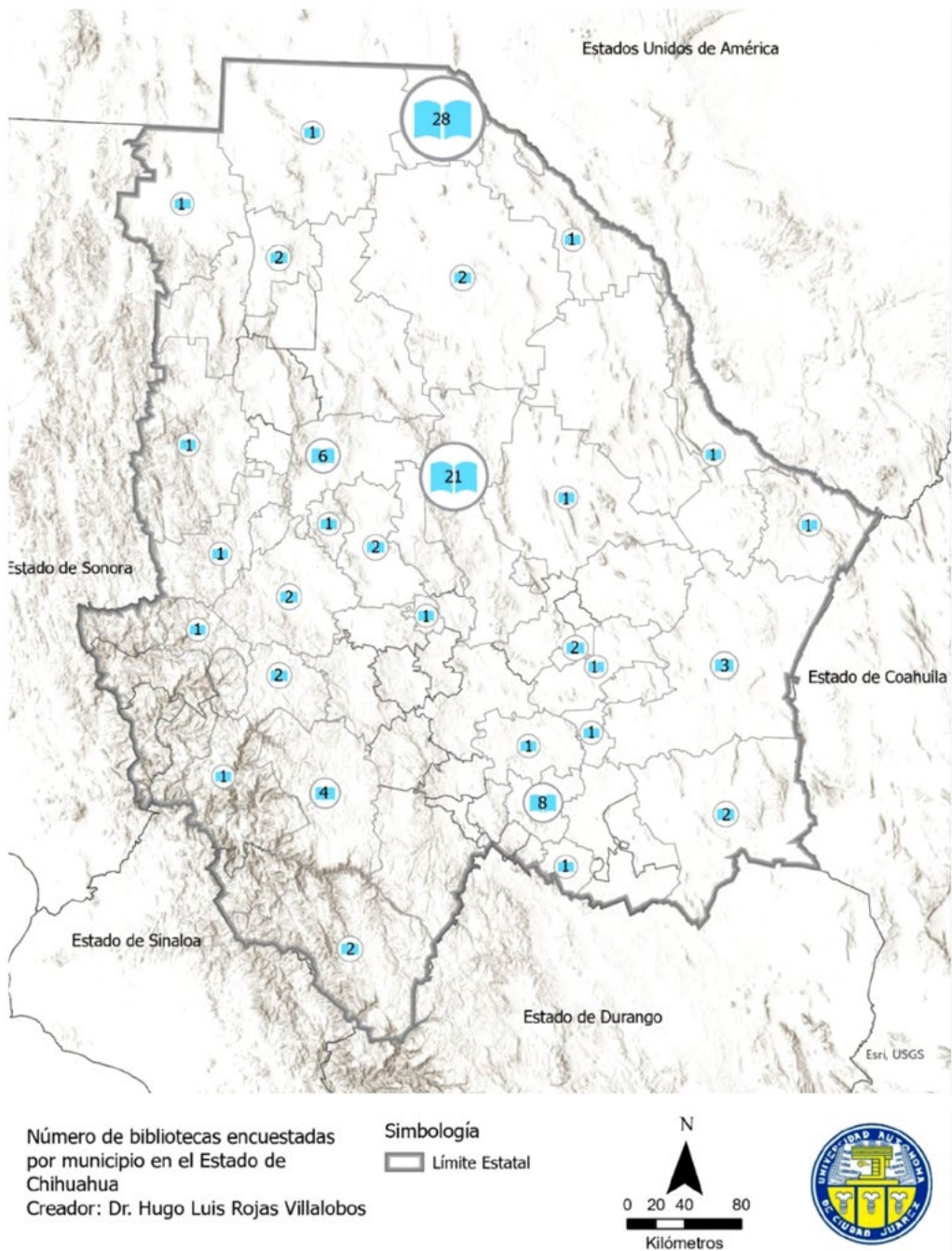
| Municipio | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--------------------------|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Ahumada | | | 2 | 2 |
| Aldama | | | 1 | 1 |
| Ascensión | | | 1 | 1 |
| Bachíniva | | | 1 | 1 |
| Bocoyna | | | 2 | 2 |
| Camargo | 1 | | 2 | 3 |
| Chihuahua | 14 | | 7 | 21 |
| Cuauhtémoc | 2 | | | 2 |
| Delicias | 2 | | | 2 |
| Gran Morelos | | | 1 | 1 |
| Guachochi | | | 4 | 4 |
| Guadalupe | | | 1 | 1 |
| Guadalupe y Calvo | | | 2 | 2 |
| Guerrero | | | 2 | 2 |
| Hidalgo del Parral | 2 | | 6 | 8 |
| Janos | | | 1 | 1 |
| Jiménez | 1 | | 1 | 2 |
| Juárez | 6 | 2 | 20 | 28 |
| Madera | | | 1 | 1 |
| Manuel Benavides | | | 1 | 1 |
| Matamoros | | | 1 | 1 |
| Namiquipa | 1 | | 5 | 6 |
| Nuevo Casas Grandes | 1 | | 1 | 2 |
| Ocampo | | | 1 | 1 |
| Ojinaga | | | 1 | 1 |
| San Francisco de Conchos | | | 1 | 1 |
| Saucillo | | | 1 | 1 |
| Temósachic | | | 1 | 1 |

Continúa...

| Municipio | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--------------------------|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Urique | | | 1 | 1 |
| Valle de Zaragoza | | | 1 | 1 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

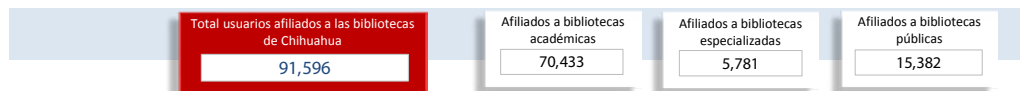
Para enmarcar las fases del modelo, se presenta un tablero gráfico con los principales resultados de cada componente y también una descripción general de estos por tipo de biblioteca y un resumen con los principales hallazgos. El detalle por variable se podrá encontrar en el análisis de cada factor, en el que se incorporan todos los resultados encontrados en el estudio.

FIGURA 3. Ubicación geográfica de las bibliotecas encuestadas



Fase contexto: componente condiciones

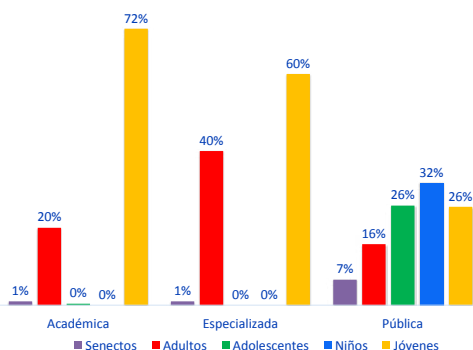
FIGURA 4. Tablero de resultados del componente condiciones



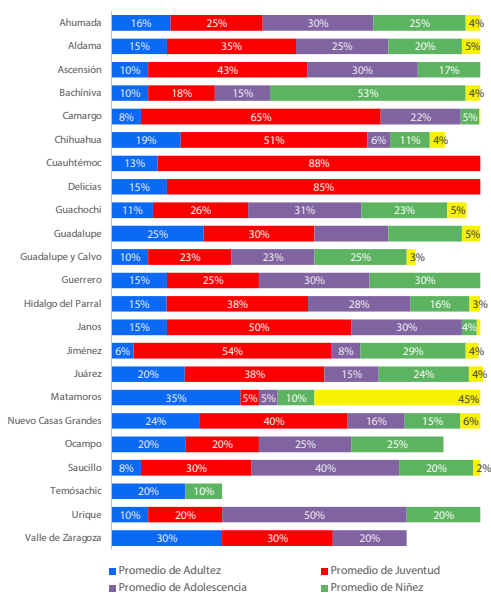
Visitas por tipo de biblioteca en 2019

| Tipo de biblioteca | Abierta al Público | No abierta al público | Total visitas | % visitas |
|----------------------|--------------------|-----------------------|------------------|-------------|
| Académica | 2,314,165 | 140,157 | 2,454,322 | 92.0% |
| Especializada | 150 | 5,727 | 5,877 | 0.2% |
| Pública | 192,674 | 14,209 | 206,883 | 7.8% |
| Total visitas | 2,506,989 | 160,093 | 2,667,082 | 100% |

Promedio general de usuario por grupos etarios que son atendidos en las bibliotecas



Promedio general de usuario por grupos etarios atendidos en las bibliotecas por municipio



Número de bibliotecas que atienden a los grupos etarios

| Grupos etarios | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|------------------------|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Adolescencia (12 a 17) | 4 | 62 | 66 | 66 |
| Adultez (25-64) | 25 | 2 | 62 | 89 |
| Juventud (18-24) | 30 | 2 | 65 | 97 |
| Niñez (0-11) | 61 | 61 | 61 | 61 |
| Senectud (65+) | 4 | 42 | 46 | 46 |
| Sin respuesta | | 5 | 5 | 5 |

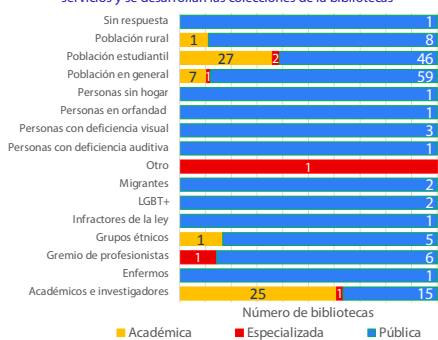
Bibliotecas abiertas al público en general

| | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--------------------------|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Abierta al Público | 24 | 1 | 67 | 92 |
| No abierta al público | 6 | 1 | 3 | 10 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

Bibliotecas registradas en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas

| | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--------------------------|-----------|---------------|------------|-------------------|
| Red Nacional | 12 | 63 | 75 | 75 |
| No Red Nacional | 18 | 2 | 7 | 27 |
| Total bibliotecas | 30 | 70 | 102 | 102 |

Grupos de usuarios para los que principalmente se diseñan los servicios y se desarrollan las colecciones de las bibliotecas



RESUMEN DE RESULTADOS: EL CONTEXTO DE LAS BIBLIOTECAS DEL ESTADO

Chihuahua tiene una extensión de 247 412.6 km² que representan el 12.6 % del territorio nacional y lo ubican como el estado más grande de la República Mexicana. Se conforma por 67 municipios, 12 134 localidades rurales y 52 urbanas. Cuenta con una población de 3 741 869 habitantes que equivale al 3 % de la población nacional. Los indicadores que miden las condiciones de bienestar colocan al estado de Chihuahua como uno de los más altos en cuanto a la accesibilidad a los servicios.¹²¹

Para la consulta del padrón de bibliotecas no se localizó una fuente que tuviera la información completa y actualizada, a pesar de contar con el Sistema Información Cultural (SIC) y con Servicios Educativos del Estado de Chihuahua (SEECH), en estos catálogos se identificaron registros faltantes y algunos desactualizados. Esta situación evidencia que no hay mecanismos efectivos de registro y actualización de datos.

El municipio de Juárez es el que tiene el mayor número bibliotecas, 51 en total; en segundo lugar está el municipio de Chihuahua con 38; juntas suman el 34.1 % de las bibliotecas de todo el Estado.

No todo el personal tiene claridad sobre la organización de la que depende su biblioteca, lo que puede indicar falta de capacitación y de acceso a organigramas, o que se derive de la complejidad de la estructura de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas de Chihuahua (REBPCH) en la que intervienen diferentes instancias.

En la REBPCH hay 34 redes municipales, 16 de estas (con un total de 41 bibliotecas) dependen directamente de las presidencias municipales, y 18 redes municipales (con un total de 105 bibliotecas) son coordinadas por alguna otra dependencia gubernamental relacionada con la cultura, educación y/o desarrollo social. No todas las bibliotecas públicas se encuentran registradas en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RENABI).

Los usuarios afiliados a las bibliotecas del estado de Chihuahua son 91 596, de los cuales 70 433 (77 %) lo están a las académicas, 15 382 (17 %) a bibliotecas públicas y 5 781 (6 %) a especializadas. Las visitas en 2019 fueron 2 667 082, de estas 2 454 322 (92 %) fue a bibliotecas académicas, 206 833 (7.8 %) a públicas y 5 887 (0.2 %) a especializadas.

Las bibliotecas académicas son las que tienen un mayor porcentaje tanto de usuarios afiliados como de visitas, esto obedece en gran medida a que cuentan

¹²¹ Instituto Nacional de Estadística y Geografía, “Indicadores de bienestar por entidad federativa”. (s.f.) [En línea]: <https://www.inegi.org.mx/app/bienestar/?ag=07000008> [Consulta: 12 de agosto, 2021].

con usuarios cautivos de sus comunidades universitarias, es decir, estudiantes y docentes. Se identificó que de las bibliotecas encuestadas, 64.7 % (66) dependen de los gobiernos municipales, 29.4 % (30) de instituciones educativas, 3.9 % (4) del gobierno estatal, 1 % (1) del gobierno federal, 1 % (1) de comités de vecinos, fundaciones o asociaciones y 1 % (1) de otros.

El 90 % (27) de las bibliotecas académicas diseñan sus servicios y desarrollan sus colecciones para la población estudiantil, el 88 % (25) para académicos e investigadores y el 23 % (7) para la población en general. En las bibliotecas públicas la población en general es el grupo de usuarios para el que se diseñan servicios y colecciones.

Son pocas las bibliotecas que atienden en sus instalaciones a grupos como personas sin hogar, en orfandad, con deficiencia visual o auditiva, migrantes, LGBT+, infractores de ley, grupos étnicos, gremios y enfermos, para ninguno de los casos señalados se alcanza el 2 %, esto podría deberse a la poca afluencia de estos grupos en las bibliotecas.

Se identificó que el 95.1 % (97) de las bibliotecas atiende al grupo etario de jóvenes (18 a 24 años), el 87.3 % (89) de las bibliotecas a adultos en etapa laboral (25 a 64 años), el 64.7 % (66) a los adolescentes (12 a 17 años), el 59.8 % (61) atiende a la niñez (0 a 11 años) y finalmente, el 45.1 % (46) a las personas en etapa de senectud (65+).

En el estudio se identificó que el 20 % (6) de las bibliotecas académicas encuestadas no se encuentran abiertas al público. En las especializadas el 50 % (1) señaló no tener acceso para el público en general. Llama la atención que el 4.3 % (3) de las bibliotecas públicas no señalaron el acceso a la población en general en el cuestionario.

La visibilidad de las bibliotecas es limitada, solo el 19.6 % (20) tienen una página web, corresponden al 50 % (15) de las académicas, el 100 % (2) de las especializadas y 4.3 % (3) de las públicas; y solo el 21.6 % (22) de las bibliotecas encuestadas usa al menos una red sociodigital.

SUMARIO ESTADÍSTICO DEL COMPONENTE CONDICIONES

En esta sección se presentan los resultados numéricos obtenidos para cada uno de los factores, variables y criterios definidos en el MEB para el *componente condiciones*. Como ya fue señalado, estos resultados corresponden a la aplicación de un solo instrumento de medición y a la primera fase de evaluación del sistema estatal de bibliotecas de Chihuahua, por lo que para algunas de las variables y criterios aún no se cuenta con los datos.

TABLA 18. Total bibliotecas activas en el estado de Chihuahua por municipio. Resultados del factor contexto de la biblioteca del *componente condiciones* (a)

| Contexto de la biblioteca | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Distribución geográfica | | 261 | |
| | Ahumada | 2 | 0.77 % |
| | Aldama | 1 | 0.38 % |
| | Allende | 3 | 1.15 % |
| | Aquiles Serdán | 2 | 0.77 % |
| | Ascensión | 3 | 1.15 % |
| | Bachíniva | 2 | 0.77 % |
| | Balleza | 2 | 0.77 % |
| | Batopilas de Manuel Gómez Morín | 1 | 0.38 % |
| | Bocoyna | 7 | 2.68 % |
| | Buenaventura | 6 | 2.30 % |
| | Camargo | 7 | 2.68 % |
| | Carichi | 1 | 0.38 % |
| | Casas Grandes | 4 | 1.53 % |
| | Chihuahua | 38 | 14.56 % |
| | Chínipas | 1 | 0.38 % |
| | Coronado | 1 | 0.38 % |
| | Coyame del Sotol | 2 | 0.77 % |
| | Cuauhtémoc | 10 | 3.83 % |
| | Cusihuiriacchi | 1 | 0.38 % |
| | Delicias | 7 | 2.68 % |
| | Dr. Belisario Domínguez | 1 | 0.38 % |
| | El Tule | 1 | 0.38 % |
| | Galeana | 4 | 1.53 % |
| | Gómez Farías | 1 | 0.38 % |
| | Gran Morelos | 2 | 0.77 % |
| | Guachochi | 7 | 2.68 % |
| | Guadalupe | 1 | 0.38 % |
| | Guadalupe y Calvo | 8 | 3.07 % |
| | Guazapares | 1 | 0.38 % |
| | Guerrero | 4 | 1.53 % |
| | Hidalgo del Parral | 12 | 4.60 % |
| | Huejotitán | 1 | 0.38 % |
| | Ignacio Zaragoza | 2 | 0.77 % |
| | Janos | 1 | 0.38 % |
| | Jiménez | 3 | 1.15 % |
| | Juárez | 51 | 19.54 % |
| | Julimes | 1 | 0.38 % |
| | La Cruz | 1 | 0.38 % |
| | López | 1 | 0.38 % |
| | Madera | 5 | 1.92 % |
| | Maguarichi | 1 | 0.38 % |
| | Manuel Benavides | 1 | 0.38 % |

Continúa...

| Contexto de la biblioteca | | | |
|---------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Matachí | 1 | 0.38 % |
| | Matamoros | 1 | 0.38 % |
| | Meoqui | 3 | 1.15 % |
| | Morelos | 1 | 0.38 % |
| | Moris | 1 | 0.38 % |
| | Namiquipa | 7 | 2.68 % |
| | Nonoava | 1 | 0.38 % |
| | Nuevo Casas Grandes | 6 | 2.30 % |
| | Ocampo | 3 | 1.15 % |
| | Ojinaga | 2 | 0.77 % |
| | Práxedis G. Guerrero | 2 | 0.77 % |
| | Riva Palacio | 2 | 0.77 % |
| | Rosales | 1 | 0.38 % |
| | Rosario | 2 | 0.77 % |
| | San Francisco de Borja | 2 | 0.77 % |
| | San Francisco de Conchos | 1 | 0.38 % |
| | San Francisco del Oro | 1 | 0.38 % |
| | Santa Bárbara | 2 | 0.77 % |
| | Santa Isabel | 0 | 0.00 % |
| | Satevó | 1 | 0.38 % |
| | Saucillo | 5 | 1.92 % |
| | Temósachic | 1 | 0.38 % |
| | Urique | 2 | 0.77 % |
| | Uruachi | 1 | 0.38 % |
| | Valle de Zaragoza | 1 | 0.38 % |

TABLA 19. Resultados para el factor contexto de la biblioteca del *componente condiciones (b)*

| Contexto de la biblioteca | | | | |
|--|---|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Identificación de la organización | | | | |
| | Tipo de biblioteca | | | |
| | Académica | | 30 | 29.4 % |
| | Especializada | | 2 | 2.0 % |
| | Pública | | 70 | 68.6 % |
| | Tipo de organización a la que se adscribe | | | |
| | Gobierno federal | | 1 | 1 % |
| | Gobierno estatal | | 4 | 3.9 % |
| | Gobierno municipal | | 66 | 64.7 % |
| | Institución educativa | | 30 | 29.4 % |
| | Otro | | 1 | 1 % |
| | Página web | | 20 | 19.6 % |

Continúa...

| Contexto de la biblioteca | | | | |
|------------------------------------|--|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Antigüedad de la biblioteca | Redes sociales | | 22 | 21.6 % |
| | Promedio de antigüedad (años) | 32.6 | 73 | 71.6 % |
| | No se conoce la antigüedad | | 29 | 28.4 % |
| Tipo de biblioteca | Académica | | 30 | 29.4 % |
| | Especializada | | 2 | 2 % |
| | Pública | | 70 | 68.6 % |
| | Comunitaria | | 0 | 0 % |
| Dependencia institucional | Institución de la cual depende | | | |
| | Institución educativa | | 30 | 29.4 % |
| | Institución gubernamental | | 71 | 69.6 % |
| | ONG | | 0 | 0 % |
| | Otra | | 1 | 1 % |
| | Comité de vecinos | | 1 | 1 % |
| | Fundación, asociaciones | | 1 | 1 % |
| | Registrada en alguna red de bibliotecas | | | |
| | Nacional | | 75 | 73.5 % |
| | Estatad | | 63 | 61.7 % |
| Municipal | | | | |
| Nivel jerárquico en el organigrama | 4 | 19 | 18.6 % | |
| Acceso generalizado | Abierta al Público | | 92 | 90.2 % |
| | Acceso exclusivo a miembros | | 10 | 9.8 % |
| | Presta servicio regularmente | | 95 | 93.1 % |
| Normatividad | Reglamentos | | 83 | 81.4 % |
| | Políticas internas | | 37 | 36.3 % |
| | Normativas de la organización a la que se suscribe la biblioteca | | s.i. | |

TABLA 20. Resultados del factor características de la comunidad objetivo del *componente condiciones*

| Características de la comunidad objetivo | | | | |
|--|---|------------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Identificación de usuarios | | | | |
| | Edad | | s.i. | |
| | Sexo | | s.i. | |
| | Nivel escolar | | s.i. | |
| | Horario escolar | | s.i. | |
| | Ocupación | | s.i. | |
| | Actividad económica | | s.i. | |
| | Lenguas que utilizan | | s.i. | |
| | Distribución geográfica de los usuarios | | s.i. | |
| | Información sobre el tiempo libre | | s.i. | |
| Grupos de usuarios | | | | |
| | Académicos e investigadores | | 41 | 40.2 % |
| | Enfermos | | 1 | 1 % |
| | Gremio | | 7 | 6.9 % |
| | Etnias | | 6 | 5.9 % |
| | Infractor de la ley | | 1 | 1 % |
| | LGBT+ | | 2 | 1.9 % |
| | Migrantes | | 2 | 1.9 % |
| | Deficiencia auditiva | | 1 | 1 % |
| | Deficiencia visual | | 3 | 2.9 % |
| | Orfandad | | 1 | 1.0 % |
| | Sin hogar o en situación de calle | | 1 | 1.0 % |
| | Población general | | 67 | 65.7 % |
| | Población estudiantil | | 75 | 73.5 % |
| | Población rural | | 9 | 8.8 % |
| | Otro | | 1 | 1 % |
| | Sin respuesta | | 1 | 1 % |
| Población beneficiaria por grupos etarios | | | | |
| | Afiliados | 91 596 | | |
| | Grupos etarios | (promedio) | | |
| | Senectud (65+) | 4.9 % | 46 | 45.1 % |
| | Adultez (25-64) | 17.6 % | 89 | 87.3 % |
| | Juventud (18-24) | 37.9 % | 97 | 95.1 % |
| | Adolescencia (12-17) | 17.9 % | 66 | 64.7 % |
| | Niñez (0-11) | 21.8 % | 61 | 59.8 % |

EL CONTEXTO DE LAS BIBLIOTECAS DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

Condiciones de la comunidad

Como fue señalado previamente en el pilotaje del cuestionario, el factor condiciones de la comunidad requiere de un estudio en sí mismo y de un instrumento de medición específico dirigido a la comunidad de usuarios, y que hasta el momento no se ha desarrollado; por ello, en esta sección solo se presenta una descripción general basada en la literatura existente.

Chihuahua se conoce como el “estado grande” por su extensión, que abarca 247 412.6 km², lo que representa el 12.6 % del territorio nacional. Se conforma por 67 municipios, 12 134 localidades rurales y 52 urbanas. El estado cuenta con una población de 3 741 869 habitantes que equivale al 3 % de la población nacional (ver Tabla 21). Las mujeres representan el 50.5 % de la población y los hombres el 49.5 %.¹²² El 87 % vive en localidades urbanas y el 13 % en rurales.

El 65.5 % de la población se distribuye principalmente en dos municipios: 40.4 % en Juárez y el 25.1 % en Chihuahua, capital del estado. Un 11.9 % se concentra en Cuauhtémoc (4.8 %), Delicias (4 %) y en Hidalgo del Parral (3.1 %); estos cinco municipios son los más poblados y juntos abarcan el 77.4 % de la población total. El 22.6 % restante se distribuye en 62 municipios, de los que sobresalen como los más poblados Camargo, Guachochi, Guadalupe y Calvo, Jiménez, Meoqui y Nuevo Casas Grandes; estos rondan entre los 40 000 y 66 000 habitantes (ver Tabla 21). El 3.09 % de la población total del Estado habla lengua indígena y el 4.5 % tiene alguna discapacidad. El 51.1 % de la población de 15 años y más tiene escolaridad de nivel básico, 23.8 % media superior, y el 21.7 % superior.¹²³

TABLA 21. Número de habitantes para los municipios más poblados¹²⁴

| Municipio | Habitantes | Municipio | Habitantes |
|----------------|------------|--------------------|------------|
| Ahumada | 14 635 | Guerrero | 35 473 |
| Aldama | 26 047 | Hidalgo del Parral | 116 662 |
| Aquiles Serdán | 24 344 | Janos | 11 005 |
| Ascensión | 26 093 | Jiménez | 40 859 |
| Balleza | 16 440 | Juárez | 1 512 450 |
| Batopilas | 11 270 | Madera | 25 144 |
| Bocoyna | 23 351 | Meoqui | 44 853 |

Continúa...

¹²² Instituto Nacional de Estadística y Geografía, *Panorama sociodemográfico de Chihuahua: Censo de Población y Vivienda 2020*. INEGI, Ciudad de México, 2021, p. 14.

¹²³ *Ibid.*

¹²⁴ *Idem.*

| Municipio | Habitantes | Municipio | Habitantes |
|-------------------|------------|---------------------|------------|
| Buenaventura | 25 146 | Namiquipa | 22 712 |
| Camargo | 49 499 | Nuevo Casas Grandes | 65 753 |
| Casa Grandes | 11 815 | Ojinaga | 24 534 |
| Chihuahua | 937 674 | Rosales | 16 776 |
| Cuahtémoc | 180 638 | Santa Bárbara | 11 582 |
| Delicias | 150 506 | Saucillo | 29 862 |
| Guachochi | 50 180 | Urique | 17 043 |
| Guadalupe y Calvo | 50 514 | | |

Los indicadores de bienestar para el estado reflejan que la accesibilidad a los servicios es de las más altas de la República Mexicana, con un total de 82.9 %. Para el rubro de educación se encuentran en el lugar 18 a nivel nacional con un 45.5 %, el de ingresos se encuentra en el lugar 13 a nivel nacional con un coeficiente de Gini 0.442, y en salud autorreportada en 8.3 promedio; en seguridad la tasa de homicidios es la más alta a nivel nacional con un 91.2 % en 2020 (ver Tabla 22).¹²⁵

El sistema educativo reporta que se tienen disponibles un total de 7 282 escuelas de todos los niveles educativos, 61 732 docentes activos y 1 160 347 estudiantes para el ciclo escolar del 2020-2021.¹²⁶ La infraestructura relacionada con la salud, de acuerdo con los registros administrativos de los establecimientos particulares de salud, para 2019 Chihuahua contaba con 17 establecimiento particulares de salud con 404 camas censables.¹²⁷

TABLA 22. Indicadores de desarrollo del estado de Chihuahua

| Dimensiones de bienestar / Indicador | Valor |
|---|--------------------|
| Accesibilidad a servicios | |
| Acceso a servicios de salud 2020 | 82.9 % |
| Hogares con acceso a banda ancha 2020 | 65.3 % |
| Viviendas con acceso a servicios básicos 2020 | 95.6 % |
| Comunidad | |
| Calidad de la red social de soporte | 72.9 |
| Educación | |
| Niveles de educación 2020 | 45.5 |
| Deserción escolar 2019 | 11.6 |
| | <i>Continúa...</i> |

¹²⁵ Instituto Nacional de Estadística y Geografía, “Indicadores de bienestar por entidad federativa”, *op. cit.*

¹²⁶ Servicios Educativos del Estado de Chihuahua, “Estadística 2020-2021”. Sistema Estadístico del Estado de Chihuahua (2022) [En línea]: <http://sech.gob.mx/estadistica/2019-estadistica.asp#> [Consulta: 1 de enero, 2022].

¹²⁷ Instituto Nacional de Estadística y Geografía, “Estadísticas de salud en establecimientos particulares 2019: nota técnica”. INEGI, 2019 [En línea]: <https://www.inegi.org.mx/rnm/index.php/catalog/608>.

| Dimensiones de bienestar / Indicador | Valor |
|--|--------|
| Años de escolaridad 2020 | 10 |
| Balance vida trabajo | |
| Satisfacción con tiempo para ocio 2021 | 7.7 |
| Población ocupada trabajando más de 48 horas | 21.1 |
| Ingresos | |
| Gini del ingreso disponible de los hogares per cápita, 2020 (coeficiente entre 0 y 1) | 0.442 |
| Ingreso equivalente disponible de los hogares, 2018 (PPC en dólares EUA, a precios constantes de 2015) | 10 388 |
| Porcentaje de la población en situación de pobreza 2020 | 25.3 % |
| Porcentaje de la población en situación de pobreza extrema 2020 | 2.9 % |
| Salud | |
| Esperanza de vida al nacer 2021. Años | 75.5 |
| Salud autorreportada 2021. Promedio | 8.3 |
| Tasa de obesidad 2018 | 38.7 % |
| Tasa de mortalidad infantil 2019 (defunciones de menores de 1 año por cada mil nacidos vivos) | 13.3 % |
| Razón de mortalidad materna (defunciones por cada 100 mil nacidos vivos) 2019 | 59.7 % |
| Seguridad | |
| Tasa de homicidios 2020. Homicidios por cada cien mil habitantes | 91.2 % |
| Confianza en la policía 2021 | 50.5 % |
| Percepción de la inseguridad 2021 | 32.2 % |
| Tasa de incidencia delictiva 2020. Delitos por cada 100,000 habitantes | 25 690 |
| Empleo | |
| Tasa de condiciones críticas de ocupación 2020 | 20.7 % |
| Tasa de informalidad laboral 2020 | 36.7 % |
| Tasa de desocupación 2020 | 3.9 % |
| Tasa de participación económica 2020 | 60.5 % |

La infraestructura relacionada con la salud, de acuerdo con los registros de 2016, reporta 557 unidades médicas en servicio de instituciones del sector público, de las cuales 511 son de consulta externa, 37 de hospitalización general y 9 de hospitalización especializada.¹²⁸ En el caso de la religiosa hay un total de 233 asociaciones registradas en la Dirección de Gobernación del Estado de Chihuahua, de las cuales 43 están en la capital.¹²⁹ En 2020 el 72.5 % eran católicos, el 12.7 % protestante, cristiano y evangélico y un 13.5 % sin religión.¹³⁰

El Gobierno del Estado cuenta con un total de 18 dependencias que atienden los servicios gubernamentales: Secretaría General de Gobierno, Secretaría de Hacienda, Secretaría Innovación y Desarrollo Económico, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación y Deporte, Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Secretaria de Cultura, Secretaría de Co-

¹²⁸ Instituto Nacional de Estadística y Geografía, *Anuario estadístico y geográfico de Chihuahua 2017*. INEGI, México, 2017, 570 pp.

¹²⁹ Paloma Sánchez, “Registradas 233 asociaciones religiosas en el Estado”. *El Herald de Chihuahua* (3 de abril, 2018), sec. Local [En línea]: <https://cutt.ly/qwG8GVnR> [Consulta: 22 de mayo, 2021].

¹³⁰ Instituto Nacional de Estadística y Geografía, “Chihuahua: diversidad”. Cuéntame Información por entidad [En línea]: <https://acortar.link/LB4AJ> [Consulta: 12 de febrero, 2022].

municaciones y Obras Públicas, Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología, Secretaría de Desarrollo Rural, Secretaría de Desarrollo Municipal, Secretaría de la Función Pública, Fiscalía General del Estado, Coordinación Ejecutiva de Gabinete, Comisión Estatal de los Pueblos Indígenas.¹³¹

Los espacios culturales registrados por la Secretaría de Cultura en 2016 fueron 15 auditorios, 31 centros culturales, diez galerías, 46 librerías, 40 museos, 21 teatros y 165 bibliotecas públicas.¹³² En 2021 el estado contaba con 261 bibliotecas activas (públicas, académicas y especializadas) dependientes de instituciones de carácter público, cuatro cerradas y dos más en construcción (ver Tabla 18 y Figura 5). El municipio de Juárez es el que tiene mayor número bibliotecas, cuenta con 51 en total; en segundo lugar, está Chihuahua con 38; ambos suman el 34.1% de todo el estado. En el 25.4% (17) de los municipios se concentra el 72% (188) de estas (ver Tabla 23).

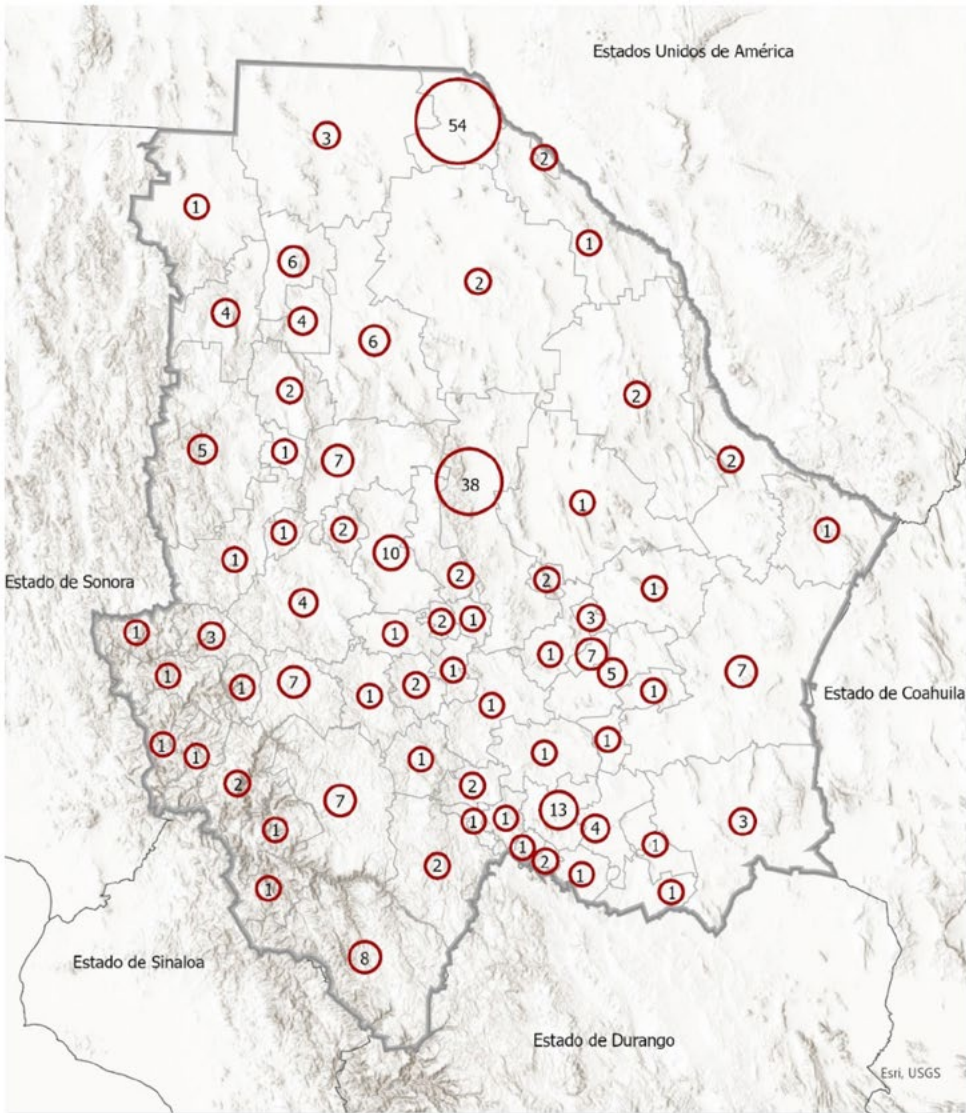
TABLA 23. Municipios con cuatro o más bibliotecas activas

| Municipio | Número de bibliotecas | % del total del estado |
|----------------------|-----------------------|------------------------|
| Bocoyna | 7 | 2.68% |
| Buenaventura | 6 | 2.30% |
| Camargo | 7 | 2.68% |
| Chihuahua | 38 | 14.56% |
| Cuauhtémoc | 10 | 3.83% |
| Casas Grandes | 4 | 1.53% |
| Delicias | 7 | 2.68% |
| Galeana | 4 | 1.53% |
| Guachochi | 7 | 2.68% |
| Guadalupe y Calvo | 8 | 3.07% |
| Guerrero | 4 | 1.53% |
| Hidalgo del Parral | 12 | 4.60% |
| Juárez | 51 | 19.54% |
| Madera | 5 | 1.92% |
| Namiquipa | 7 | 2.68% |
| Nuevo Casas Grandes | 6 | 2.30% |
| Saucillo | 5 | 1.92% |
| Total general | 188 | 72.03% |

¹³¹ Gobierno del Estado de Chihuahua, “Dependencias”. Portal Gubernamental del Estado de Chihuahua (2022) [En línea]: http://www.chihuahua.gob.mx/gobierno/dependencias_secretarias [Consulta: 12 de enero, 2022].

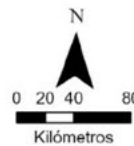
¹³² Instituto Nacional de Estadística y Geografía, *Anuario estadístico y geográfico de Chihuahua 2017, op. cit.*

FIGURA 5. Total de bibliotecas por municipio en el estado de Chihuahua¹³³



Totalidad de bibliotecas por municipio en el Estado de Chihuahua
Creador: Dr. Hugo Luis Rojas Villalobos

Simbología
 Límite Estatal
 Municipios



¹³³ Se incluyen las cuatro bibliotecas cerradas. A dos bibliotecas de Juárez les fue solicitado el local, por lo que el cierre puede ser temporal. De las otras dos, ubicadas en Allende y Santa Isabel, no se conoce si sucede lo mismo debido al cambio de domicilio, mientras tanto estas siguen registradas en el SIC con estatus de activas. También se incluyen las dos bibliotecas que se encontraban en construcción en Meoqui y en Juárez.

Características de la comunidad objetivo

Población beneficiaria por grupos etarios

Para organizar los grupos etarios o grupos de edad se consideraron las etapas biopsico-sociales del desarrollo humano propuestas por Mansilla.¹³⁴ Esta clasificación resulta útil a los propósitos de la investigación porque su enfoque agrupa a la población desde sus cambios biológicos y psicológicos en los que se involucran necesidades, gustos y preferencias específicos de cada etapa; y se relacionan con las fases laboral, formativas y jubilar de los individuos que marcan distintos intereses y necesidades; esto resulta relevante para ser considerado en la biblioteca en el diseño de los servicios y el desarrollo de las colecciones.

Los resultados muestran que el 95.1 % (97) de las bibliotecas atienden en sus instalaciones a jóvenes (18-24), durante esta etapa el grupo realiza sus estudios universitarios y/o se inserta al mercado laboral; el 87.3 % (89) de las bibliotecas atiende a adultos (25-64), quienes se encuentran en la etapa laboral, “además de los cambios biológicos, las diferencias en el desarrollo se relacionan con la mejor calidad de vida y la mayor esperanza de vida, lo que influye en la personalidad de sus integrantes y en su quehacer social”;¹³⁵ el 64.7 % (66) atiende a adolescentes (12-17), quienes se encuentran en un momento formativo y de importantes transformaciones fisiológicas “provocando cambios en la autoimagen y en el manejo físico del espacio, especialmente hasta los 14 años, todo lo cual dificulta el manejo de las interacciones; [...], en este período definen su identidad social y de género”;¹³⁶ el 59.8 % (61) atiende a la niñez (0-11), sector en etapa formativa que “se caracteriza por su apertura al mundo externo y por la acelerada adquisición de habilidades para la interacción”; finalmente y el 45.1 % (46) recibe a personas en etapa de senectud (65+) o jubilar, retiradas de la vida laboral, por lo que sus necesidades de información y recreación también se modifican (ver Tabla 20).

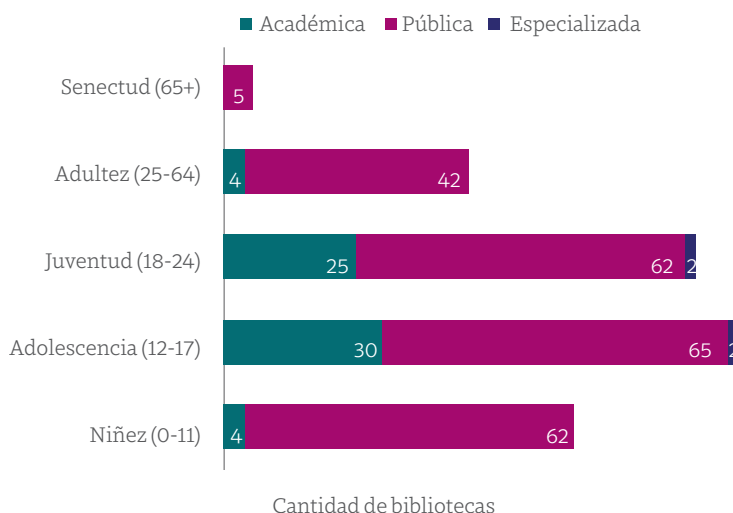
Todas las bibliotecas académicas encuestadas señalan atender a persona entre 18 y 24 años y el 83.3 % a los adultos (25-64). Las especializadas a los grupos jóvenes (18-24) y en edad de adultez (25-64), ninguna de estas bibliotecas señaló otro grupo etario. El 92.8 % (60) del total de bibliotecas públicas encuestadas atienden a jóvenes (18-24), el 88.6 % (62) a los adultos (25-64) y adolescentes (12-17), el 87.1 % (61) atiende a usuarios en edad de niñez (0-11), y el 65.7 % (42) a la población en senectud (65+) (ver Figura 6).

¹³⁴ *op. cit.*

¹³⁵ *Ibid.*, p. 112.

¹³⁶ *Ibid.*, p. 109.

FIGURA 6. Número de bibliotecas y grupo etarios que atienden



Grupos de usuarios

El número de afiliados a las 102 bibliotecas del estado de Chihuahua suma 91 596. Considerando que cada espacio tiene una realidad que afrontar para el diseño de sus servicios y el desarrollo de las colecciones –en función del tipo de población, sea esta urbana o rural–, los siguientes resultados solo muestran hacia dónde se inclinan sus servicios. El 73.5 % (75) señala que los principales grupos para los que dirige sus servicios y desarrolla las colecciones son la población estudiantil, 65.7 % (67) considera a la población general y el 40.2 % (41) a los académicos e investigadores. Pocas bibliotecas orientan sus servicios hacia grupos de usuarios como etnias (5.9 %), población rural (8.8 %), personas con deficiencia visual (2.9 %), entre otros (ver Tabla 20 y Tabla 24).

TABLA 24. Grupos de usuarios para los que regularmente se diseñan los servicios y las colecciones de las bibliotecas

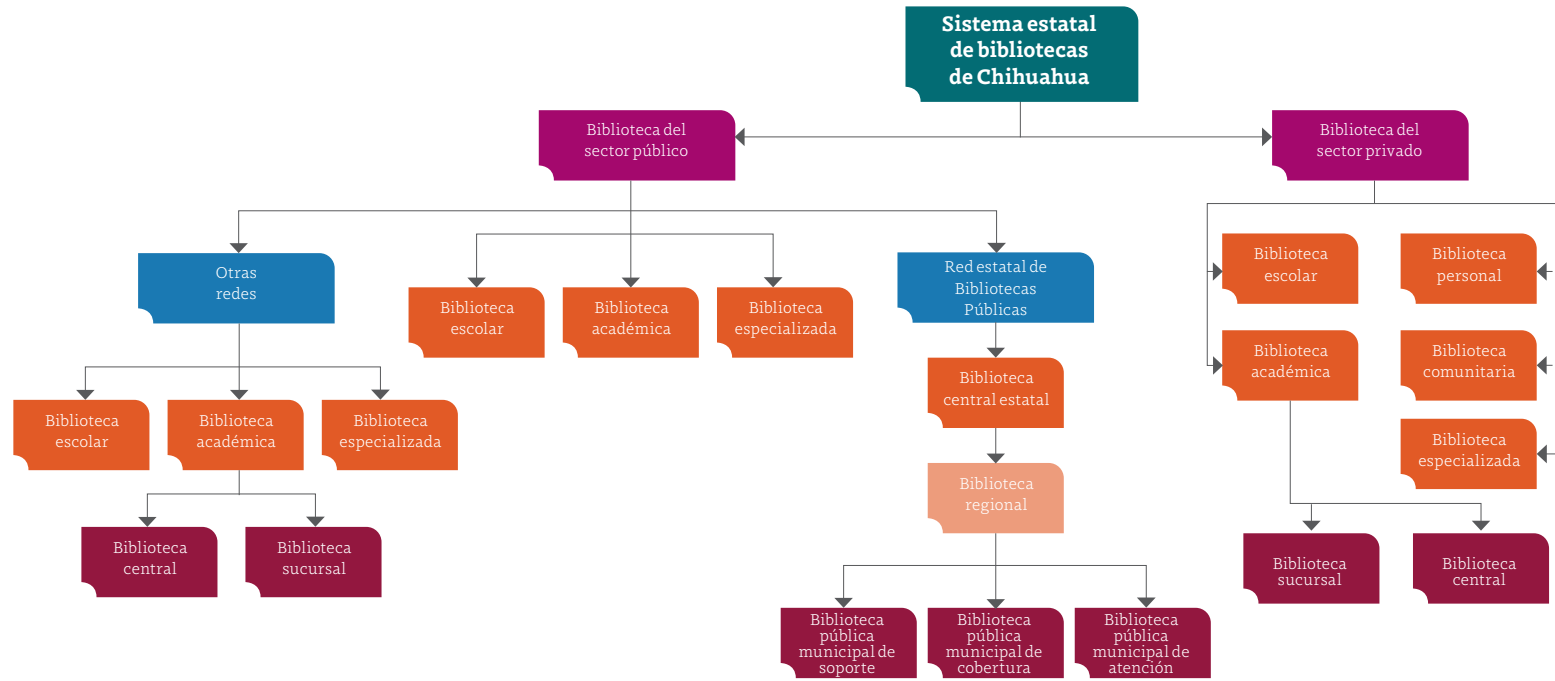
| Población de interés | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Académicos e investigadores | 25 | 1 | 15 | 41 |
| Enfermos | | | 1 | 1 |
| Gremio | | 1 | 6 | 7 |
| Grupos étnicos | 1 | | 5 | 6 |
| Infractores de la ley | | | 1 | 1 |
| LGBT+ | | | 2 | 2 |
| Migrantes | | | 2 | 2 |
| Otro (servicio social, médicos internos) | | 1 | | 1 |
| Personas con deficiencia auditiva | | | 1 | 1 |
| Personas con deficiencia visual | | | 3 | 3 |
| Personas en orfandad / hogar temporal | | | 1 | 1 |
| Personas sin hogar | | | 1 | 1 |
| Población en general | 7 | 1 | 59 | 67 |
| Población estudiantil | 27 | 2 | 46 | 75 |
| Población rural | 1 | | 8 | 9 |
| Sin respuesta | | | 1 | 1 |

Contexto de la biblioteca

El sistema estatal de bibliotecas de Chihuahua: una red con cabos sueltos

El sistema estatal de bibliotecas está conformado por aquellas pertenecientes a los sectores público y privado (ver Tabla 7). Las primeras comprenden a la REBPCH; bibliotecas escolares, académicas y especializadas que no funcionan como un sistema bibliotecario; y de otras redes que pueden conformarse entre académicas o escolares. En el sector privado se encuentran las bibliotecas comunitarias porque su origen no surge desde iniciativas gubernamentales ni se usan recursos públicos para su puesta en marcha, no hay que confundir su apertura al público con el carácter privado de la organización. En este sector también se encuentran bibliotecas personales, escolares, académicas y especializadas.

FIGURA 7. Sistema estatal de bibliotecas



En cuanto a las bibliotecas públicas, la Ley Estatal de Bibliotecas¹³⁷ establece que debe existir una red en el estado que a su vez se coordine con la RENABIP. De acuerdo con Martínez Arellano y Martínez del Prado, una red estatal de bibliotecas públicas, en México, se conforma de la siguiente manera:

una Biblioteca Pública Central Estatal, la cual se caracteriza por ser la más grande del estado, y que además de coordinar a las bibliotecas de un estado, funge como biblioteca modelo; Bibliotecas Públicas Regionales, las cuales cumplen la función de apoyo a las coordinaciones estatales; y bibliotecas Públicas Municipales, las cuales conforman la gran mayoría de las bibliotecas públicas de nuestro país, ubicadas en las cabeceras municipales.¹³⁸

Adicionalmente, la Ley clasifica y define los tipos de bibliotecas públicas basada en los metros cuadrados del edificio.

IX. **Biblioteca de Soporte.**- Categoría determinada a las bibliotecas públicas que cuentan con una infraestructura de doscientos cincuenta a mil metros cuadrados; atiende de cien a doscientos usuarias y usuarios simultáneos; la operan de diez a doce bibliotecarios o bibliotecarias; desempeña funciones básicas y adicionales; cuenta con un equipamiento de diez a doce computadoras en aula independiente con impresora, tablero comunitario y aditamentos para personas con necesidades especiales.

X. **Biblioteca de Cobertura.**- Categoría determinada a las bibliotecas públicas que cuentan con una infraestructura de ciento veinte a doscientos cincuenta metros cuadrados; atiende de cuarenta a sesenta usuarias y usuarios simultáneos; la operan de dos a siete bibliotecarios o bibliotecarias; desempeña funciones básicas; cuenta con un equipamiento de cinco a seis computadoras en aula independiente con impresora, tablero comunitario y aditamentos para personas con necesidades especiales en condición de opcional.

XI. **Biblioteca de Atención Especial.**- Categoría determinada a las bibliotecas públicas que cuentan con una infraestructura mínima de noventa y seis a ciento veinte metros cuadrados; atiende de diez a veinte usuarias y usuarios simultáneos; la operan de uno a dos bibliotecarios o bibliotecarias; desempeña funciones básicas; cuenta con un equipamiento de dos a tres computadoras en aula inde-

¹³⁷ H. Congreso del Estado y Secretaría de Servicios Jurídico Legislativo División de Documentación y Biblioteca, “Ley Estatal de Bibliotecas Públicas”. *Periódico Oficial del Estado* (26 de septiembre, 2018).

¹³⁸ Filiberto Felipe Martínez Arellano y Alejandra Martínez del Prado, “La Red Nacional de Bibliotecas Públicas de México”, en Filiberto Felipe Martínez Arellano (ed.), *Bibliotecas y bibliotecología en América Latina y el Caribe: un acercamiento*. UNAM/CUIB, México, 2007, p. 56 [Sistemas bibliotecarios de información y sociedad].

pendiente con impresora, tablero comunitario, aditamentos para personas con necesidades especiales y contenidos en lengua local en condición de opcional.¹³⁹

Las redes estatales de bibliotecas están integradas por: a) la Coordinación Estatal de Bibliotecas Públicas, b) la Biblioteca Pública Central Estatal, c) las bibliotecas públicas regionales y d) las bibliotecas públicas municipales.¹⁴⁰

Bajo esta estructura Chihuahua tiene la Jefatura del Departamento de Bibliotecas y Fomento a la Lectura, instancia gestora de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas de Chihuahua; la Biblioteca del Centro Cultural Carlos Montemayor como pública central estatal; y como regionales a la Arturo Tolentino Hernández y El Correo “Miguel Ángel Granados Chapa” en Ciudad Juárez, la Arqueólogo Eduardo Contreras Sánchez en Nuevo Casas Grandes, la Margarita en Guachochi, la Bibliotecas del Centro Cultural de Delicias, la Prof. Ignacio González Nevárez en Guadalupe y Calvo, la Benjamín Franklin en Hidalgo del Parral, la de Creel en Bocoyna, la Lic. Manuel Gómez Morín en Camargo y la Abraham González en Cuauhtémoc (ver Figura 8). En la categoría de bibliotecas públicas municipales la REBPCH registra oficialmente 165 bibliotecas públicas municipales, de las cuales “15 son de soporte, 56 de cobertura y 94 de atención especial, clasificadas según su tamaño, número de usuarios y equipo de cómputo”¹⁴¹ (ver Figura 9); aunque como veremos más adelante, en realidad existen 180.

En la REBPCH hay 34 redes municipales, 16 de estas (con un total de 41 bibliotecas) dependen directamente de las presidencias municipales, es decir, no hay una instancia intermedia para su coordinación; y 18 (con un total de 105) son coordinadas por alguna otra dependencia gubernamental relacionada con la cultura, educación y/o desarrollo social. Adicionalmente, hay 29 bibliotecas únicas en algunos municipios que son administradas directamente por la presidencia municipal o seccional, y otras 5 bibliotecas únicas administradas por alguna dependencia gubernamental de cultura.¹⁴²

La REBPCH a su vez está adscrita a la RENABIP, que es administrada por la DGB dependiente de la Secretaría de Cultura (antes CONACULTA), quien es la responsable de emitir la normatividad técnica, proveer de acervo debidamente organizado y la capacitación del personal.

El gobierno federal a través de la DGB emite la normatividad técnica para el funcionamiento de las bibliotecas y proporciona el acervo catalogado y clasificado a la mayoría de las Coordinaciones Estatales. Actualmente estos procesos

¹³⁹ H. Congreso del Estado y Secretaría de Servicios Jurídico Legislativo División de Documentación y Biblioteca, *op. cit.*

¹⁴⁰ Dirección General de Bibliotecas, *La Red Nacional de Bibliotecas Públicas*. CONACULTA, México, 1991, 17 pp.

¹⁴¹ Aracely Sánchez Ruíz, “Cubre Red de Bibliotecas todos los municipios”. *El Heraldo de Chihuahua* (28 de febrero, 2020) [En línea]: <https://lc.cx/EmJDj6> [Consulta: 12 de septiembre, 2021].

¹⁴² Información calculada con el “Directorio de dependencias” proporcionado por la REBPCH.

están en vías de descentralización al asumirse como tareas conjuntas e incluso propias de cada entidad, tomando en cuenta que la Red Nacional de Bibliotecas está considerada como la más grande de América Latina.¹⁴³

Por lo que “los gobiernos locales proporcionan el edificio, el mobiliario y el equipo para la conformación de las bibliotecas, además de asignar y remunerar al personal encargado de atenderlas”;¹⁴⁴ dónde “la participación del gobierno federal es básicamente de carácter técnico y normativo”.¹⁴⁵ En esta parte comienza la complejidad para el manejo de la REBPCH pues las funciones para el desarrollo y gestión de las bibliotecas del estado se encuentran divididas entre las instancias federales antes mencionadas y las administrativas gubernamentales (estatales y locales). Para comprender mejor la organización, en la Figura 9 se puede ver la cantidad de instancias administrativas que intervienen en la coordinación y gestión de las bibliotecas en el estado, al centro de la figura aparece la estructura general de la REBPCH enmarcada en tono gris y alrededor de ella todas las instancias administrativas que coordinan una red municipal de bibliotecas o las bibliotecas individuales.

¹⁴³ Secretaría de Cultura, “Red Nacional de Bibliotecas Públicas”. Gobierno de México (30 de septiembre, 2016), párr. 2 [En línea]: <http://www.gob.mx/cultura/acciones-y-programas/red-nacional-de-bibliotecas-publicas> [Consulta: 24 de febrero, 2022].

¹⁴⁴ *Ibid.*, párr. 4.

¹⁴⁵ Dirección General de Bibliotecas, “Antecedentes”, *op. cit.*, párr. 9.

FIGURA 8. Estructura general de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas de Chihuahua

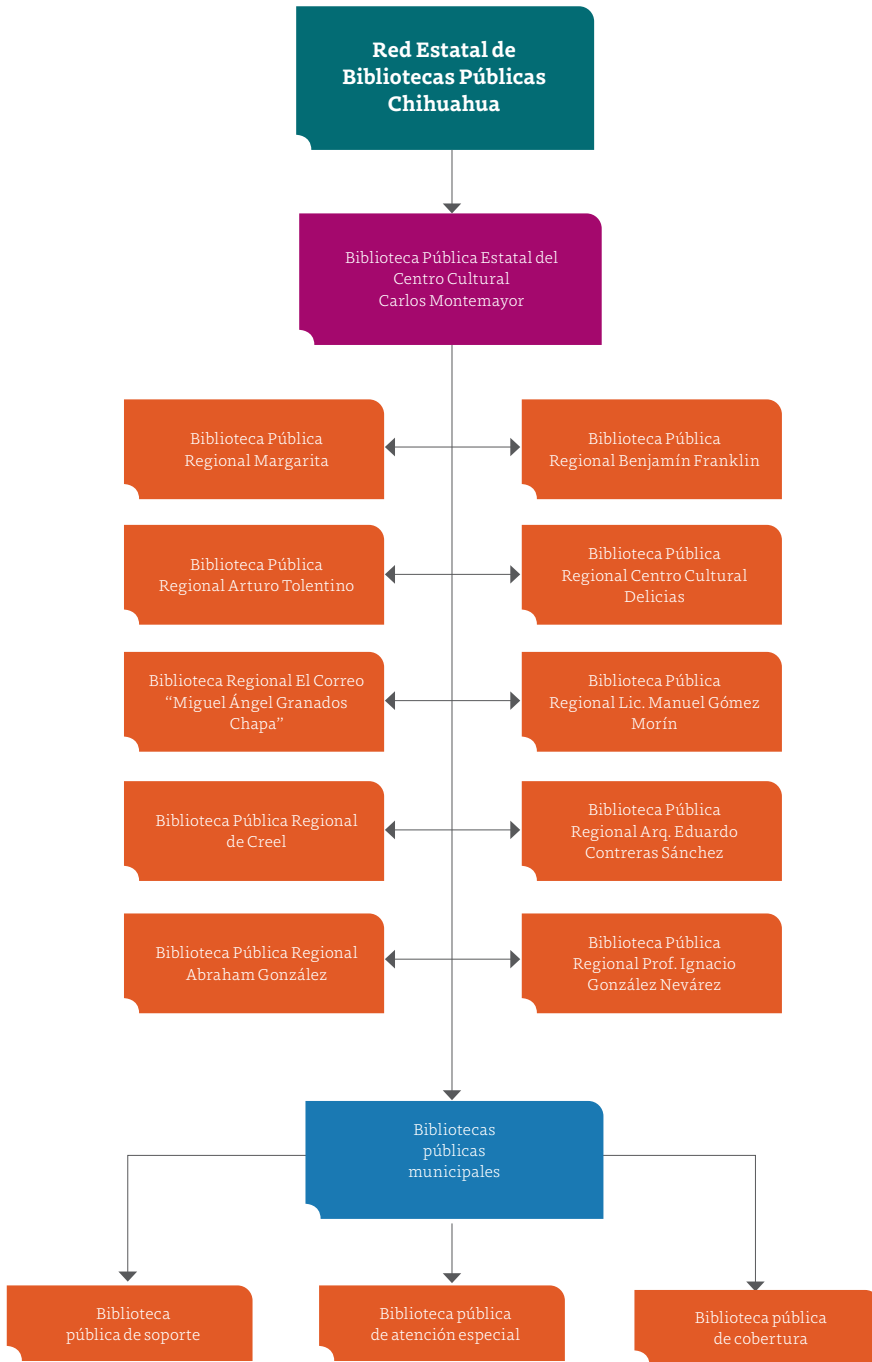


FIGURA 9. Estructura organizacional de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas de Chihuahua



Cada red estatal de bibliotecas del país lleva un registro ante la DGB; el padrón de bibliotecas públicas, académicas (públicas y privadas) y especializadas se puede consultar en el SIC,¹⁴⁶ en el que además se encuentra información básica sobre algunos servicios que brindan, su georreferenciación, y domicilio; sin embargo, no todos los datos están actualizados, ni tampoco es un censo completo, por lo que el padrón de bibliotecas que conforman el sistema bibliotecario estatal de Chihuahua no puede consultarse completamente en este catálogo, pues en general registra a las bibliotecas públicas municipales y estatales, pero no todas las académicas, ni tampoco a las comunitarias o todas las privadas.

Otra fuente de información oficial para la consulta de las bibliotecas es el catálogo de Servicios Educativos del Estado de Chihuahua (SEECH),¹⁴⁷ que principalmente busca consignar las escuelas y bibliotecas como centros de trabajo. Cuenta con un registro más amplio de todo el sistema estatal, pero no está actualizado ni completo.

En ninguno de los catálogos mencionados se encuentra un registro completo de las bibliotecas públicas y privadas para consignar un padrón oficial del sistema estatal de bibliotecas, por lo que es necesario que las autoridades correspondientes trabajen en los mecanismos de registro y actualización constantes, para que ambos catálogos conserven un padrón completo y actualizado.

A finales de 2020, el SIC reportó que Chihuahua contaba con 165 bibliotecas públicas y 36 académicas (públicas y privadas), en total el padrón es de 201. En ese mismo periodo, el catálogo del SEECH¹⁴⁸ registró 395 bibliotecas activas, de las cuales 360 son de carácter público: 43 académicas, 162 públicas municipales y estatales,¹⁴⁹ y 155 escolares. Restando las escolares que están fuera de esta investigación, el SEECH tiene un padrón total de 205 bibliotecas académicas, especializadas y públicas. En estos dos listados faltan por registrar las 16 bibliotecas públicas municipales que operan principalmente en centros comunitarios del municipio de Juárez, el Biblioavión, y algunas bibliotecas académicas y especializada.

En este contexto, la REBPCH es una red de cabos sueltos, porque no incorporan en su registro a las 16 bibliotecas que se han formado en Ciudad Juárez con recursos públicos y que dependen de la Dirección de Educación del municipio –lo cual les da el carácter de público–, porque las tienen clasificadas como bibliotecas comunitarias por estar ubicadas en los centros comunitarios; sin embargo, de acuerdo con la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), una biblioteca pública se define como:

¹⁴⁶ Sistema de Información Cultural. [En línea]: <https://sic.cultura.gob.mx/> [Consulta: 12 de febrero, 2019].

¹⁴⁷ Servicios Educativos del Estado de Chihuahua. [En línea]: <http://seech.gob.mx/estadistica/2019-index.html> [Consulta: 12 de febrero, 2019].

¹⁴⁸ *Ibid.*

¹⁴⁹ No se encuentran en el registro del SEECH las bibliotecas públicas municipales Profa. Ana Eva Rueda Núñez 9064 del municipio de Ascensión, ni la Adela Jiménez 8927 del municipio de Saucillo.

Una biblioteca general **abierta al público** (aun cuando sus servicios se encuentren destinados principalmente a una parte de la población, como, por ejemplo, niños, personas con dificultades visuales, o pacientes de hospitales) que **presta servicios a toda la población** de una comunidad local o regional y que normalmente está **financiada**, en su totalidad o en parte, **con fondos públicos**. Sus servicios básicos son gratuitos o tienen una tarifa subsidiada [la negrita es nuestra].¹⁵⁰

En la definición de la American Library Association (ALA), se resalta el uso de fondos públicos y la regulación de estas en las leyes.

Una biblioteca pública se establece bajo las **leyes o regulaciones estatales** que permiten **servir a una comunidad**, distrito o región, y proporciona al menos lo siguiente: una colección organizada de materiales impresos u otros materiales de la biblioteca, o una combinación de los mismos; personal remunerado; un horario establecido en el cual los servicios del personal están disponibles para el público; las instalaciones necesarias para apoyar tal colección, personal y horario, y **se apoya** total o parcialmente **con fondos públicos** [la negrita es nuestra].¹⁵¹

Finalmente, en el *Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la Biblioteca Pública 1994*, se menciona también el uso de los recursos públicos, su regulación en una legislación, pero además, de quién dependen las bibliotecas públicas:

La biblioteca pública es **responsabilidad de las autoridades local y nacional**. Debe **regirse por una legislación** específica y estar **financiada por los gobiernos nacional y local**. Ha de ser un componente esencial de cualquier estrategia a largo plazo para la cultura, la provisión de información, la alfabetización y la educación [la negrita es nuestra].¹⁵²

De estas definiciones se rescatan cuatro aspectos por considerar: a) los destinatarios del servicio, b) de quién son responsabilidad, c) quién financia, y c) la legislación que las norma. Bajo estos criterios las 16 bibliotecas ubicadas en los centros comunitarios del municipio de Juárez tienen como objetivo a la población de una comunidad local, son responsabilidad de una dependencia gubernamental, financiadas con fondos públicos, y por lo tanto deben registrarse por la Ley Estatal de Bibliotecas Públicas.

¹⁵⁰ IFLA, “Definitions of Library Types”. Library Map of the World Glossary [En línea]: <https://librarymap.ifla.org/data-glossary/library> [Consulta: 8 de abril, 2020].

¹⁵¹ American Library Association, “Definition of a Library: General Definition”. ALA (18 de marzo, 2019) [En línea]: <https://libguides.ala.org/library-definition/general> [Consulta: 4 de agosto, 2020].

¹⁵² IFLA y UNESCO, “Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la Biblioteca Pública 1994”. IFLA (1994), párr. 11 [En línea]: <https://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994?og=49> [Consulta: 3 de agosto, 2020].

De acuerdo con nuestra investigación y considerando las definiciones anteriores, el SEB de Chihuahua cuenta con 418 bibliotecas activas de carácter público y/o que son potencialmente accesibles a la población en general: 2 comunitarias, 180 públicas municipales y estatales,¹⁵³ 73 académicas, 8 especializadas, más las 155 escolares reportadas en el SEECH –solo referenciamos la cifra sin haber hecho ningún cotejo, pues no forman parte de la investigación–; por supuesto, aún falta agregar el número de las que son de carácter privado, pero tal empresa requiere una investigación adicional.

Contrastando las 92 bibliotecas registradas en 1991¹⁵⁴ con las 179 encontradas en 2021, en los últimos 30 años crecieron a un ritmo de tres bibliotecas por año. El crecimiento más acelerado ocurrió entre 1983 y 1988, periodo del que se pasó de 22 bibliotecas públicas a 81, en promedio el crecimiento fue de 16 anualmente durante esos 5 años. Esto coincide con la creación de la RENABIP, que impulsó el desarrollo y crecimiento de las bibliotecas públicas a nivel nacional.

Distribución geográfica de las bibliotecas encuestadas

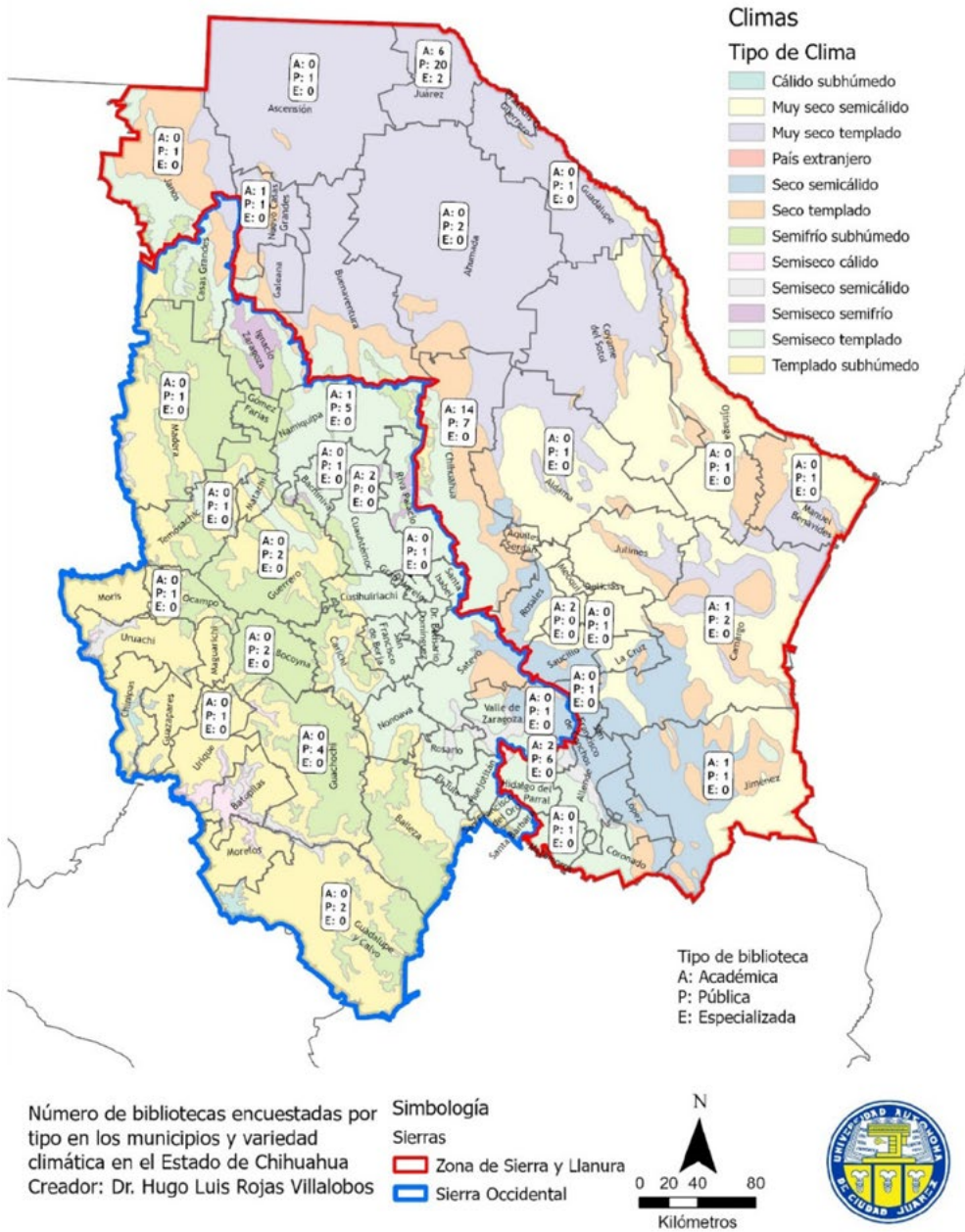
De las 102 bibliotecas encuestadas el 48 % se ubica en los municipios de Chihuahua y Juárez, que juntos tienen el 65.5 % de la población total del estado. Juárez es el municipio con el mayor número de bibliotecas encuestadas, con un total de 28 y en segundo lugar está Chihuahua con 21, lo que da representatividad a los resultados. También se cuenta con la de aquellos municipios más pequeños como Temósachic que tiene una población de 5 320 habitantes, Valle de Zaragoza con 4 775, San Francisco de Conchos con 2 696, entre otros (ver Tabla 17).

Del total, 45 bibliotecas se ubican en el clima muy seco, 43 en seco y semi seco, 13 en clima templado subhúmedo y una en cálido subhúmedo (ver Figura 10). La ubicación geográfica afecta directamente las condiciones físicas, climáticas, mobiliario e infraestructura que deben tomarse en cuenta para el diseño de los servicios y la conservación de las colecciones.

¹⁵³ Durante el periodo de la investigación se reportaron como cerradas las siguientes bibliotecas públicas municipales: Gabriel García Márquez 6880 en el municipio de Allende, Ángel Trías 2467 en Santa Isabel, 25 de Marzo y la Bicentenario en el municipio de Juárez.

¹⁵⁴ Elsa M. Ramírez Leyva, *Historia de las bibliotecas en Chihuahua*. CONACULTA, México, 1992, p. 83 [Historia de las bibliotecas en los Estados de la República Mexicana].

FIGURA 10. Distribución geográfica de las bibliotecas encuestadas por tipo y clima



Identificación de la organización

Tipo de biblioteca

Este estudio recupera información de tres tipos de bibliotecas: dos especializadas, 30 académicas, 70 públicas municipales y estatales que representan el 39 % (102) de las 261 bibliotecas activas. No se logró contactar a las comunitarias.

Nombre de la biblioteca

El primer elemento de reconocimiento de las bibliotecas es su nombre, “palabra que sirve para identificar y designar a las personas o las cosas”.¹⁵⁵ Al igual que el nombre propio de una persona “es en sí el sujeto”,¹⁵⁶ este componente de la biblioteca es relevante porque es ella misma, por lo que es importante su correcta consignación. En el estudio se encontraron algunos registros erróneos o no actualizados en el SIC originados por diversas causas (ver Tabla 25). Para contar con una buena identificación es necesario realizar los ajustes de estos en los catálogos estatales del SIC y SEECH, y asegurar la correcta identificación en las fachadas de los edificios y documentos oficiales.

TABLA 25. Bibliotecas con registro erróneo o no actualizado en el SIC

| Municipios | Nombre correcto | Tipo | Registro en el SIC | Observación |
|------------------|--|---------|-----------------------------------|---|
| Namiquipa | Biblioteca Pública Municipal Prof. Lázaro López Márquez 7057 | Pública | de Col. Óscar Soto Máynez 7057 | En fachada de la biblioteca está nombre correcto |
| Manuel Benavides | Biblioteca Petronilo Estrada 4023 | Pública | Dr. Manuel Benavides 4023 | El nombre no está en la fachada, pero se registró así en el cuestionario |
| Guerrero | Biblioteca Pública Municipal Dr. Encarnación Brondo Whitt 1951 | Pública | Dr. Encarnación Brondo Whitt 1951 | Error de dedo en el apellido del personaje originado desde el acta de cabildo |
| Chihuahua | Biblioteca Pública Municipal León Barri Paredes 7770 | Pública | León Barri Paredes 7770 | Error de dedo en el apellido del personaje |
| Chihuahua | Biblioteca Pública Municipal Pinos 8088 | Pública | Biblioteca Pública 8088 | El nombre no está en la fachada, pero se registró así en el cuestionario |
| Ahumada | Biblioteca Pública Municipal Lic. Luis Donaldo Colosio 8769 | Pública | Superación 8769 | En fachada de la biblioteca está el nombre correcto |

Continúa...

¹⁵⁵ Francisco Javier de la Fuente Linares, “Importancia de usar correctamente el nombre de una persona física”. *Revista Jurídica*, 16 (2012), p. 31.

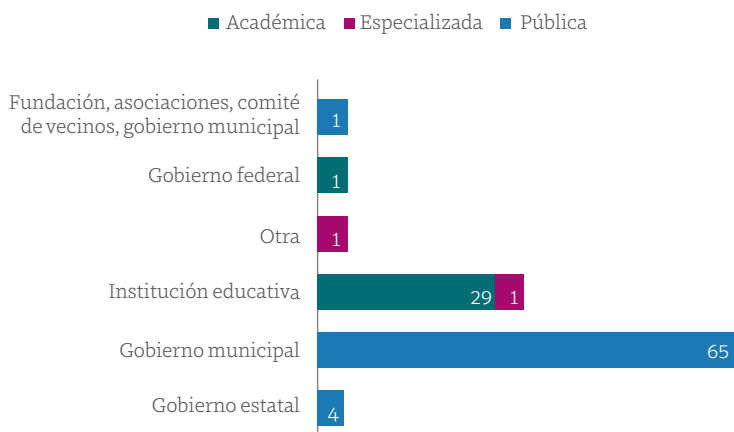
¹⁵⁶ Pau Martínez Farrero, “La importancia del nombre propio en la constitución del sujeto”. *Revista de Humanidades*, 30 (enero, 2017), p. 165.

| Municipios | Nombre correcto | Tipo | Registro en el SIC | Observación |
|--------------------|--|-----------|--|---|
| Madera | Biblioteca Pública Municipal Prof. Francisco R. Almada 2250 | Pública | Prof. Francisco R. Aldama | El autor del escudo de Madera Chih., es el profesor Francisco R. Almada. |
| Ojinaga | Biblioteca Pública Municipal Prof. José Leyva Aguilar | Pública | José Leyva Aguilar (falta Prof.) | La abreviación “Prof.” se encuentra como parte del nombre en el acta de cabildo |
| Juárez | Biblioteca de Ciencias Biomédicas | Académica | Biblioteca de la Facultad de Ciencias Biomédicas | La institución a la que se adscribe la biblioteca no usa la figura de facultad |
| Hidalgo del Parral | Biblioteca Central Universitaria | Académica | Biblioteca Antonio Gramsci | Biblioteca fusionada con otras |
| Chihuahua | Biblioteca de la DES de Salud | Académica | Biblioteca de la Facultad de Enfermería y Nutriología | Biblioteca fusionada con Bibliotecas de la Facultad de Medicina |
| Chihuahua | Biblioteca de la DES de Ingenierías | Académica | Biblioteca de la Facultad de Ciencias Químicas | Biblioteca fusionada con la de ingeniería |
| Juárez | Biblioteca de la División Multidisciplinaria de la UACJ en Nuevo Casas Grandes | Académica | Biblioteca de la UACJ Casas Grandes | |
| Delicias | Biblioteca Reyes Humberto de las Casas | Académica | Biblioteca de la Facultad de Ciencias Agrícolas y Forestales | |

Tipo de organización a la que se adscribe

Referente al tipo de organización de la que dependen las bibliotecas, se encontró que el 3.9 % (4) corresponden al gobierno estatal, 64.7 % (66) al municipal, 29.4 % (30) a instituciones educativas, 1 % (1) a otros, 1 % (1) al gobierno federal y 1 % (1) a fundaciones o asociaciones del gobierno municipal (ver Figura 11).

FIGURA 11. Tipo de organización de la que dependen las bibliotecas



Página web y redes sociales

El uso de las redes sociales es un tema que ha cobrado relevancia gracias a los cambios vertiginosos que están ocurriendo en cuanto a la forma de producir y consumir información. Los medios de comunicación son una estrategia para realizar la difusión de los servicios y recursos que las bibliotecas ponen a disposición de sus comunidades, es una forma de acercarse a los usuarios a través de los medios digitales y también de visibilizarse. De acuerdo con Resnick¹⁵⁷ la biblioteca forma parte de un entorno comunitario en donde se lleva a cabo la relación con los usuarios utilizando la diversidad de medios y canales de comunicación existentes. El uso de las redes sociales contribuye a consolidar su identidad en los entornos digitales, conectar e interactuar con la comunidad en tiempo real, así como difundir los servicios y eventos de la biblioteca; desde dar a conocer datos generales (ubicación, horarios, contacto) hasta la creación de servicios personalizados para cada grupo de usuarios. La Asociación Mexicana de Internet reportó 82.7 millones de personas como usuarios activos, siendo Facebook la principal red social utilizada en el país, seguida por WhatsApp, YouTube, Instagram y Twitter.¹⁵⁸ “Las bibliotecas de todo tipo están recurriendo cada vez más a la utilización de redes sociales y herramientas Web 2.0 para conectar con los usuarios”.¹⁵⁹

¹⁵⁷ Bryan Resnick, “What the Library of the Future Will Look Like”, en *The Atlantic* (21 de enero, 2014) [En línea]: <https://lc.cx/ue4ezF> [Consulta: 21 de febrero, 2022].

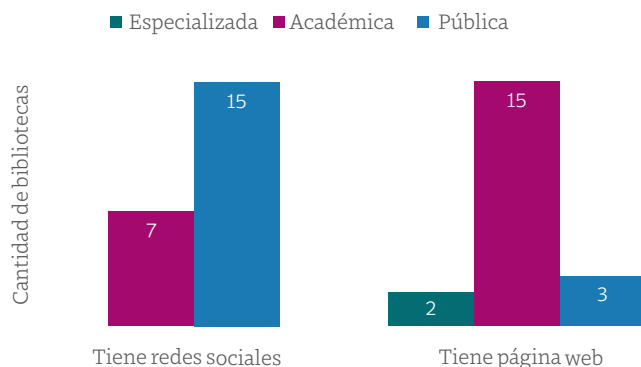
¹⁵⁸ Carlos Daniel Gómez González y Perla Sosa Zaragoza, “El uso de las redes sociales en las bibliotecas universitarias de México: un estudio comparativo”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 119 (2020), pp. 51-75.

¹⁵⁹ Julio Alonso-Arévalo y Sonia Martín Castilla, “La biblioteca en los medios de comunicación” (64). *Mi Biblioteca*, 37 (2014), p. 64.

En el estudio de Gómez y Zaragoza¹⁶⁰ se realizó un análisis de tendencias de las publicaciones que llevan a cabo las bibliotecas académicas mexicanas a través de las redes sociales, los resultados mostraron que estas utilizan Facebook y Twitter para promocionarse, lo que más difunden son sus servicios, el formato de publicación más usado en Facebook es el texto y en Twitter la imagen, en esta última se deshabilita la opción de comentarios cortando la comunicación con los usuarios; el estudio concluye que deben considerarse otros formatos de publicación que incluyan elementos multimedia, se tomen en cuenta aspectos de identidad institucional, tener claridad en los objetivos que persiguen con el uso de las redes, el público al que están dirigidos y los estilos de los mensajes.

Los resultados de nuestro estudio muestran que el 19.6 % (20) de las bibliotecas encuestadas tienen una página web; el 50 % (15) de las académicas cuenta con una, el 100 % (2) de las especializadas y solo el 4.3 % (3) de las bibliotecas públicas. En cuanto al uso de redes sociales, el 21.6 % (22) de las encuestadas usa al menos una, esto representa el 21.4 % (15) de las públicas y el 23.3 % (7) de las académicas. Las bibliotecas especializadas no reportan el uso de ninguna red social (ver Figura 12). Estos resultados señalan cuan limitada es la visibilidad de estas para los usuarios y la comunidad en general.

FIGURA 12. Uso de redes sociales y página web en las bibliotecas



Tipo de biblioteca

Los tipos de biblioteca que existen de acuerdo con la IFLA son seis¹⁶¹ (ver Tabla 26). Para el presente estudio se incluyeron académicas, especializadas, públicas y comunitarias. Las especializadas están contempladas en la clasificación de la

¹⁶⁰ C. D. Gómez González y P. Sosa Zaragoza, *op. cit.*

¹⁶¹ IFLA, "Library Map of the World Glossary...", *op. cit.*

IFLA en la categoría de otras. Las que participaron en el estudio fueron: el 29.4 % (30) son académicas, 1.8 % (2) especializadas y 68.6 % (70) públicas. Aunque también fueron consideradas las bibliotecas comunitarias no fue posible lograr una comunicación durante el estudio.

TABLA 26. Tipos de biblioteca de acuerdo con la IFLA

| Tipo de biblioteca | Definición |
|--------------------|---|
| Académica | Es aquella cuya función principal es satisfacer las necesidades de información para aprendizaje e investigación. Están incluidas las bibliotecas de instituciones de educación superior y bibliotecas de investigación general. |
| Pública | Es una biblioteca general abierta al público (aun cuando sus servicios se encuentren destinados principalmente a una parte de la población, como, por ejemplo, niños, personas con dificultades visuales, o pacientes de hospitales) que presta servicios a toda la población de una comunidad local o regional y que normalmente está financiada, en su totalidad o en parte, con fondos públicos. Sus servicios básicos son gratuitos o tienen una tarifa subsidiada. |
| Comunitaria | Es una biblioteca que no forma parte de las disposiciones legales sobre bibliotecas de un área determinada y que no es administrada ni financiada en su totalidad por una autoridad gubernamental local o nacional. La biblioteca comunitaria ofrece servicios bibliotecarios a la población de una comunidad local o regional y puede ser administrada y financiada por grupos de la comunidad, por organizaciones benéficas, organizaciones no gubernamentales, etc. No obstante, puede recibir algunos fondos públicos de autoridades locales para brindar servicios con base en diferentes modelos de financiamiento. |
| Escolar | Asociada a todos los tipos de escuelas por debajo del tercer nivel de educación (nivel terciario) cuya función principal es prestar servicios a los alumnos y docentes de estas escuelas, aunque también puede prestar servicios al público en general. |
| Otras | Son todas las bibliotecas restantes que no figuran en ninguna de las categorías (nacionales, académicas, públicas, comunitarias y escolares) y que no están incluidas en el presente informe. En la categoría otras bibliotecas se pueden incluir, por ejemplo, bibliotecas especiales, gubernamentales, bibliotecas de medicina, de la industria y el comercio, y otras. |

Antigüedad de la biblioteca

Una variable importante por valorar dentro del contexto de la organización es la antigüedad de la biblioteca, los resultados del estudio arrojaron que el promedio es de 30.7 años, de acuerdo con la respuesta dada por el 72 % (73) de las bibliotecas participantes que sí conocen la fecha de fundación –el 28 % (29) restante declaró no conocer el dato–, y sin considerar a la Biblioteca Franklin del Municipio de Hidalgo del Parral que fue fundada desde 1877 (ver Tabla 19).

Dependencia institucional

El 29.4 % (30) de las bibliotecas dependen de una institución educativa en total son 29 académicas y una especializada. El 69.6 % (71) se adhieren a alguna institución gubernamental (ver Tabla 19), este valor corresponde a 70 bibliotecas públicas y una académica. Entre las encuestadas solo se identificó una que depende de tres entidades distintas para la toma de decisiones: un comité de vecino, fundación y del gobierno municipal.

Una de las preguntas del cuestionario solicita el nombre de la organización de la que depende la biblioteca, pero el 35.2 % (36) no contestó, no queda claro si fue por desconocimiento o solo fue una omisión. En aquellas que respondieron no todo el personal tiene claro de quién depende directamente la biblioteca o por lo menos no conoce el nombre exacto. En el caso de las públicas, debido a la estructura de la REBPCH (ver Figura 9), para algunos bibliotecarios es ambiguo determinar a qué instancia dependen. Por ejemplo, en el caso de Ciudad Juárez, de las 20 bibliotecas públicas encuestadas solo 4 señalaron a la Dirección de Educación de Ciudad Juárez, diez señalan al municipio de Juárez, y ocho de ellas no proporcionaron ninguna respuesta. Lo mismo sucede para las bibliotecas del municipio de Chihuahua, de las seis bibliotecas públicas municipales encuestadas, solo tres indican al Instituto de Cultura de Chihuahua como la organización de adscripción. Esto se repite para algunas académicas, porque hay casos en que dependen administrativamente de una facultad o instituto, al mismo tiempo que son coordinadas como sistema bibliotecario por un área administrativa central (ver Tabla 27).

TABLA 27. Organización a la que se adscriben las bibliotecas (respuestas recibidas)

| Nombre de la organización de la que depende la biblioteca | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Ayuntamiento Municipal de Hidalgo del Parral | | | 1 | 1 |
| Coordinación de la Red Estatal de Bibliotecas. DGB | | | 1 | 1 |
| Desarrollo Social Municipal | | | 1 | 1 |
| Dirección de Educación del Municipio de Juárez | | | 4 | 4 |
| Dirección General de Bibliotecas | | | 1 | 1 |
| Dirección General de Bibliotecas Públicas Municipales | | | 1 | 1 |
| Gobierno Municipal | | | 1 | 1 |
| Instituto de Cultura del Municipio de Chihuahua | | | 2 | 2 |
| Instituto de Cultura del Municipio de la ciudad de Chihuahua | | | 1 | 1 |

Continúa...

| Nombre de la organización de la que depende la biblioteca | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Instituto Municipal de Investigación y Planeación | | 1 | | 1 |
| Instituto Tecnológico de Chihuahua | 1 | | | 1 |
| Municipio de Ahumada | | | 2 | 2 |
| Municipio de Aldama | | | 1 | 1 |
| Municipio de Ascensión | | | 1 | 1 |
| Municipio de Guachochi y Comité organizado por Fundación Coca-Cola | | | 1 | 1 |
| Presidencia Municipal de Hidalgo del Parral | | | 1 | 1 |
| Presidencia municipal | | | 8 | 8 |
| Presidencia Municipal de Hidalgo del Parral - Dirección de Cultura | | | 1 | 1 |
| Presidencia Municipal de Namiquipa | | | 1 | 1 |
| Presidencia Municipal Namiquipa | | | 1 | 1 |
| Presidencia seccional de El Porvenir de Bachíniva | | | 1 | 1 |
| Secretaría de Cultura, Gobierno del estado de Chihuahua | | | 1 | 1 |
| Universidad Autónoma de Chihuahua | 4 | | | 4 |
| Universidad Autónoma de Ciudad Juárez | 5 | 1 | | 6 |
| Universidad Politécnica de Chihuahua | 1 | | | 1 |
| Universidad Tecnológica de Chihuahua Sur | 1 | | | 1 |
| Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez | 1 | | | 1 |
| Universidad Tecnológica de la Babícora | 1 | | | 1 |
| Universidad Tecnológica Paso del Norte | 1 | | | 1 |
| Gubernamental Estatal | | | 1 | 1 |
| Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas | 1 | | | 1 |
| Facultad de Ciencias Agrotecnológicas UACH | 1 | | | 1 |
| Coordinación General del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas | 2 | | | 2 |
| Facultad de Ciencias de la Cultura Física UACH | 1 | | | 1 |
| Facultad de Medicina y Ciencias Biomédicas | 1 | | | 1 |
| Facultad de Ciencias Agrotecnológicas | 1 | | | 1 |
| Facultad de Ciencias Agrícolas y Forestales. UACH | 1 | | | 1 |
| Municipio Hgo. del Parral, Chihuahua | | | 1 | 1 |
| Administración 2018-2021 | | | 1 | 1 |
| Municipio de Juárez y DGB | | | 1 | 1 |
| Municipio de Ciudad Juárez | | | 5 | 5 |
| Sin respuesta | 7 | | 29 | 36 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

En la Tabla 28 se pueden apreciar las instancias de adscripción de las bibliotecas encuestadas de acuerdo con los registros de la REBPCH y en el caso de las académicas se engloban en la casa de estudios principal.

TABLA 28. Organización a la que se adscriben las bibliotecas (situación real)

| Nombre de la organización de la que depende la biblioteca | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Atención Ciudadana de Camargo | | | 2 | 2 |
| Dirección de Educación del Municipio de Juárez | | | 19 | 19 |
| Dirección de Educación y Cultura de Bocoyna | | | 2 | 2 |
| Educación y Cultura de Aldama | | | 1 | 1 |
| Educación y Cultura de Ahumada | | | 2 | 2 |
| Instituto de Cultura del Municipio de Chihuahua | | | 6 | 6 |
| Instituto Municipal de Investigación y Planeación | | 1 | | 1 |
| Instituto Tecnológico de Chihuahua | 1 | | | 1 |
| Instituto Tecnológico de Ciudad Jiménez | 1 | | | 1 |
| Presidencias municipales | | | 14 | 14 |
| Secretaría de Cultura Gobierno del Estado de Chihuahua | | | 1 | 1 |
| Universidad Autónoma de Chihuahua | 16 | | | 16 |
| Universidad Autónoma de Ciudad Juárez | 6 | 1 | | 7 |
| Universidad Pedagógica Nacional del Estado de Chihuahua | 1 | | | 1 |
| Universidad Politécnica de Chihuahua | 1 | | | 1 |
| Universidad Tecnológica de Chihuahua Sur | 1 | | | 1 |
| Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez | 1 | | | 1 |
| Universidad Tecnológica de la Babícora | 1 | | | 1 |
| Universidad Tecnológica Paso del Norte | 1 | | | 1 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

Nivel jerárquico en el organigrama

De acuerdo con la revisión de los distintos organigramas de las IES publicados en la Plataforma Nacional de Transparencia y en la página web de la institución, solo el 26.4 % (19) del total de las 72 bibliotecas académicas disponibles en el estado están registradas en el organigrama, y en promedio ocupan el cuarto nivel, el 34.7 % (25) no se visualiza en este, y para el 36 % (26) no se encontró el documento para cotejar su nivel jerárquico. En el caso de las bibliotecas especializadas y públicas no se tuvo acceso al esquema.

Registro en alguna red de bibliotecas

El 73.5 % (75) de las bibliotecas encuestadas se encuentran inscritas ante la RENABIP, esta cifra incluye al 40 % (12) de las académicas. El 61.7 % (63) de las públicas tiene registro ante la REBPCH (ver Tabla 29).

TABLA 29. Bibliotecas encuestadas registradas en el padrón de la Red Nacional y Red Estatal de Bibliotecas

| Registro en redes de bibliotecas | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|----------------------------------|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Red nacional | 12 | | 63 | 75 |
| No red nacional | 18 | 2 | 7 | 27 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |
| Red estatal | 0 | | 63 | 63 |
| No red estatal | 30 | 2 | 7 | 36 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

Considerando las 180 bibliotecas públicas localizadas a nivel estatal, la RENABIP a través del SIC tiene registro del 91.6 % (165). De las 73 académicas identificadas solo está el 24.6 % (18) y de las 8 especializadas solo dos.

Acceso generalizado

El acceso de la población en general a las bibliotecas depende del tipo que estas sean. En el caso de las públicas, de acuerdo con la Ley General de Bibliotecas se estipula en su artículo 4º que tiene como finalidad “ofrecer en forma democrática el acceso y servicios de consulta de su acervo, así como otros servicios culturales complementarios”.¹⁶² En las bibliotecas universitarias el acceso depende de su reglamento interno. En un estudio, Nureña¹⁶³ analizó los reglamentos de setenta bibliotecas universitarias de siete países de Latinoamérica en el que estableció una escala de categorías para evaluar los niveles de apertura o restricción a la atención de usuarios externos en sus servicios, se obtuvo lo siguiente:

- a) Acceso irrestricto
- b) Acceso inmediato con restricciones menores
- c) Acceso restringido o diferido sujeto trámites burocráticos
- d) Restricciones mayores para el acceso
- e) Exclusión extrema o absoluta

Los resultados mostraron que existen muchas diferencias en las políticas para el acceso a usuarios externos, México se encuentra entre los países que suelen brindar sus servicios sin restricción, en comparación con otros países como Colombia, Chile y Bolivia que tienen gran variedad de niveles de apertura; en el

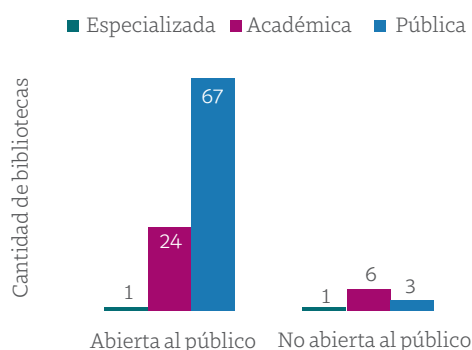
¹⁶² Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, “Ley General de Bibliotecas”. *Diario Oficial de Federación* (1 de junio, 2021) [En línea]: <https://cutt.ly/6HLfETR> [Consulta: 16 de febrero, 2022].

¹⁶³ César Nureña, “Bibliotecas universitarias y proyección social: diferencias y extremos en América Latina”. *Investigación Bibliotecológica*, 80, 33 (2019), pp. 117-132.

caso de las bibliotecas universitarias en Perú se aplican una amplia variedad de restricciones. Para las bibliotecas especializadas el acceso se brinda a los grupos de personas de los centros de los que estas dependen, en el entendido que en este tipo de bibliotecas se consideran las de instituciones religiosas, de la administración de centros de investigación, de asociaciones y colegios profesionales, de hospitales, de museos y archivos, y de empresas y firmas comerciales.¹⁶⁴

En nuestro estudio se identificó que del total de bibliotecas encuestadas, el 90.2 % (92) se encuentran abiertas al público en general. Considerando las 30 académicas, solo el 20 % (6) no lo está, el 50 % (1) de las especializadas es de acceso exclusivo, y en el caso de las públicas solo el 4.3 % (3) no señalaron en el cuestionario estar abiertas al público en general (ver Figura 13).

FIGURA 13. Bibliotecas abiertas al público en general



Otro criterio importante dentro de la variable de acceso generalizado es la prestación regular de los servicios, referente a esto los resultados muestran que el 93.1 % (95) de las bibliotecas encuestadas ofrecen sus servicios de forma regular, un 5.9 % (6) parcialmente y solo una declaró no prestar sus servicios de forma regular (ver Tabla 30).

TABLA 30. Bibliotecas que prestan servicios regularmente

| Presta servicios regularmente | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|-------------------------------|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| No | | | 1 | 1 |
| Parcialmente | 2 | | 4 | 6 |
| Sí | 28 | 2 | 65 | 95 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

¹⁶⁴ Comunidad Baratz, “Bibliotecas especializadas: información especializada para usuarios especializados”, en *Noticias y actualidad del sector de la información* (4 de agosto, 2016) [En línea]: <https://cutt.ly/nHLfxtt>.

Normatividad

El trabajo de las bibliotecas se encuentra regulado y normalizado mediante reglamentos y políticas internas. Para el caso de aquellas de carácter público se utiliza la Ley General de Bibliotecas, a través de la cual se dan las bases de coordinación de los gobiernos federales, estatales y municipales; se proponen las políticas de establecimiento, sostenimiento y organización de estas; así como las normas básicas de funcionamiento de la RENABIP y las directrices para la integración del Sistema Nacional de Bibliotecas.¹⁶⁵

A nivel estatal se dispone de la Ley Estatal de Bibliotecas que en su artículo 12 señala que es responsabilidad de la REBPCH “emitir la normatividad técnica bibliotecaria para las bibliotecas de la Red, y supervisar su cumplimiento”.¹⁶⁶ También se encuentra la Ley General del Sistema de Documentación e Información Pública del Estado de Chihuahua que en su artículo 20 señala:

Será responsabilidad de las distintas unidades documentales a que hace referencia el artículo anterior de esta Ley, elaborar el reglamento que normará su unidad documental y mantener debidamente organizados las obras, registros y documentos para su fácil localización y consulta, haciendo uso de sistemas, métodos y técnicas comúnmente aceptados para la sistematización de la información, así como el uso factible de las nuevas tecnologías aplicables.¹⁶⁷

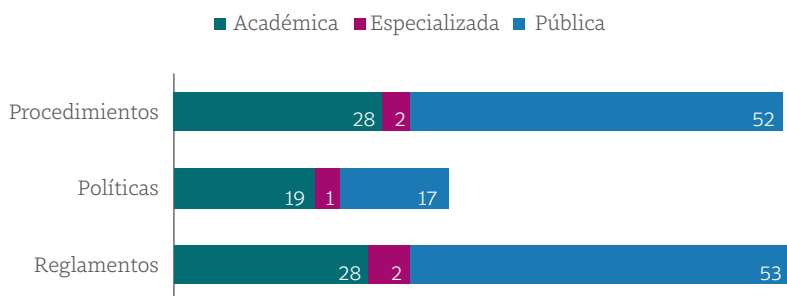
En este sentido se encontró que el 81.4 % (83) de las bibliotecas encuestadas cuentan con algún reglamento y el 36.3 % (37) con alguna política (ver Tabla 19).

¹⁶⁵ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, “Ley General de Bibliotecas”, *op. cit.*

¹⁶⁶ H. Congreso del Estado y Secretaría de Servicios Jurídico Legislativo División de Documentación y Biblioteca, *op. cit.*

¹⁶⁷ H. Congreso del Estado, “Ley General del Sistema de Documentación e Información Pública del Estado de Chihuahua”. *Periódico Oficial del Estado* (3 de octubre, 2016).

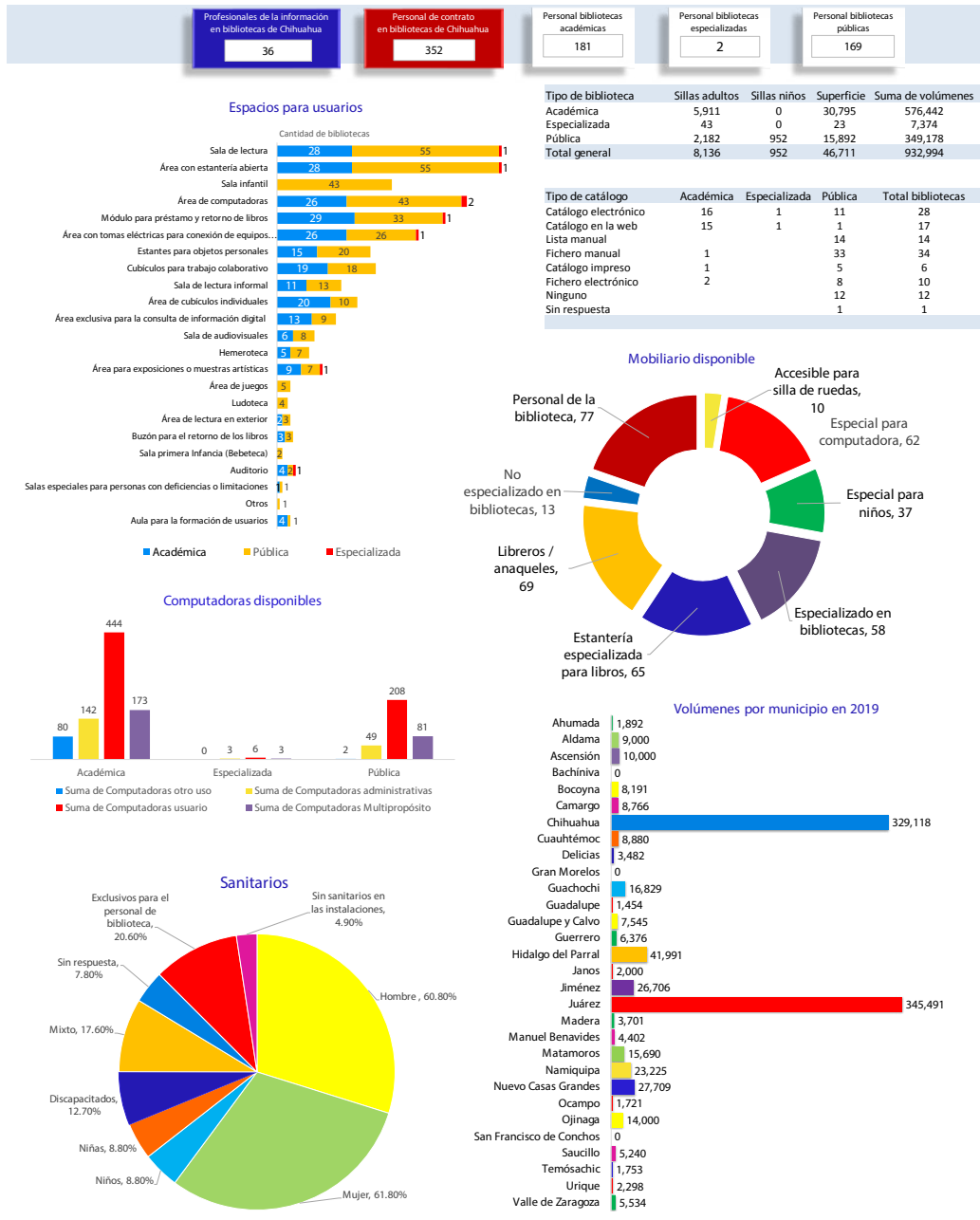
FIGURA 14. Normativas y procedimientos internos

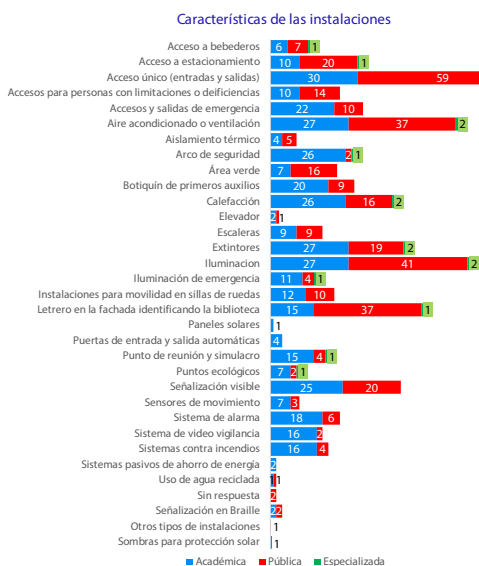
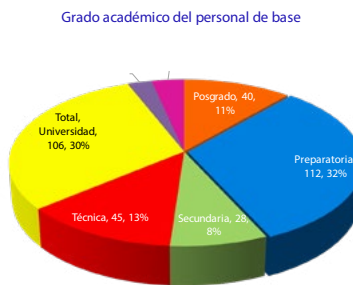
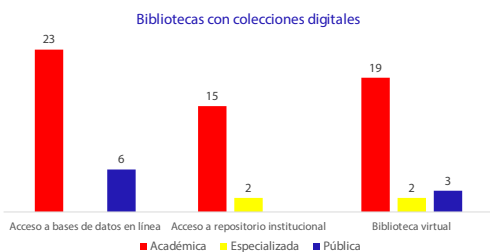


En el caso de las bibliotecas públicas el 75.7 % (53) declara contar con al menos un reglamento y 24.3 % (17) con alguna política. Las dos bibliotecas especializadas aseguran tener algún reglamento y procedimientos, pero solo una señala tener políticas. El 93.3 % (28) de las académicas poseen reglamentos y procedimientos, pero solo 63.3 % (19) cuenta con alguna política (ver Figura 15).

Fase entradas: componente recursos

FIGURA 15. Tablero de resultados del componente recursos





RESUMEN DE RESULTADOS: LOS RECURSOS CON LOS QUE OPERAN LAS BIBLIOTECAS DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

El total de personas que intervienen en la operación de las 102 bibliotecas encuestadas es de 575. El 61.2 % (352) es personal de contrato, el 28 % (161) apoya bajo la categoría de servicio social, becario o prácticas profesionales y el 10.8 % (62) como voluntariado. El 41.5 % (146) del personal de contrato tiene estudios universitarios, pero solo el 10.2 % (36) es profesional de la información y el 31.3 % (110) se preparó en otras disciplinas. El 13.3 % (24) del personal que labora en las 30 bibliotecas académicas es profesional de la información, así como el 6.5 % (11) del que trabaja en las 70 públicas. Los 36 profesionales de la información se localizan en siete de los 27 municipios encuestados, principalmente en Juárez (15) y Chihuahua (14), el resto (7) se distribuye en otros cinco.

Las bibliotecas académicas son las que cuentan con el mayor porcentaje de personal de contrato con un 51 % (181), las públicas un 48 % (169) y las especializadas con menos del 1 % (2). El 63.4 % se concentra en los municipios de Chihuahua (21 bibliotecas), con un total de 115 personas y en Juárez (28 bibliotecas) con 109. El 30.7 % (108) del total del personal de contrato, tiene una antigüedad de 1 a 3 años, lo que coincide con el ciclo de cambio de gobierno municipal.

Se identifica que existe una mayor participación de mujeres trabajando en las bibliotecas y esto es consistente entre el personal de contrato, voluntariado y otro tipo de participantes. Existen municipios como en Ascensión, Guachochi, Guadalupe y Calvo y Guerrero donde el personal de base es superado por la participación de voluntarios, becarios, etc.

El 61.8 % de los volúmenes se encuentran en las 30 bibliotecas académicas y el 37.4 % en las 70 públicas. El 99.4 % de los libros digitales están en las colecciones de seis bibliotecas académicas, cuatro públicas y una especializada. Solo 23.5 % (24) cuenta con biblioteca virtual, aunque el 28.4 % (29) tiene bases de datos en línea y 16.7 % (17) acceso a un repositorio institucional. De cara a la pandemia COVID-19, que exigió la migración a las plataformas digitales y el cierre masivo de espacios públicos, las bibliotecas del estado que no tienen colecciones digitales, estuvieron lejos de tener un papel protagónico para atender estas nuevas necesidades de la comunidad.

Para facilitar a los usuarios el acceso a la colección solo el 87.3 % (89) de las bibliotecas cuentan con alguna forma de catálogo para la consulta de las colecciones, el 27.5 % (28) lo ofrece en formato electrónico y el 16.7 % (17) en la web extendiendo su consulta a todo el mundo. Aunque el 82.4 % (84) de las bibliotecas ofrece una estantería abierta, lamentablemente, todavía hay un 17.6 % (18) con estantería cerrada, limitando la experiencia del usuario para exploración de la colección y con ello el descubrimiento de obras afines a sus temas de interés.

La mayoría de las bibliotecas cuenta con salas de lectura siendo un 82.4 % (84), el 69.6 % (71) con área de computadoras, 61.8 % (63) con módulo de préstamo y retorno de libros, 51.9 % (53) tiene área con tomas eléctricas para conexión de equipos personales, 42.2 % (43) sala infantil, 36.3 % (37) cubículos para trabajo colaborativo; lo anterior no sorprende debido a que son los espacios tradicionales con los que deben contar. Por el contrario, es de destacar la carencia de espacios para la atención de usuarios con necesidades especiales, en total solo cuatro bibliotecas señalaron contar con ellos: dos tienen alguna sala para la atención de personas con deficiencias o limitaciones auditivas, visuales, etcétera; y otras dos solo cuentan con salas destinadas para la atención de la primera infancia (bebeteca). Estos resultados, indican que se debe continuar fortaleciendo su infraestructura (espacios y mobiliario).

En cuanto a los espacios inclusivos se identificó que, a pesar de que el 73.5 % (75) de las bibliotecas son de un piso, no todas cuentan con accesos para personas con limitaciones o deficiencias (motrices, visuales, auditivas, etc.), solo el 23.5 % (24) de las 102 los ofrecen, el 3.7 % (4) tienen señalización en braille y puertas de entrada y salida automáticas. El 21.6 % (22) posee instalaciones para movilidad en sillas de ruedas, en el 9.8 % (10) de las bibliotecas cuentan con mobiliario accesible para las mismas y el 12.7 % (13) con sanitarios para discapacitados. En aquellas que están ubicadas en segundo piso o tienen más de uno, que representan el 24.5 % (25), solo 3 tienen elevador, lo que limita el acceso a personas con limitaciones motrices.

Todo esto puede deberse a la antigüedad de los edificios que en promedio se calcula en 30.9 años y para los que la reglamentación de construcción era distinta; pero también puede estar relacionado con que el 30.3 % (31) de las bibliotecas no fueron construidas como tales, sino que fueron adaptadas y forzadas a ser un espacio de biblioteca.

Otro factor importante de los recursos es conocer si las bibliotecas toman en cuenta aspectos ecológicos, sobre ello se encontró que la mayoría de los edificios no han integrado elementos para favorecer el cuidado del medio ambiente, solo el 47 % (48), identificándose entre los más comunes las áreas verdes, los puntos ecológicos y el aislamiento térmico, solo una biblioteca académica cuenta con paneles solares. Dichos resultados representan un reto considerando la importancia de contar con instalaciones que contribuyan al ahorro energético y a la reducción de la huella ambiental, entre otras cuestiones estratégicas para el cuidado del medio ambiente.

En cuanto a la seguridad de las instalaciones, se encontró que en términos generales las bibliotecas no están preparadas para atender una contingencia, y tanto usuarios como inmuebles están en riesgo latente, pues solo el 19.6 % (20) cuenta con un sistema contra incendios, 23.5 % (24) con alarma, 31.4 % (32) con accesos y salidas de emergencia, 47 % (48) con extintores, 20 % (20) punto de reunión y simulacro, el 15.6 % (16) con iluminación de emergencia y 28.4 % (29) con un arco de seguridad para proteger las colecciones contra robo. Respecto al clima y

confort, el 64.7 % (66) tienen aire acondicionado o ventilación, y para mantener acogedoras las instalaciones durante el invierno, el 43.1 % (44) cuenta con calefacción.

Finalmente, en lo referente a recursos financieros, se identificó que el 44.1 % (45) de las bibliotecas desconocen cuál es el presupuesto que requieren para su operación, el 24.5 % (25) indican que no tienen recursos asignados. Esto es una falsa percepción del personal, porque al estar en función incurren en una serie de gastos relacionados con el pago de salarios y de servicios, a pesar de que no tuvieran recursos destinados para el crecimiento de la colección, equipamiento o infraestructura física. Este es un problema de la falta de transparencia del manejo de los recursos y de que no exista un cálculo anual en el que se señale cuánto cuesta tener abierta cada una.

SUMARIO ESTADÍSTICO PARA EL COMPONENTE RECURSOS

En esta sección se presentan los resultados numéricos obtenidos para cada uno de los factores, variables y criterios definidos en el MEB para el componente recursos. Recordamos al lector que estos corresponden a la aplicación de un solo instrumento de medición y a la primera fase de evaluación del sistema estatal de bibliotecas del estado, por lo que para algunas de las variables y criterios aún no se cuenta con los datos.

TABLA 31. Resultados del factor personal del *componente recursos*

| | | Personal | | | |
|---|---------------------------------------|------------|-------------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | % del valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Distribución del personal (contrato) | | 352 | | 102 | |
| | Concentración geográfica del personal | | | | |
| | Ahumada | 13 | 3.7% | 2 | 2% |
| | Aldama | 4 | 1.1% | 1 | 1% |
| | Ascensión | 2 | 0.6% | 1 | 1% |
| | Bachíniva | 1 | 0.3% | 1 | 1% |
| | Bocoyna | 3 | 0.9% | 2 | 2% |
| | Camargo | 13 | 3.7% | 3 | 3% |
| | Chihuahua | 115 | 32.7% | 21 | 21% |
| | Cuauhtémoc | 3 | 0.9% | 2 | 2% |
| | Delicias | 6 | 1.7% | 2 | 2% |
| | Gran Morelos | 2 | 0.6% | 1 | 1% |
| | Guachochi | 5 | 1.4% | 4 | 4% |
| | Guadalupe | 2 | 0.6% | 1 | 1% |
| | Guadalupe y Calvo | 2 | 0.6% | 2 | 2% |

Continúa...

| Personal | | | | | |
|-------------------------------------|--|-------|-------------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | % del valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Guerrero | 4 | 1.1% | 2 | 2% |
| | Hidalgo del Parral | 23 | 6.5% | 8 | 8% |
| | Janos | 4 | 1.1% | 1 | 1% |
| | Jiménez | 6 | 1.7% | 2 | 2% |
| | Juárez | 109 | 31.0% | 28 | 27% |
| | Madera | 2 | 0.6% | 1 | 1% |
| | Manuel Benavides | 3 | 0.9% | 1 | 1% |
| | Matamoros | 1 | 0.3% | 1 | 1% |
| | Namiquipa | 6 | 1.7% | 6 | 6% |
| | Nuevo Casas Grandes | 14 | 4.0% | 2 | 2% |
| | Ocampo | 2 | 0.6% | 1 | 1% |
| | Ojinaga | 2 | 0.6% | 1 | 1% |
| | San Francisco de Conchos | 1 | 0.3% | 1 | 1% |
| | Saucillo | 1 | 0.3% | 1 | 1% |
| | Temósachic | 1 | 0.3% | 1 | 1% |
| | Urique | 1 | 0.3% | 1 | 1% |
| | Valle de Zaragoza | 1 | 0.3% | 1 | 1% |
| | Personal por tipo de biblioteca | | | | |
| | Públicas | 169 | 48.0% | 70 | 68.6% |
| | Académicas | 181 | 51.4% | 30 | 29.4% |
| | Especializadas | 2 | 0.6% | 2 | 2.0% |
| | Comunitarias | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| | Públicas | 169 | 48.0% | 70 | 68.6% |
| Características del personal | | | | | |
| | Personal de base (contrato) | 352 | 61.2% | 101 | 99.0% |
| | Hombre | 122 | 34.7% | 43 | 42.2% |
| | Mujer | 230 | 65.3% | 92 | 90.2% |
| | Voluntarios | 62 | 10.8% | 15 | 14.7% |
| | Hombre | 17 | 27.4% | 6 | 5.9% |
| | Mujer | 45 | 72.6% | 14 | 13.7% |
| | Otros participantes (servicio social, prácticas profesionales, becarios) | 161 | 28% | 33 | 32.4% |
| | Hombre | 68 | 42.2% | 21 | 20.6% |
| | Mujer | 93 | 57.8% | 28 | 27.5% |
| | Edad del personal base (contrato) | | | | |
| | <21 | 9 | 2.6% | 8 | 7.8% |
| | 21-30 | 39 | 11.1% | 34 | 33.3% |
| | 31-40 | 92 | 26.1% | 79 | 77.5% |
| | 41-50 | 86 | 24.4% | 70 | 68.6% |
| | 51-60 | 67 | 19.0% | 56 | 54.9% |
| | 61-70 | 24 | 6.8% | 22 | 21.6% |
| | >60 | 3 | 0.9% | 3 | 2.9% |
| | No se especifica edad | 32 | 9.1% | | |
| | Sexo del personal | | | | |
| | Mujer | 368 | 64% | 92 | 90.2% |
| | Hombre | 207 | 36% | 52 | 51% |

Continúa...

| Personal | | | | | |
|---|---|-------|-------------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | % del valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Tipo de contratación | | | | | |
| | Tiempo completo | 319 | 90.6% | 93 | 91.2% |
| | Medio tiempo | 22 | 6.3% | 15 | 14.7% |
| | Proyectos/Honorarios/Contratos temporales | 11 | 3.1% | 2 | 2.0% |
| Voluntariado | | | | | |
| | Otros (servicio social, becario, prácticas profesionales) | 62 | 10.8% | 15 | 14.7% |
| | | 161 | 28.0% | 33 | 32.4% |
| Permanencia del personal (contrato) | | | | | |
| | Antigüedad (promedio) | 9.7 | | | |
| | Rotación | s.i. | | | |
| Características académicas del personal (contrato) | | | | | |
| Escolaridad | | | | | |
| | Primaria | 9 | 2.6% | 4 | 3.9% |
| | Secundaria | 28 | 8.0% | 19 | 18.6% |
| | Técnica | 45 | 12.8% | 30 | 29.4% |
| | Preparatoria | 112 | 31.8% | 47 | 46.1% |
| | Licenciatura | 106 | 30.1% | 48 | 47.1% |
| | Posgrado | 40 | 11.4% | 25 | 24.5% |
| | Escolaridad sin definir | 12 | 3.4% | 8 | 7.8% |
| | Profesional de la información | 36 | 10.2% | 27 | 26.5% |
| | Profesionistas de otras disciplinas | 110 | 31.3% | 56 | 54.9% |
| | Personal no profesionista | 194 | 55.1% | 100 | 98.0% |

TABLA 32. Resultados del factor colecciones del componente recursos (a)

| Colecciones | | | | |
|------------------------------|--------------------------------------|---------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Colecciones físicas | | | 102 | |
| Volúmenes | | 932 994 | | |
| | Libros con caracteres de gran tamaño | 606 | 14 | 13.7% |
| | Material braille | 443 | 13 | 12.7% |
| | Libros en lenguas indígenas | 314 | 16 | 15.7% |
| | Material didáctico y lúdico | 430 | 17 | 16.7% |
| | Material cartográfico | 1481 | 11 | 10.8% |
| | Audiovisuales | 6 081 | 34 | 33.3% |
| | Otros recursos bibliográficos | 0 | 0 | 0.0% |
| | Suscripción activa a periódicos | 66 | 16 | 15.6% |
| | Suscripción activa a revistas | 299 | 16 | 15.6% |
| Colecciones virtuales | | | | |
| | Libros digitales | 786 018 | 11 | 10.8% |
| | Disponibilidad de bases de datos | | 29 | 28.4% |
| | Biblioteca virtual | | 24 | 23.5% |
| | Repositorio institucional | | 17 | 16.7% |

Continúa...

| Colecciones | | | | |
|------------------------------|--|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Acceso a la colección | | | | |
| | Catálogo de colecciones ¹⁶⁸ | | 89 | 87.3 % |
| | Tipo de catálogo | | | |
| | Catálogo en la web | | 17 | 16.7 % |
| | Catálogo electrónico | | 28 | 27.5 % |
| | Catálogo impreso | | 6 | 5.9 % |
| | Fichero Impreso | | 34 | 33.3 % |
| | Fichero electrónico | | 10 | 9.8 % |
| | Lista manual | | 14 | 13.7 % |
| | Ninguno | | 12 | 11.8 % |
| | Sin respuesta | | 1 | 1.0 % |
| | Sistema de clasificación | | | |
| | Alfabético por autor | | 12 | 11.8 % |
| | Alfabético por título | | 10 | 9.8 % |
| | Temas | | 8 | 7.8 % |
| | Disciplina | | 4 | 3.9 % |
| | LC | | 12 | 11.8 % |
| | Dewey | | 58 | 56.9 % |
| | Número consecutivo | | 15 | 14.7 % |
| | Disposición de la estantería | | | |
| | Abierta | | 84 | 82.4 % |
| | Cerrada | | 18 | 17.6 % |
| | Biblioteca virtual | | 24 | 30.4 % |
| | Repositorio institucional | | 17 | 16.7 % |

TABLA 33. Resultados del factor colecciones del componente recursos (b)

| Colecciones | | | | | | | |
|--|---|-----------|-------|---------|------|----------|---------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valores | | | | | |
| Condición general de la colección | | Excelente | Bueno | Regular | Malo | No tiene | Sin respuesta |
| Valoración global de las colecciones por tipo de colección | | | | | | | |
| | Consulta o referencia (diccionarios, enciclopedias, etc.) | 13 % | 47 % | 35 % | 2 % | 2 % | 1 % |
| | Colección general (libros sobre todas las áreas del conocimiento) | 14 % | 45 % | 36 % | 3 % | 1 % | 1 % |
| | Libros de literatura (novela, cuento, poesía, teatro) | 18 % | 39 % | 30 % | 4 % | 8 % | 1 % |
| | Periódicos y revistas | 9 % | 26 % | 36 % | 10 % | 18 % | 1 % |

Continúa...

¹⁶⁸ Este resultado muestra la respuesta que el personal dio a la pregunta ¿tiene catálogo para la consulta de colecciones? En ella se encontró que el 78.4 % (80) sí tiene; sin embargo, en realidad el 87.3 % (89) utiliza algún tipo de catálogo para la consulta de colecciones, lo que se puede ver a partir del desglose de tipos de catálogos seleccionados por cada biblioteca (ver Tabla 43).

| | | Colecciones | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------|-------|---------|------|----------|---------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | | | | | | Valores |
| Condición general de la colección | | Excelente | Bueno | Regular | Malo | No tiene | Sin respuesta |
| | Audiovisual (audiolibros, música, películas, documentales, etc.) | 7 % | 12 % | 26 % | 18 % | 35 % | 2 % |
| | Colección y/o producción local (información sobre la comunidad) | 7 % | 9 % | 23 % | 11 % | 48 % | 3 % |
| | Colección digital (libros electrónicos, bases de datos, etc.) | 11 % | 16 % | 10 % | 9 % | 54 % | 1 % |
| | Colecciones para usuarios especiales (libros con letra grande, obras en lenguas indígenas, libros en braille, etc.) | 5 % | 5 % | 15 % | 11 % | 63 % | 2 % |
| | Colección gráfica (carteles, postales, etc.) | 3 % | 10 % | 24 % | 6 % | 57 % | 1 % |
| | Cartográfica (mapas) | 4 % | 9 % | 16 % | 11 % | 60 % | 1 % |
| | Colección de materiales didácticos y lúdicos | 3 % | 8 % | 24 % | 10 % | 52 % | 4 % |
| | Archivo | 6 % | 13 % | 27 % | 9 % | 43 % | 2 % |
| | Colección infantil | 8 % | 21 % | 33 % | 9 % | 28 % | 1 % |
| | Colecciones especiales | 6 % | 18 % | 17 % | 9 % | 50 % | 1 % |
| | Fondos reservados (bibliotecas personales) | 4 % | 7 % | 2.0 % | 3 % | 81 % | 3 % |
| | Otras colecciones (No se aclaró la colección) | 0 % | 4 % | 4.9 % | 0 % | 56 % | 35 % |
| | Condiciones físicas de las colecciones | s.i. | | | | | |

TABLA 34. Resultados del factor infraestructura física del componente recursos (a)

| | | Infraestructura física | | | | | |
|--|--|------------------------|--------|---------|--------|----------|---------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | | | | | | Valores |
| Valoración global de espacios, mobiliario y edificio | | Excelente | Bueno | Regular | Malo | No tiene | Sin respuesta |
| | Distribución de los espacios | 9.8 % | 44.1 % | 40.2 % | 4.9 % | | 1.0 % |
| | Condiciones del mobiliario | 11.8 % | 41.2 % | 35.3 % | 6.9 % | 4.9 % | 5 % |
| | Condiciones del edificio | | | | | | |
| | Estacionamiento | 15.7 % | 22.5 % | 16.7 % | 2.9 % | 36.3 % | 5.9 % |
| | Iluminación externa | 12.7 % | 24.5 % | 24.5 % | 8.8 % | 21.6 % | 7.8 % |
| | Techos y paredes | 13.7 % | 40.2 % | 30.4 % | 11.8 % | 2.0 % | 2.0 % |
| | Piso | 18.6 % | 47.1 % | 27.5 % | 5.9 % | | 1.0 % |
| | Ventanas | 21.6 % | 43.1 % | 26.5 % | 5.9 % | 2.0 % | 1.0 % |
| | Ventilación | 13.7 % | 30.4 % | 31.4 % | 10.8 % | 9.8 % | 3.9 % |
| | Instalaciones eléctricas | 17.6 % | 43.1 % | 27.5 % | 6.9 % | 1.0 % | 3.9 % |
| | Agua y drenaje | 12.7 % | 47.1 % | 20.6 % | 4.9 % | 10.8 % | 3.9 % |
| | Ambiente interno (olores, colores, decoración, etc.) | 11.8 % | 35.3 % | 36.3 % | 9.8 % | 2.9 % | 3.9 % |
| | Acústica | 2 % | 29 % | 26 % | 3 % | 19 % | 21 % |

TABLA 35. Resultados del factor infraestructura física del componente recursos (b)

| Infraestructura física | | | | |
|---|--|--------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Características de construcción | | | | |
| | Superficie m ² | 46 711 | 102 | 100 % |
| | Tipo de construcción | | | |
| | Construido como biblioteca | | 69 | 67.6 % |
| | Adaptado como biblioteca | | 31 | 30.4 % |
| | Sin respuesta | | 2 | 2 % |
| | Comparte edificio | | 37 | 36.3 % |
| | Institución educativa | | 8 | 7.8 % |
| | Centro comunitario | | 8 | 7.8 % |
| | Institución cultural | | 7 | 6.9 % |
| | Institución gubernamental | | 9 | 8.8 % |
| | Organización sin fines de lucro | | 0 | 0 % |
| | Institución religiosa | | 2 | 2 % |
| | Fundación | | 0 | 0 % |
| | Sala concertada | | 1 | 1 % |
| | Institución de salud | | 2 | 2 % |
| | Casa habitación | | 0 | 0 % |
| | Otro | | 4 | 3.9 % |
| | Sin respuesta | | 5 | 4.9 % |
| | No se comparte espacio | | 60 | 58.8 % |
| Régimen de propiedad | | | | |
| | Propio | | 69 | 67.6 % |
| | Prestado | | 15 | 14.7 % |
| | Arrendado | | 1 | 1 % |
| | Comodato | | 5 | 4.9 % |
| | Otro | | 6 | 5.8 % |
| | Sin respuesta | | 6 | 5.8 % |
| Accesibilidad de las instalaciones | | | | |
| | Edificio de una sola planta | | 77 | 75.5 % |
| | Edificio con acceso a/en segundo piso | | 25 | 24.5 % |
| | Señalización visible | | 45 | 44.1 % |
| | Puertas de entrada y salida automáticas | | 4 | 3.9 % |
| | Letrero en la fachada identificando la biblioteca | | 53 | 52.0 % |
| | Elevador | | 3 | 2.9 % |
| | Escaleras | | 18 | 17.6 % |
| | Acceso a estacionamiento | | 31 | 30.3 % |
| | Sin respuesta | | 2 | 2.0 % |
| Espacios inclusivos | | | | |
| | Edificio de una sola planta | | 77 | 75.5 % |
| | Edificio con acceso a/en segundo piso | | 25 | 24.5 % |
| | Elevador para acceso al segundo piso | | 3 | 3.0 % |
| | Señalización en braille | | 4 | 3.9 % |
| | Salas especiales para personas con deficiencias o limitaciones (auditivas, visuales, etc.) | | 2 | 2.0 % |
| | Mobiliario accesible para silla de ruedas | | 10 | 9.8 % |

Continúa...

| Infraestructura física | | | | |
|---------------------------------------|---|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Instalaciones para movilidad en sillas de ruedas | | 22 | 21.6 % |
| | Sanitarios para discapacitados | | 13 | 12.7 % |
| | Accesos para personas con limitaciones o deficiencias (motrices, visuales, auditivas, etc.) | | 24 | 23.5 % |
| | Puertas de entrada y salida automáticas | | 4 | 3.9 % |
| | Puertas con pulsador para acceso en silla de ruedas | | s.i. | |
| Características del mobiliario | | | | |
| | Accesible para silla de ruedas | | 10 | 9.8 % |
| | Especial para computadora | | 62 | 60.8 % |
| | Especial para niños | | 37 | 36.3 % |
| | Especializado en bibliotecas | | 58 | 56.9 % |
| | Estantería especializada para libros | | 65 | 63.7 % |
| | Libreros / anaqueles | | 69 | 67.6 % |
| | No especializado en bibliotecas | | 13 | 12.7 % |
| | Para el personal de la biblioteca | | 77 | 75.5 % |
| Instalaciones ecológicas | | | | |
| | Sistemas pasivos de ahorro de energía | | 2 | 2.0 % |
| | Aislamiento térmico | | 9 | 8.8 % |
| | Paneles solares | | 1 | 1.0 % |
| | Área verde | | 23 | 22.5 % |
| | Puntos ecológicos | | 10 | 9.8 % |
| | Uso de agua reciclada | | 2 | 2.0 % |
| | Sombras para protección solar | | 1 | 1.0 % |
| Seguridad de las instalaciones | | | | |
| | Accesos y salidas de emergencia | | 32 | 31.4 % |
| | Aire acondicionado o ventilación | | 66 | 64.7 % |
| | Botiquín de primeros auxilios | | 29 | 28.4 % |
| | Arco de seguridad | | 29 | 28.4 % |
| | Extintores | | 48 | 47.1 % |
| | Iluminación | | 70 | 68.6 % |
| | Punto de reunión y simulacro | | 20 | 19.6 % |
| | Señalización visible | | 45 | 44.1 % |
| | Sistema de alarma | | 24 | 23.5 % |
| | Calefacción | | 44 | 43.1 % |
| | Sistemas pasivos de ahorro de energía | | 2 | 2.0 % |
| | Iluminación de emergencia | | 16 | 15.7 % |
| | Sensores de movimiento | | 10 | 9.8 % |
| | Sistemas contra incendios | | 20 | 19.6 % |
| | Sistema de video vigilancia | | 18 | 17.6 % |
| | Acceso único (entradas y salidas) | | 91 | 89 % |
| Espacios para usuarios | | | | |
| | Puestos de lectura | 9 088 | 102 | 100.0 % |
| | Sillas adultos | 8 136 | 97 | 95.1 % |
| | Sillas niños | 952 | 48 | 47.1 % |
| | Área con estantería abierta | | 84 | 82.4 % |

Continúa...

| Infraestructura física | | | | |
|--|---|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Área con tomas eléctricas para conexión de equipos personales | | 53 | 51.9 % |
| | Área de computadoras | | 71 | 69.6 % |
| | Área de cubículos individuales | | 30 | 29.4 % |
| | Área de juegos | | 5 | 4.9 % |
| | Área de lectura en exterior | | 5 | 4.9 % |
| | Área exclusiva para la consulta de información digital | | 22 | 21.5 % |
| | Área para exposiciones o muestras artísticas | | 17 | 16.6 % |
| | Auditorio | | 7 | 6.9 % |
| | Aula para la formación de usuarios | | 5 | 4.9 % |
| | Buzón para el retorno de los libros | | 6 | 5.9 % |
| | Cafetería | | 0 | 0.0 % |
| | Cubículos para trabajo colaborativo | | 37 | 36.3 % |
| | Estantería para equipo | | 0 | 0.0 % |
| | Estantes para objetos personales | | 35 | 34.3 % |
| | Hemeroteca | | 12 | 11.8 % |
| | Ludoteca | | 4 | 3.9 % |
| | Módulo para préstamo y retorno de libros | | 63 | 61.8 % |
| | Otros | | 1 | 1.0 % |
| | Sala de audiovisuales | | 14 | 13.7 % |
| | Sala de lectura | | 84 | 82.4 % |
| | Sala de lectura informal (salas de estar, sillones, cojines, etc.) | | 24 | 23.5 % |
| | Sala infantil | | 43 | 42.2 % |
| | Sala primera Infancia (bebeteca) | | 2 | 1.9 % |
| | Salas especiales para personas con deficiencias o limitaciones visuales, motrices, etc. | | 2 | 1.9 % |
| | Acceso a bebederos | | 14 | 13.7 % |
| | Sanitarios | | | |
| | Hombre | | 62 | 60.8 % |
| | Mujeres | | 63 | 61.8 % |
| | Niños | | 9 | 8.8 % |
| | Niñas | | 9 | 8.8 % |
| | Discapacitados | | 13 | 12.7 % |
| | Mixto | | 18 | 17.6 % |
| | Sin respuesta | | 8 | 7.8 % |
| | Exclusivos para el personal de biblioteca | | 21 | 20.6 % |
| | Sin sanitarios en las instalaciones | | 5 | 4.9 % |
| Espacio de trabajo para el personal | | | | |
| | Cubículo de trabajo | | 41 | 40.2 % |
| | Oficina | | 27 | 26.5 % |
| | Cajón de estacionamiento | | s.i. | |
| | Sala de descanso | | 8 | 7.8 % |
| | Cuarto de aseo | | 37 | 36.3 % |
| | Sala de juntas | | 19 | 18.6 % |
| | Ninguno | | 21 | 20.6 % |

TABLA 36. Resultados del factor infraestructura tecnológica del *componente recursos*

| Infraestructura tecnológica | | | | | |
|--|-------|------|-------------------------|----------------------|--|
| Variable | Valor | % | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas | |
| Acceso tecnológico | | | | | |
| Página web | | | 20 | 19.6 % | |
| Acceso a la red | | | 83 | 81.4 % | |
| Red inalámbrica | | | 79 | 77.5 % | |
| Red alámbrica | | | 83 | 81.4 % | |
| Redes sociales | | | 28 | 27.5 % | |
| Facebook | | | 26 | 25.5 % | |
| Instagram | | | 1 | 1.0 % | |
| Twitter | | | 5 | 4.9 % | |
| WhatsApp | | | 3 | 2.9 % | |
| Acceso a correo electrónico de la biblioteca | | | | | |
| Institucional | | | 10 | 9.8 % | |
| No institucional | | | 37 | 36.3 % | |
| Personal institucional | | | 14 | 13.7 % | |
| Personal no institucional | | | 9 | 8.8 % | |
| Área administrativa | | | 2 | 2.0 % | |
| Automatización | | | | | |
| IoT | | | 2 | 2.0 % | |
| Catálogo electrónico | | | 28 | 27.5 % | |
| Catálogo en la web | | | 17 | 16.7 % | |
| Tipo de software catálogo | | | | | |
| De licencia | | | 29 | 28.4 % | |
| Otro (compra: SIABUC, etc.) | | | 22 | 21.6 % | |
| De código abierto | | | 1 | 1 % | |
| Creación propia | | | 9 | 8.8 % | |
| Office: Word, Excel, Access, etc. | | | 21 | 20.6 % | |
| Ninguno | | | 15 | 14.7 % | |
| Sin respuesta | | | 6 | 5.9 % | |
| Equipamiento | | | | | |
| Computadoras | 1264 | | 90 | 88.2 % | |
| Con acceso a internet | 1126 | 89 % | 79 | 77.5 % | |
| Multipropósito | 257 | 20 % | 40 | 39.2 % | |
| Administrativas | 194 | 15 % | 61 | 59.8 % | |
| Otros usos | 82 | 6 % | 4 | 3.9 % | |
| Catálogo | 69 | 5 % | 30 | 29.4 % | |
| Para usuarios | 658 | 52 % | 59 | 57.8 % | |
| Otros equipos | 566 | | | | |
| Arco de seguridad | 31 | | 24 | 0.0 % | |
| Cámara de seguridad | 67 | | 15 | 14.7 % | |
| Copiadora | 31 | | 27 | 26.5 % | |
| Diademas audio | 62 | | 10 | 9.8 % | |
| Dispositivos inteligentes | 10 | | 1 | 1.0 % | |

Continúa...

| Infraestructura tecnológica | | | | | |
|-----------------------------|---|-------|---|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | % | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Equipo digitalización | 0 | | 0 | 0.0 % |
| | Equipo microfilmación | 2 | | 2 | 2.0 % |
| Equipamiento | | | | | |
| | Equipos especiales para personas con limitaciones auditivas, visuales, etc. | 3 | | 2 | 2.0 % |
| | Escáner | 28 | | 25 | 24.5 % |
| | Filmadora | 0 | | 0 | 0.0 % |
| | Grabadora | 1 | | 1 | 1.0 % |
| | Impresoras | 86 | | 61 | 59.8 % |
| | Lector de código de barras | 41 | | 25 | 24.5 % |
| | Lector de diapositivas | 3 | | 3 | 2.9 % |
| | Lector de microfilm | 2 | | 2 | 2.0 % |
| | Otro equipo | 1 | | 1 | 1.0 % |
| | Proyector | 27 | | 18 | 17.6 % |
| | Reproductor DVD | 14 | | 13 | 12.7 % |
| | Tablet | 24 | | 6 | 5.9 % |
| | Teléfono | 101 | | 60 | 58.8 % |
| | Televisor | 22 | | 20 | 19.6 % |
| | Videocasetera | 10 | | 9 | 8.8 % |

TABLA 37. Resultados del factor recursos financieros del componente recursos

| Recursos financieros | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Disponibilidad de presupuesto | | | | |
| | 1-50 mil | | 8 | 7.8 % |
| | Entre 51 - 100 mil | | 1 | 1.0 % |
| | Entre 101 - 200 mil | | 0 | 0.0 % |
| | Entre 201 - 500 mil | | 1 | 1.0 % |
| | Entre 501 mil | | 0 | 0.0 % |
| | Entre 1 - 1.5 millones | | 0 | 0.0 % |
| | Más de 1.5 millones | | 0 | 0.0 % |
| | No se conoce | | 45 | 44.1 % |
| | Sin presupuesto | | 25 | 24.5 % |
| | No contestó | | 22 | 21.6 % |
| Distribución del presupuesto | | Promedio | | |
| | Personal | 24 % | 6 | 5.9 % |
| | Capacitación | 27 % | 5 | 4.9 % |
| | Tecnologías | 29 % | 3 | 2.9 % |
| | Mantenimiento tecnología | 49 % | 2 | 2.0 % |
| | Mobiliario | 25 % | 3 | 2.9 % |
| | Colecciones | 25 % | 4 | 3.9 % |
| | Mantenimiento edificio | 18 % | 8 | 7.8 % |
| | Servicios públicos | 36 % | 7 | 6.9 % |
| | Consumibles (papelería, etc.) | 25 % | 13 | 12.7 % |

LOS RECURSOS CON LOS QUE OPERAN LAS BIBLIOTECAS DE CHIHUAHUA

Personal de la biblioteca

Un asunto importante que ha sido mencionado reiteradamente en la literatura sobre el tema es la falta de personal especializado y poco o nada calificado en la disciplina.¹⁶⁹ Este problema fue señalado en las debilidades de un análisis FODA realizado por la propia RENABIP para su planeación estratégica durante 2007.

Otros aspectos mencionados con frecuencia refieren al nivel de escolaridad: “en su mayoría es de educación secundaria y preparatoria, sin alguna especialidad en el área de bibliotecología”,¹⁷⁰ al poco personal y la carencia de un puesto de bibliotecario.¹⁷¹ La rotación de los trabajadores en relación con los periodos de gobierno y el esfuerzo interminable por capacitar con cursos a quienes son de nuevo ingreso,¹⁷² lo que afecta el costo de la capacitación, la continuidad y profesionalización del personal. Por otro lado, también se identifica un personal sin las competencias adecuadas para reducir la brecha digital de la ciudadanía, los bibliotecarios en general no cuentan con ellas y eso complica el desarrollo de una sociedad del conocimiento y la reducción en la brecha digital.¹⁷³

Algunos ejemplos de los aspectos antes mencionados pueden verse en el estudio realizado por Pérez Flores en las bibliotecas públicas de Toluca, en el que encontró que en 20 de las 23 estudiadas, solo hay una persona a cargo de la biblioteca y únicamente dos profesionales de la información y siete en otras disciplinas, 18 tienen preparatoria o carrera técnica, cuatro secundaria y uno primaria; la investigación no aclara los puestos que desempeñan. El autor señala que no hay una selección de personal con perfil bibliotecario y que las contrataciones se hacen bajo plazas administrativas, el personal va llegando por diversas razones como el “cambio de administración, sanción e inhabilitación”,¹⁷⁴ otro aspecto que sobresale es que la mayoría son mujeres. En otro estudio hecho en las bibliotecas públicas de los estados de Campeche, Durango y Jalisco se identificó que el 71.43 % del personal está en el rango de 30 a 49 años; 90 % de los recursos humanos son del sexo femenino; el 31 % del total tiene grado

¹⁶⁹ Federico Hernández Pacheco, “Modernización de bibliotecas públicas en México (2007-2009)”. *Biblioteca Universitaria*, 1, 16 (junio, 2014), pp. 21-32.

¹⁷⁰ F. Hernández Pacheco y D. Quezada Escamilla, *op. cit.*, p. 19.

¹⁷¹ J. A. Pérez Flores, *op. cit.*

¹⁷² F. Hernández Pacheco y D. Quezada Escamilla, *op. cit.*; R. M. Fernández de Zamora, “La Red Nacional de Bibliotecas...”, *op. cit.*

¹⁷³ J. L. González Sandoval, S. Macías Mora *et al.*, *op. cit.*, pp. 131-148.

¹⁷⁴ J. A. Pérez Flores, *op. cit.*, pp. 77-79.

escolar de secundaria, el 34 % solo preparatoria, el 11 % licenciatura y 8 % grado de maestría; el 51 % dice asistir a capacitación muy rara vez.¹⁷⁵

Características académicas del personal

Los profesionales de la información

En México las bases de la bibliotecología inician con una preparación técnica de nivel medio superior y llegan hasta el doctorado.¹⁷⁶ En la década de los 90, Ramírez Leyva ya señalaba que “la falta de recursos humanos especializados en bibliotecología en Chihuahua ha sido factor determinante en el desarrollo bibliotecario. Este aspecto –que no es privado del estado– se está atendiendo actualmente con el fin de mantener constante la evolución de las bibliotecas”.¹⁷⁷ Este panorama no ha cambiado mucho, los resultados de la investigación muestran que 13.3 % (24) de quienes trabajan en las 30 bibliotecas académicas encuestadas son profesionales de la información, en comparación con las 70 públicas, en las que solo el 6.5 % (11) cumple con esta característica (ver Tabla 38); dato consistente con el de 6.3 % encontrado por Pérez Flores¹⁷⁸ en Toluca. La apuesta de las bibliotecas públicas sigue siendo la capacitación técnica del personal a través de cursos, pero no la búsqueda de su profesionalización. Los 36 que ostentan un título en carreras relacionadas con esta disciplina se localizan solo en 7 de los 27 municipios encuestados, principalmente en Chihuahua (14) y Juárez (15); y se concentran en las académicas para las que se estima uno en cada biblioteca.

Los bibliotecarios tienen una responsabilidad con la sociedad si se toma en cuenta que también ellos educan,¹⁷⁹ su puesto en el mundo laboral se está redefiniendo gracias a las transformaciones tecnológicas y estructurales de la sociedad de la información y el conocimiento,¹⁸⁰ modificando sus roles, expectativas y capacidades, en donde prevalece un contexto marcado por cambios sociales, retos de financiación y las necesidades de los usuarios.¹⁸¹

Entre las nuevas competencias que los bibliotecarios deben desarrollar de acuerdo con la propuesta más reciente realizada por la American Library Association (ALA),¹⁸² se encuentran las relacionadas con “el conocimiento de puerta

¹⁷⁵ F. Hernández Pacheco y D. Quezada Escamilla, *op. cit.*

¹⁷⁶ Israel Morales Becerra, “La profesionalización de la biblioteconomía en México: su historia (1912 - 1948)”. *Revista General de Información y Documentación*, 21 (2011), pp. 277–289.

¹⁷⁷ E. M. Ramírez Leyva, *op. cit.*, p. 89.

¹⁷⁸ J. A. Pérez Flores, *op. cit.*

¹⁷⁹ Erwin Limón, “El papel de la biblioteca pública: el caso del estado de Chihuahua”. *El Bibliotecario*, 117 (2017), pp. 17–18.

¹⁸⁰ Miriam Vieira da Cunha, “Las profesiones de la información: un escenario de cambios”. *Ciencias de la Información*, 1, 44 (2013), pp. 1–12.

¹⁸¹ American Library Association, “ALA’s Core Competences of Librarianship”. 2021 [En línea]: <https://lc.cx/jZ5Jjo>.

¹⁸² *Ibid.*, p. 3.

de enlace, recursos de información, aprendizaje permanente y educación continua, gestión y administración, organización del conocimiento y la información registrados, servicios de referencia y de usuario, investigación y práctica basada en evidencia, justicia social, habilidades y conocimientos tecnológicos”.

El avance en la profesionalización del personal que señalaba Ramírez Leyva¹⁸³ en la década de los 90 no se ha dado del todo, aunque ya hay presencia de profesionistas de la información, pues en las 102 bibliotecas consultadas existe un 10.2 % (36) de estos, no es suficiente, Lugo Hubp comenta al respecto:

es preocupante que el papel social del bibliotecólogo no es valorado adecuadamente y por ende, el personal que dirige algunas bibliotecas universitarias o algunos servicios y procesos bibliotecarios desconoce aún lo elemental sobre administración y organización de servicios bibliotecarios, contribuyendo así a que el rol social del bibliotecario siga siendo poco reconocido en México.¹⁸⁴

En este panorama habría que preguntarse cuándo se tendrá ese personal profesional de la información que siempre ha sido necesario en las bibliotecas, y que ante las cambiantes tecnologías ahora tiene que desarrollar nuevas competencias encaminadas a la gestión de la información en entornos cambiantes.

Profesionistas en otras disciplinas

Del total de personal de base que labora en las 102 bibliotecas consultadas, se encontró que el 41.5 % (146) tiene estudios universitarios, de los cuales el 10.2 % (36) es profesional de la información y un 31.3 % (110) en otras disciplinas, de estos últimos, el 60.9 % (67) se encuentra en las bibliotecas académicas, el 38.2 % (42) en las públicas y el 0.9 % (1) en las especializadas.

El 31.4 % (53) del total del personal que labora en las bibliotecas públicas del estado de Chihuahua tiene estudios universitarios, 28.4 % (48) licenciatura y 2.9 % (5) posgrado (ver Tabla 31), este porcentaje es más alto que el encontrado por Hernández Pacheco y Quezada Escamilla:¹⁸⁵ 11 % con licenciatura y 8 % maestría. El 50.3 % (91) del total del personal que labora en las bibliotecas académicas tiene estudios universitarios, de los cuales el 62.6 % (57) tiene grado licenciatura y 37.4 % (34) posgrado (ver Tabla 38). En las bibliotecas especializadas se resalta que el personal tiene estudios universitarios. Estos resultados señalan una mayor presencia de profesionistas, principalmente en las bibliotecas académicas y especializadas; sin embargo, en las públicas aún hay camino por recorrer.

¹⁸³ E. M. Ramírez Leyva, *op. cit.*

¹⁸⁴ M. Lugo Hubp, *op. cit.*, p. 52.

¹⁸⁵ F. Hernández Pacheco y D. Quezada Escamilla, *op. cit.*

TABLA 38. Personal de base laborando en las bibliotecas de Chihuahua

| Escolaridad del personal | Académica | Pública | Especializada | Total bibliotecas |
|---|------------|------------|---------------|-------------------|
| Profesional de la información | 24 | 11 | 1 | 36 |
| Posgrado | 19 | 2 | 1 | 22 |
| Licenciatura | 5 | 9 | | 14 |
| No profesional de la información | 157 | 158 | 1 | 316 |
| Posgrado | 15 | 3 | | 18 |
| Licenciatura | 52 | 39 | 1 | 92 |
| Preparatoria | 61 | 51 | | 112 |
| Secundaria | 6 | 22 | | 28 |
| Técnica | 16 | 29 | | 45 |
| Primaria | | 9 | | 9 |
| Escolaridad no definida | 7 | 5 | | 12 |
| Total personal | 181 | 169 | 2 | 352 |

Personal no profesionista

Para el 55.1 % (194) restante del personal que no cuenta con estudios universitarios se encontró lo siguiente: 31.8 % (112) tiene preparatoria, 12.8 % (45) carrera técnica, 8 % (28) secundaria y 2.6 % (9) primaria, el 3.4 % (12) no definió su escolaridad. Las bibliotecas públicas son las que tienen el mayor número de personal con nivel educativo de secundaria y técnica, y también son las únicas cuyo personal tiene nivel educativo de primaria (ver Tabla 38).

Características del personal

En el anuario de 2017 se registra un total de 317 personas empleadas en las bibliotecas públicas municipales y estatales y un total de 567 363 usuarios atendidos en todo el Estado.¹⁸⁶ De acuerdo con estos datos, los dos municipios más poblados, Juárez y Chihuahua, tienen casi una tercera parte del personal (Juárez 53 y Chihuahua 47), pues atienden al 45 % de los usuarios (Juárez 174 276 y Chihuahua 83 390); y resalta que el municipio Juárez tenga el mayor número de bibliotecas públicas, con 17 de ellas registradas en el anuario,¹⁸⁷ casi duplica las nueve que tiene Chihuahua, capital del estado.

Tipo de contratación

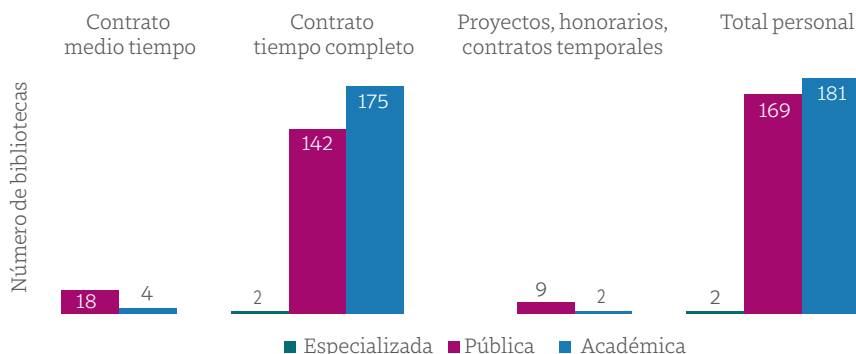
En total operan 575 personas en las 102 bibliotecas encuestadas. El 61.2 % (352) es personal de contrato, el 28 % (161) apoya bajo la categoría de servicio social, becario o prácticas profesionales y el 10.8 % (62) como voluntariado. Del personal de contrato, el 90.6 % (319) es de tiempo completo, un 3.1 % (11) se contrata por

¹⁸⁶ Instituto Nacional de Estadística y Geografía, *Anuario estadístico y geográfico de Chihuahua 2017, op. cit.*

¹⁸⁷ Hay 16 bibliotecas públicas municipales en Ciudad Juárez que no aparecen registradas en este anuario.

proyectos, honorarios o contratos temporales, y 6.3 % (22) por medio tiempo (ver Tabla 31 y Figura 16).

FIGURA 16. Tipo de contratación del personal en bibliotecas



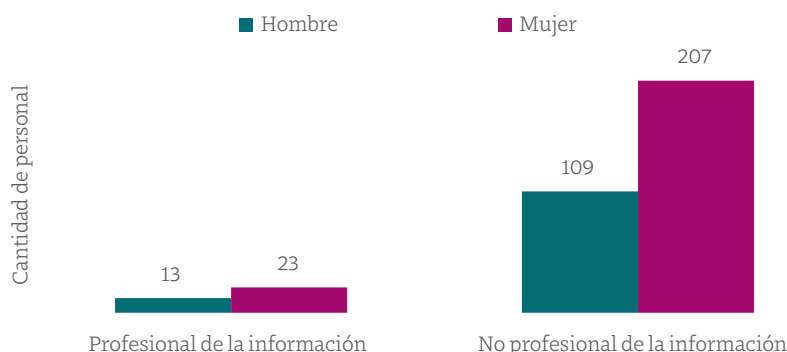
En algunos municipios el porcentaje de voluntarios y otros participantes supera en gran medida al personal de base, como el caso del municipio de Ascensión en donde se cuenta solamente con dos personas de base y con diez voluntarios; Guachochi tiene cinco personas de base, 16 voluntarios y otras siete personas colaborando en el rubro de otros participantes; Guadalupe y Calvo cuenta con dos personas de base y 13 en otros; finalmente Guerrero tiene cuatro de base y diez voluntarios (ver Tabla 39).

En el municipio de Juárez se presenta una situación especial debido a que el número de otros participantes es elevado (93 personas) en comparación con el total de personal de base (109): el fenómeno se debe a los esquemas con que cuentan varias de las bibliotecas académicas de la ciudad, como el caso de las pertenecientes a la UACJ, en las que los estudiantes tienen la oportunidad de colaborar bajo la estructura del Programa Integral de Habilidades Profesionales, que recluta a estudiantes por 20 horas semanales para apoyar en los diferentes procesos y servicios de las bibliotecas (ver Tabla 39).

Sexo

De nuestro estudio se desprende que el personal de base (contrato) está conformado por 65.3 % (230) de mujeres y por 34.7 % (120) de hombres. Laboran en las bibliotecas solo 36 profesionales de la información 64 % (23) son mujeres y 36.1 % (13) restante son hombres (ver Figura 17). El 90.2 % (92) de las bibliotecas tienen contratadas a mujeres y el 43.1 % (44) a hombres. Las académicas tienen el 67 % (82) del personal de base hombres y las públicas tienen el 57 % (130) de las mujeres.

FIGURA 17. Sexo del personal de base



Considerando a todos los involucrados en la operación de las bibliotecas el 64.2 % (369) del personal son mujeres; esto corresponde al 65.6 % (231) del personal de base, el 72.6 % (45) de las personas que colaboran como voluntarios y el 57.8 % (93) de otros participantes (servicio social, prácticas profesionales, becarios). Solo el 35.8 % (206) son hombres. El 90.2 % (92) de las bibliotecas tienen mujeres prestando sus servicios en ellas y solo el 51 % (52) a hombres (ver Tabla 31). La alta presencia de mujeres señalada en los resultados es consistente con el estudio de Pérez Flores,¹⁸⁸ quien encontró que el 95.6 % del personal bibliotecario de Toluca son mujeres y solo el 17.4 % son hombres.

Tomando en cuenta solo los municipios de Juárez y Chihuahua, que tienen más de 100 empleados, en el primero es de resaltar que la diferencia entre hombres (50.5 %) y mujeres (49.5 %) laborando es la más equitativa del estado, mientras que en el segundo se tiene el mayor número de mujeres (65.2 %); sin embargo, es Hidalgo del Parral que en términos porcentuales tiene la mayor representación mujeres (78 %) (ver Tabla 39).

TABLA 39. Personal por sexo y municipio

| Municipio | Personal de base | | | Voluntarios | | | Otros participantes | | |
|------------|------------------|-------|--------|-------------|-------|--------|---------------------|-------|--------|
| | Total | Mujer | Hombre | Total | Mujer | Hombre | Total | Mujer | Hombre |
| Ahumada | 13 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Aldama | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ascensión | 2 | 2 | 10 | 7 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bachíniva | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Bocoyna | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Camargo | 13 | 8 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Chihuahua | 115 | 75 | 40 | 1 | 1 | 0 | 14 | 7 | 7 |
| Cuauhtémoc | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| Delicias | 6 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |

Continúa...

¹⁸⁸J. A. Pérez Flores, *op. cit.*, p. 78.

| Municipio | Personal de base | | | Voluntarios | | | Otros participantes | | |
|--------------------------|------------------|------------|------------|-------------|-----------|-----------|---------------------|-----------|-----------|
| | Total | Mujer | Hombre | Total | Mujer | Hombre | Total | Mujer | Hombre |
| Gran Morelos | 2 | 2 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Guachochi | 5 | 5 | | 16 | 16 | 0 | 7 | 7 | 0 |
| Guadalupe | 2 | 2 | | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Guadalupe y Calvo | 2 | 2 | | 0 | 0 | 0 | 13 | 8 | 5 |
| Guerrero | 4 | 2 | 2 | 10 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Hidalgo del Parral | 23 | 18 | 5 | 0 | 0 | 0 | 6 | 5 | 1 |
| Janos | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Jiménez | 6 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 14 | 6 | 8 |
| Juárez | 109 | 54 | 55 | 9 | 7 | 2 | 93 | 50 | 43 |
| Madera | 2 | 2 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Manuel Benavides | 3 | 3 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Matamoros | 1 | 1 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Namiquipa | 6 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 |
| Nuevo Casas Grandes | 14 | 8 | 6 | 10 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| Ocampo | 2 | 2 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ojinaga | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| San Francisco de Conchos | 1 | 1 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Saucillo | 1 | 1 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Temósachic | 1 | 1 | | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Urique | 1 | 1 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Valle de Zaragoza | 1 | 1 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total personal | 352 | 230 | 122 | 62 | 45 | 17 | 161 | 93 | 68 |

Edad del personal

El promedio de edad del personal de base es de 45 años, teniendo como máxima 72 y como mínima 18. El 50.6 % (178) del personal de base está en el rango de 31 a 50 años: 26.1 % (92) en edad de 31-40 años y 24.4 % (86) entre 41-50 (ver Tabla 31). Estos resultados son un poco más bajos que los encontrados por Hernández Pacheco y Quezada Escamilla,¹⁸⁹ quienes revelaron que un 71.43 % del personal de las bibliotecas públicas está en el rango de 30 a 49 años.

Son pocos los municipios que cuentan con personal en el rango de edad de 21 a 30 años, como Bachíniva, dónde se reporta a una persona con 21 años, en Ahumada, Aldama y Temósachic labora personal con 22 años y en Ascensión, Camargo y Cuauhtémoc, con 23. En el otro extremo están los municipios de Juárez, Chihuahua e Hidalgo del Parral donde laboran personas en edades de 70 a 78 años (ver Tabla 40).

¹⁸⁹F. Hernández Pacheco y D. Quezada Escamilla, *op. cit.*

TABLA 40. Promedio de edad en años del personal de base en cada municipio

| Municipio | Suma de personal | Promedio de edad | Máx. | Mín. |
|--------------------------|------------------|------------------|-----------|-----------|
| Ahumada | 13 | 46 | 55 | 22 |
| Aldama | 4 | 37 | 50 | 22 |
| Ascensión | 2 | 36 | 49 | 23 |
| Bachíniva | 1 | 21 | 21 | 21 |
| Bocoyna | 3 | 43 | 48 | 35 |
| Camargo | 13 | 32 | 49 | 23 |
| Chihuahua | 115 | 47 | 72 | 28 |
| Cuauhtémoc | 3 | 26 | 29 | 23 |
| Delicias | 6 | 46 | 58 | 32 |
| Gran Morelos | 2 | 20 | 22 | 18 |
| Guachochi | 5 | 49 | 57 | 39 |
| Guadalupe | 2 | 34 | 44 | 23 |
| Guadalupe y Calvo | 2 | 34 | 34 | 34 |
| Guerrero | 4 | 41 | 46 | 36 |
| Hidalgo del Parral | 23 | 48 | 70 | 28 |
| Janos | 4 | 43 | 60 | 26 |
| Jiménez | 6 | 52 | 65 | 38 |
| Juárez | 109 | 46 | 78 | 25 |
| Madera | 2 | s.i. | | |
| Manuel Benavides | 3 | 37 | 47 | 27 |
| Matamoros | 1 | 37 | 37 | 37 |
| Namiquipa | 6 | 36 | 48 | 28 |
| Nuevo Casas Grandes | 14 | 34 | 39 | 28 |
| Ocampo | 2 | 45 | 54 | 35 |
| Ojinaga | 2 | 44 | 56 | 31 |
| San Francisco de Conchos | 1 | s.i. | | |
| Saucillo | 1 | 49 | 49 | 49 |
| Temósachic | 1 | 22 | 22 | 22 |
| Urique | 1 | 40 | 40 | 40 |
| Valle de Zaragoza | 1 | 30 | 30 | 30 |
| Total general | 352 | 45 | 78 | 18 |

Permanencia del personal

Los años de experiencia laboral del personal pueden representar ventajas para las bibliotecas¹⁹⁰ por el conocimiento acumulado y la reducción de la rotación; sin embargo, puede ser también una desventaja como lo establece Venier¹⁹¹ en su investigación sobre los factores para gestionar el cambio, en el que identificó que una de las dificultades para que se dé tal proceso es la antigüedad en el puesto. Por otro lado, la

¹⁹⁰ Jeffrey Pfeffer, “Organizational Demography”. *Research in Organizational Behavior*, 5 (1983), pp. 299–357.

¹⁹¹ Giselle Venier, *El cambio en las bibliotecas públicas y universitarias: un modelo metodológico*. Universidad Nacional de la Plata, La Plata, 2017 [En línea]: <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1483/te.1483.pdf>.

rotación de personal afecta a la organización y su ambiente,¹⁹² la estabilidad, el desempeño y la productividad del personal;¹⁹³ para evitarla es necesario que en las bibliotecas se tengan oportunidades y condiciones para que el personal se desarrolle profesionalmente y mejore su autoestima.¹⁹⁴

En el presente estudio se identificó que en las bibliotecas de Chihuahua el promedio de los años de servicio de su personal es de 9.7. Aunque los profesionales de la información tienen una antigüedad de 10.2 años. La frecuencia máxima de antigüedad para los profesionales de la información es de 33 años laborados y para el resto 43 (ver Tabla 41).

TABLA 41. Promedio de años de antigüedad del personal de base por nivel de escolaridad

| Escolaridad | Hombre | | | Mujer | | | Total general | | |
|---|-------------------------------------|-------------|------------|-------------------------------------|-------------|------------|-------------------------------------|-------------|------------|
| | Prome- dio de anti- güedad | Máx. | Mín. | Prome- dio de anti- güedad | Máx. | Mín. | Prome- dio de anti- güedad | Máx. | Mín. |
| No profesional de la información | 8.5 | 38.0 | 1.0 | 10.2 | 43.0 | 1.0 | 9.7 | 43.0 | 1.0 |
| Posgrado | 5.6 | 15.0 | 1.0 | 11.8 | 26.0 | 2.0 | 8.5 | 26.0 | 1.0 |
| Universidad | 8.7 | 38.0 | 1.0 | 10.5 | 32.0 | 1.0 | 9.8 | 38.0 | 1.0 |
| Preparatoria | 8.6 | 28.0 | 1.0 | 10.0 | 43.0 | 1.0 | 9.5 | 43.0 | 1.0 |
| Secundaria | 8.9 | 20.0 | 2.0 | 7.6 | 42.0 | 1.0 | 8.0 | 42.0 | 1.0 |
| Técnica | 10.2 | 26.0 | 4.0 | 13.2 | 28.0 | 1.0 | 12.9 | 28.0 | 1.0 |
| Primaria | s.i. | | | 3.1 | 4.0 | 3.0 | 3.1 | 4.0 | 3.0 |
| Escolaridad no definida | 8.0 | 8.0 | 8.0 | 7.3 | 16.0 | 1.0 | 7.4 | 16.0 | 1.0 |
| Profesional de la información | 14.9 | 33.0 | 2.0 | 8.3 | 25.0 | 1.0 | 10.2 | 33.0 | 1.0 |
| Posgrado | 25.3 | 33.0 | 15.0 | 9.1 | 25.0 | 1.0 | 12.8 | 33.0 | 1.0 |
| Universidad | 7.0 | 15.0 | 2.0 | 7.1 | 15.0 | 1.0 | 7.1 | 15.0 | 1.0 |
| Valoración global | 9.0 | 38.0 | 1.0 | 10.1 | 43.0 | 1.0 | 9.7 | 43.0 | 1.0 |

Observando en detalle la antigüedad de cada persona¹⁹⁵ se encontró que el 30.7 % (108) del personal de base tiene una antigüedad de 1 a 3 años, el 38.9 % (137) de 1 a 5 años, 14.2 % (50) de 6 a 10 años, el 10.8 % (38) tiene de 11 a 15 años,

¹⁹²I. Chiavenato, *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill, México, 8ª ed., 2007, 500 pp.

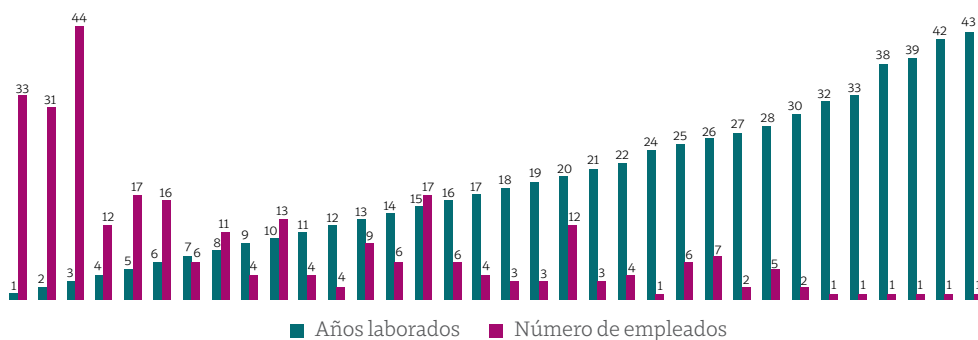
¹⁹³Roberto Flores, J.L. Abreu *et al.*, “Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas.” *Daena: International Journal of Good Conscience*, 1, 3 (2008), pp. 65–69.

¹⁹⁴Anastasia Nava Olmos, *Elementos a considerar en la motivación del personal en las bibliotecas* (dir. Cesar Augusto Ramírez). UNAM, México, 2009 [Trabajo de grado] [En línea]: <https://lc.cx/AazzxY>.

¹⁹⁵Solo se obtuvo la antigüedad de 289 empleados a través del cuestionario. No se consiguió toda la información para los 352 empleados reportados.

el 7.9 % (28) de 16 a 20 años y finalmente, el 10.22 % (36) tiene 21 años o más de antigüedad. En la Figura 18 se puede apreciar que a mayor número de años laborados hay menos empleados y la mayor concentración de estos se encuentra en el rango de 1 a 3 años laborados (ver Figura 18). De estos resultados se puede deducir que una tercera parte del personal podría estar rotando en relación con los periodos de gobierno municipal, como lo señalan Hernández Pacheco y Quezada Escamilla, “en los municipios el personal se rota o sustituye cada tres años como consecuencia de los cambios de gobierno municipales”.¹⁹⁶

FIGURA 18. Antigüedad del personal por cantidad de empleados



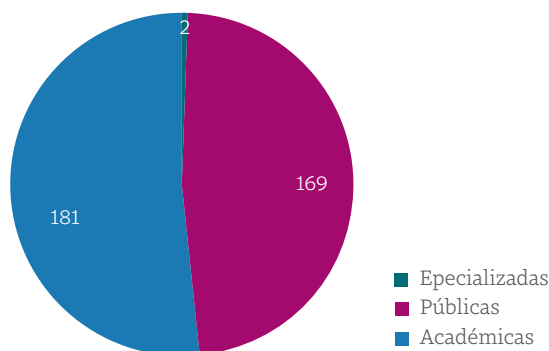
Distribución del personal

Personal por tipo de biblioteca

El 51 % (181) del personal de base se concentra en las bibliotecas académicas, y el 48 % (169) en las públicas. La relación con el número de bibliotecas es de dos personas por cada biblioteca pública, siete por cada académica, y una por cada especializada (ver Figura 19).

¹⁹⁶F. Hernández Pacheco y D. Quezada Escamilla, *op. cit.*, p. 19.

FIGURA 19. Distribución del personal de base en las bibliotecas



Concentración geográfica del personal

En cuanto a la concentración geográfica del personal de base, se identifica que en los municipios de Chihuahua (con 21 bibliotecas encuestadas) y Juárez (28) es donde se concentra el mayor número, tienen el 32.6 % (115) y 30.9 % (109) respectivamente. En el resto de los municipios el porcentaje de personal varía entre el 1 % y el 7 % (ver Tabla 31 y Tabla 40).

Colecciones

Colecciones físicas

Las colecciones físicas que las 102 bibliotecas encuestadas ponen a disposición de la comunidad se comprenden de 932 994 volúmenes. Muy pocas cuentan con materiales adicionales para atender demandas para usuarios especiales: en total poseen 443 obras en braille, 314 libros en lenguas indígenas y 430 piezas de material didáctico y lúdico (ver Tabla 31 y Tabla 42). El 61.8 % de los volúmenes se encuentran en las bibliotecas académicas y el 37.4 % en las públicas. Todo el material en braille está en disposición de estas últimas, así como el 90 % de los libros en lengua indígena. Se registran 66 suscripciones a periódicos¹⁹⁷ y 299 a revistas¹⁹⁸ (ver Tabla 42).

¹⁹⁷ Para el conteo de las suscripciones a periódicos se omitió el valor de 4 092 suscripciones que fue proporcionado por una sola biblioteca pública perteneciente a un municipio de baja población, porque la cifra no es consistente con los recursos que tiene la biblioteca ni con el número de periódicos que circulan en el país; posiblemente, el valor refiere al número de fascículos disponibles.

¹⁹⁸ Para el conteo de las suscripciones a revistas se omitió la cifra de 1 255 suscripciones que se acumula con las de solo 5 bibliotecas públicas pequeñas; la cifra no es consistente con los recursos disponibles por lo que es posible se refiera al número de fascículos disponibles.

TABLA 42. Colecciones por tipo de biblioteca

| Colecciones | Académicas | Especializadas | Públicas | Total |
|--------------------------------|------------|----------------|----------|---------|
| Suma de volúmenes | 576 442 | 7 374 | 349 178 | 932 994 |
| Suma de libros digitales | 781 594 | 98 | 4 326 | 786 018 |
| Suma de audiovisuales | 1 837 | 15 | 4 229 | 6 081 |
| Suma de suscripción periódicos | 18 | 2 | 46 | 66 |
| Suma de libro letra grande | 11 | 0 | 595 | 606 |
| Suma de suscripción revista | 217 | 4 | 78 | 299 |
| Suma de material braille | 0 | 0 | 443 | 443 |
| Suma de libro lengua indígena | 31 | 0 | 283 | 314 |
| Suma de material didáctico | 11 | 0 | 419 | 430 |
| Suma de material cartográfico | 1 131 | 100 | 250 | 1 481 |

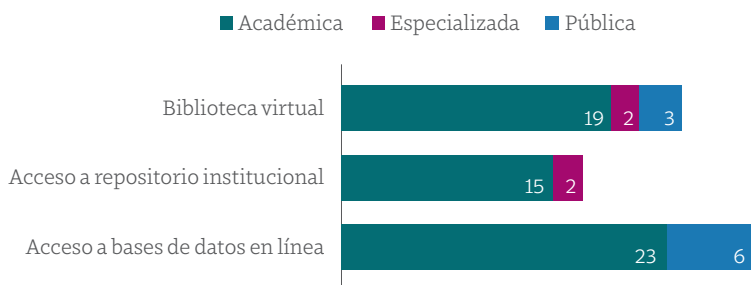
Colecciones virtuales

Además de las colecciones físicas, se cuenta con 786 018 libros digitales, pero 99.4 % se encuentra en seis académicas, cuatro públicas y una especializada. El 28.4 % (29) de las bibliotecas cuenta con acceso a bases de datos y solo un 16.7 % (17) a un repositorio institucional.

Únicamente 24 de las 29 bibliotecas que tienen acceso a bases de datos cuentan con una biblioteca virtual (ver Figura 20), esta no debe entenderse solo como una plataforma en la que se reúnen diversos contenidos, sino como un servicio, es decir, debe contener servicios de información como los brindados presencialmente; porque como dice Gallo León: “la biblioteca no es una colección, sino un servicio”¹⁹⁹ y eso es lo que la diferencia de un almacén. En este contexto, las bibliotecas virtuales no deben contener solo colecciones, también servicios en línea, como referencia virtual, préstamo interbibliotecario en línea, entre otros. Sobre este panorama las bibliotecas de Chihuahua, principalmente las públicas, tienen mucho camino por recorrer.

¹⁹⁹ José Pablo Gallo León, “La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro)”. *El Profesional de la Información*, 2, 24 (marzo, 2015), p. 87.

FIGURA 20. Colecciones virtuales disponibles en las bibliotecas de Chihuahua



Acceso a la colección

Catálogo de colecciones

Para la consulta de las colecciones, las bibliotecas han creado catálogos que pasaron de ser unas listas manuscritas a convertirse en catálogos automatizados, también conocidos como OPAC (por sus siglas en inglés Online Public Access Catalog). Para diferenciar el grado de automatización y acceso que el público en general tiene a estos, en el cuestionario se agregaron dos opciones: catálogo electrónico y catálogo en web. El primero se entiende como un catálogo automatizado de uso exclusivo en la red local de la organización y su consulta puede hacerse *in situ* o requerir el uso de claves de acceso. Mientras que un catálogo en la web permite la consulta a cualquier persona sin necesidad de acudir a la biblioteca o de requerir claves de acceso, por lo que está disponible para el mundo entero. Otras formas de consulta del catálogo fueron agregados al cuestionario para dar cabida a aquellos que se siguen usando de forma impresa.

En los resultados se identificó que el 87.3 % (89) de las bibliotecas cuentan con alguna forma de catálogo para la consulta de las colecciones, aunque solo el 78.4 % (80) reconoce tenerlo. Esto quiere decir que nueve bibliotecas señalaron no contar con un catálogo de colecciones, pero seleccionaron el fichero impreso o fichero electrónico como forma de consulta, por señalar algún ejemplo.

El 27.5 % (28) de las bibliotecas cuenta con catálogo electrónico, y el 16.7 % (17) tiene disponible uno en la web, haciéndolo accesible a cualquier persona desde distintos puntos. Estas cifras indican que más de la mitad no cuentan con un OPAC que facilite a los usuarios la búsqueda exhaustiva, selección y recuperación de la información, desaprovechándose los beneficios de conectar varios puntos de acceso simultáneamente en cada ocasión.

El 23.5 % (23) solo puede consultar las colecciones a través de un fichero impreso y el 7.8 % (8) tiene una lista manual, mientras que el 17.6 % (18) dispone de más de una forma y el 11.7 % (12) señala no tener ningún tipo de catálogo. En este panorama solo el 44 % de las bibliotecas cuenta con un catálogo automatizado para facilitar el acceso y localización de las colecciones (ver Tabla 43).

Además del catálogo, el 23.5 % (24) de las bibliotecas cuentan con biblioteca virtual y 16.7 % (7) con repositorio institucional.

TABLA 43. Tipo de catálogo para la consulta de colecciones

| Tipo de catálogo | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Catálogo electrónico | 12 | 1 | 5 | 18 |
| Catálogo electrónico y Catálogo en la web | 3 | | | 3 |
| Catálogo en la web | 12 | 1 | | 13 |
| Catálogo impreso | | | 4 | 4 |
| Catálogo impreso y Catálogo electrónico | 1 | | | 1 |
| Fichero electrónico | 1 | | 4 | 5 |
| Fichero electrónico y Catálogo electrónico | | | 1 | 1 |
| Fichero electrónico y Fichero impreso | 1 | | 1 | 2 |
| Fichero electrónico, Fichero impreso y Catálogo electrónico | | | 1 | 1 |
| Fichero impreso | | | 23 | 23 |
| Fichero impreso y Catálogo electrónico | | | 3 | 3 |
| Fichero impreso y Catálogo impreso | | | 1 | 1 |
| Lista manual | | | 8 | 8 |
| Lista manual y Catálogo electrónico | | | 1 | 1 |
| Lista manual, Fichero electrónico y Catálogo en la web | | | 1 | 1 |
| Lista manual y Fichero impreso | | | 4 | 4 |
| Ninguno | | | 12 | 12 |
| Sin respuesta | | | 1 | 1 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

Sistema de clasificación

Para organizar las colecciones, aunque el 56.8 % (58) de las bibliotecas utiliza el sistema de clasificación decimal Dewey, seis de estas utilizan simultáneamente otras formas de organización como alfabético por autor, alfabético por título y temas. Asimismo, el 11.7 % (12) utiliza el sistema de clasificación de la Library of Congress, denominado LC, pero un par señala usarlo junto con otras formas de organización. En total el 60.8 % se vale de un sistema de clasificación formal, sin combinarlo con otras formas de organización (ver Tabla 44).

TABLA 44. Sistema de clasificación para la organización de las colecciones

| Sistema de clasificación | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Alfabético por autor | | | 2 | 2 |
| Alfabético por autor y Alfabético por título | | | 2 | 2 |
| Alfabético por autor, Alfabético por título, Número consecutivo y Dewey | | | 2 | 2 |
| Alfabético por autor, Alfabético por título y Dewey | | | 1 | 1 |

Continúa...

| Sistema de clasificación | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Alfabético por autor, Alfabético por título y Temas | | | 2 | 2 |
| Alfabético por autor y Número consecutivo | | | 1 | 1 |
| Alfabético por autor y Temas | | | 1 | 1 |
| Alfabético por autor, Temas y Dewey | | | 1 | 1 |
| Alfabético por título | | | 2 | 2 |
| Alfabético por título y Número consecutivo | | | 1 | 1 |
| Dewey | 16 | 1 | 35 | 52 |
| Dewey y Library of Congress | 1 | | | 1 |
| Disciplina | 1 | | 2 | 3 |
| Library of Congress | 9 | 1 | | 10 |
| Library of Congress y Otro (clases del conocimiento) | 1 | | | 1 |
| Número consecutivo | 1 | | 9 | 10 |
| Número consecutivo y Dewey | | | 1 | 1 |
| Otro (por carreras) | 1 | | | 1 |
| Sin respuesta | | | 4 | 4 |
| Temas | | | 3 | 3 |
| Temas y Disciplina | | | 1 | 1 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

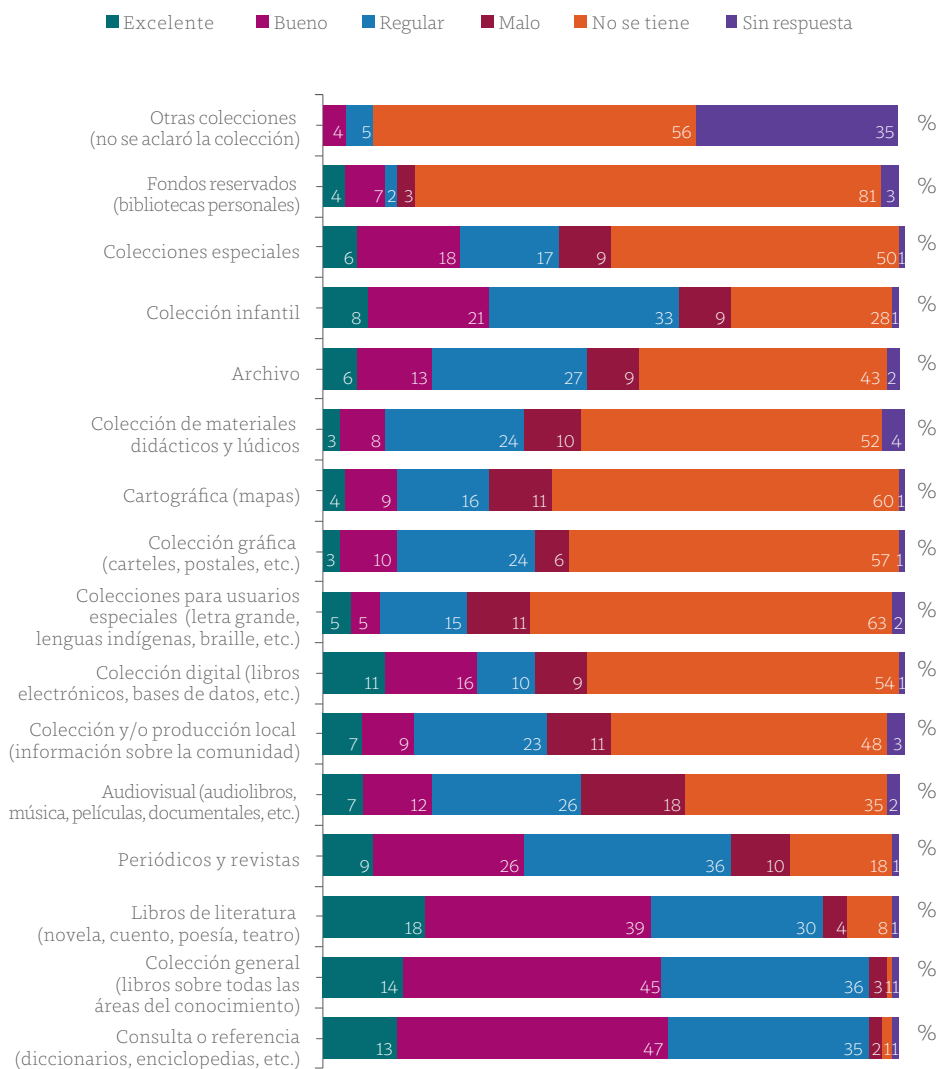
Disposición de la estantería

El 82.4 % (84) de las bibliotecas tiene estantería abierta, lo que permite que los usuarios puedan acceder libremente a las colecciones, pero el 17.6 % (18) aún sigue teniendo estantería cerrada, lo que hace depender del personal bibliotecario para utilizar al acervo y limita a los usuarios en la exploración directa de las colecciones (ver Tabla 32). En total el 78.6 % (55) de las públicas tienen estantería abierta, 53.9 % (55) de las académicas y el 50 % (1) de las especializadas.

Condición general de la colección

De acuerdo con la percepción del personal bibliotecario las colecciones que ponen a disposición de los usuarios son valoradas principalmente en la escala entre *bueno* y *regular* (ver Figura 21). Es notable que el 63 % de las bibliotecas señale no contar con colecciones para usuarios especiales (libros con letra grande, obras en lenguas indígenas, libros en braille, etc.), y que el 54 % no dispongan de una colección digital.

FIGURA 21. Valoración de las colecciones según percepción del personal bibliotecario



Se destaca que el 8 % de las bibliotecas no cuentan con una colección de libros de literatura (novela, cuento, poesía, teatro), que apoya una de sus tareas sustantivas, el fomento a la lectura. El 39 % (40) de las bibliotecas valora esta colección como buena, el 30 % (31) como regular, y el 18 % (18) como excelente (ver Figura 21).

Por otro lado, a pesar de la importancia de mantener una colección que “propicie el conocimiento de la memoria local y aporte al registro y transmisión de la identidad cultural de la comunidad en su conjunto y la de los diversos grupos que

la conforman”,²⁰⁰ el 48 % (49) de las bibliotecas no cuenta con una colección local, solo el 49 % (50) indica tener una, este porcentaje esta integrado por 11 bibliotecas las cuales señalan que la colección es mala y 23 que es regular (ver Tabla 45).

TABLA 45. Valoración de la colección local por tipo de biblioteca

| Colección y/o producción local | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--------------------------------|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Excelente | 2 | 1 | 4 | 7 |
| Bueno | 1 | | 8 | 9 |
| Regular | 5 | | 18 | 23 |
| Malo | 3 | | 8 | 11 |
| No se tiene | 18 | 1 | 30 | 49 |
| Sin respuesta | 1 | | 2 | 3 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

Con estos resultados se puede decir que las bibliotecas de Chihuahua no están haciendo un buen papel en el desarrollo de una colección que preserve la historia y la cultura del estado. Para hacerlo Falaschi y Galindo proponen tres categorías a grandes rasgos:

documentos e informaciones vinculadas con el territorio y sus características físicas y políticas, los aspectos históricos y sociológicos sobre pueblos o asentamientos preexistentes en el territorio, el origen de la localidad y las comunidades que la constituyeron; información sobre aquellos atributos propios de cada etnia o colectividad que se haya asentado en el territorio: lengua, sistema de valores y creencias, tradiciones, ritos y costumbres y el rescate de los “legados vivientes”, compuesto por las tradiciones transmitidas de generación en generación, tales como las tradiciones orales, artes y oficios, usos sociales; [y] documentación de orden comunitario actual, sin restricción ideológica, de índole socio-político-cultural, que pueda dejar impronta en la memoria colectiva o en la identidad cultural comunitaria.²⁰¹

Otro tipo de colección que resulta fundamental en las bibliotecas es la digital. La reciente pandemia por COVID-19 que provocó un cambio inmediato hacia los ambientes digitales, el cierre de las instalaciones como medidas de prevención de contagios, y la campaña “Quédate en casa”; fueron factores que pusieron a prueba la efectividad de las bibliotecas para responder a las nuevas demandas educativas y de información de la comunidad. ¿Qué recursos digitales tuvieron las bibliotecas de Chihuahua para afrontar estas necesidades de sus usuarios?

²⁰⁰Cfr. Mabel Falaschi y Leticia Galindo, “En busca de la identidad local: aportes desde la Biblioteca”.

²⁰¹*Ibid.*, p. 4.

El 54.9 % (56) de las bibliotecas no cuenta con una colección digital, solo el 45 % (46), y de este porcentaje, únicamente 16 bibliotecas la valoran como buena y 11 como excelente (ver Tabla 46). De frente a la pandemia, la mitad de las bibliotecas no tuvo posibilidades de afrontar las nuevas necesidades de los usuarios, lo que evidenció el rezago tecnológico que tienen y las limitaciones ante esta emergencia sanitaria. Lo anterior pudo confirmarse con las estrategias tomadas para la continuidad de los servicios. El 73.3 % (22) de las bibliotecas académicas cuentan con una colección digital y solo el 31.4 % (22) de las públicas (ver Tabla 46), por lo que las últimas están lejos de poder apoyar a la comunidad en las nuevas condiciones educativas y de información que se han derivado desde la contingencia sanitaria.

TABLA 46. Valoración de la colección digital por tipo de biblioteca

| Colección digital | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--------------------------|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Excelente | 8 | 1 | 2 | 11 |
| Bueno | 10 | 1 | 5 | 16 |
| Regular | 3 | | 7 | 10 |
| Malo | 1 | | 8 | 9 |
| No se tiene | 8 | | 47 | 55 |
| Sin respuesta | | | 1 | 1 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

Infraestructura física

Los nuevos usos de las bibliotecas como parte de la adaptación digital y tecnológica han provocado que pasen de ser un lugar solo para libros y se conviertan en espacios de aprendizaje, encuentro y socialización. Sus edificios son un recurso costoso que supone una gran inversión para construcción y mantenimiento, por ello, deben ser evaluados.²⁰²

Características de construcción

Superficie construida

Las 102 bibliotecas del estudio tienen en conjunto 46 711 m² de construcción. Las académicas cuentan con la mayor superficie construida, juntas tienen 30 795 m², lo que significa que en promedio cada una posee 1 035.5 m²; mientras que las bibliotecas públicas en promedio tienen una superficie construida de 227 m² y las especializadas 11.5 m² (ver Tabla 47). Estos resultados muestran la apuesta que las bibliotecas académicas están haciendo para atender las necesidades de unos usuarios que experimentan un importante proceso educativo.

²⁰² José Pablo Gallo León, “La evaluación de infraestructuras y edificios de biblioteca: Faulkner-Brown frente al cuestionario de la IFLA”. *Investigación bibliotecológica*, 72, 31 (agosto, 2017), pp. 82–83.

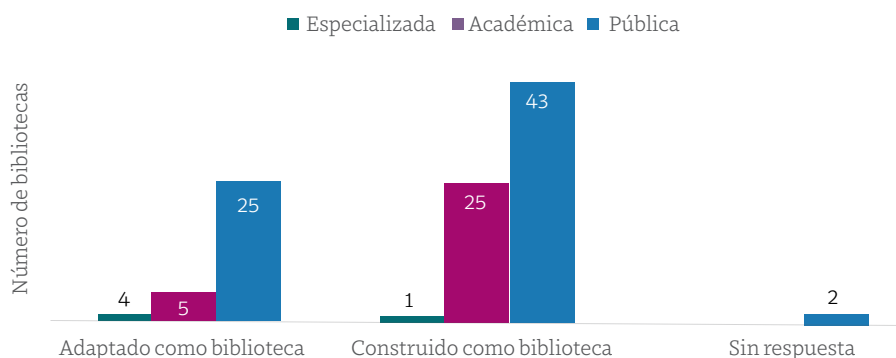
TABLA 47. Total de superficie construida para las bibliotecas

| Tipo de bibliotecas | Suma de superficie en m ² |
|-------------------------|--------------------------------------|
| Académica | 30 795.16 |
| Especializada | 23.00 |
| Pública | 15 892.47 |
| Total superficie | 46 710.63 |

Tipo de construcción

Para el 67.6 % (69) de las bibliotecas el edificio fue construido como tal y para el 30.3 % (31) fue adaptado para dar el servicio, dos de ellas no proporcionaron información (ver Tabla 35). Dentro de los diseños de construcción el 80.6 % (25) de los edificios que fueron adaptados son para bibliotecas públicas, el 16.1 % (5) para académicas y 3 % (1) especializadas (ver Figura 22). En cuanto a los inmuebles construidos como bibliotecas, los resultados reflejan que el 62.3 % (43) de ellos se utilizaron para las bibliotecas públicas, el 36.2 % (25) para las académicas y el 1.4 % (1) para las especializadas (ver Figura 22).

FIGURA 22. Tipo de construcción



Comparte edificio

El 58.8 % (60) del total de bibliotecas encuestadas tiene un espacio específico para sus funciones. El 36.3 % (37) comparte instalaciones con otra entidad, el 6.8 % (7) lo hace con instituciones educativas, 6.8 % (7) con instituciones culturales, 6.8 % (7) con gubernamentales y el 7.8 % (8) con centros comunitarios (ver Tabla 35 y Tabla 48). En el caso de las bibliotecas públicas, principalmente comparten con los centros comunitarios e instituciones gubernamentales y culturales. En el caso de las académicas el espacio es compartido con instituciones educativas. Finalmente, las especializadas con instituciones gubernamentales (ver Tabla 48). El municipio de Juárez cuenta con 52 bibliotecas, de las cuales el

30.7 % (16) se encuentra en un centro comunitario, se trata de un fenómeno común entre las bibliotecas públicas de esta localidad.

TABLA 48. Tipo de organización con la que la biblioteca comparte edificio

| Tipo de organización | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Centro comunitario | | | 8 | 8 |
| Institución cultural | | | 6 | 6 |
| Institución educativa | 5 | | 1 | 6 |
| Institución gubernamental | | 1 | 6 | 7 |
| Institución gubernamental, Institución cultural, Institución educativa y Sala concertada | | | 1 | 1 |
| Institución gubernamental e Institución educativa | | | 1 | 1 |
| Institución religiosa | | | 2 | 2 |
| Institución salud | | 1 | 1 | 2 |
| No se comparte espacio | 21 | | 39 | 60 |
| Otro (Archivo histórico, cabina de radio, parque recreativo) | 3 | | 1 | 4 |
| Sin respuesta | 1 | | 4 | 5 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

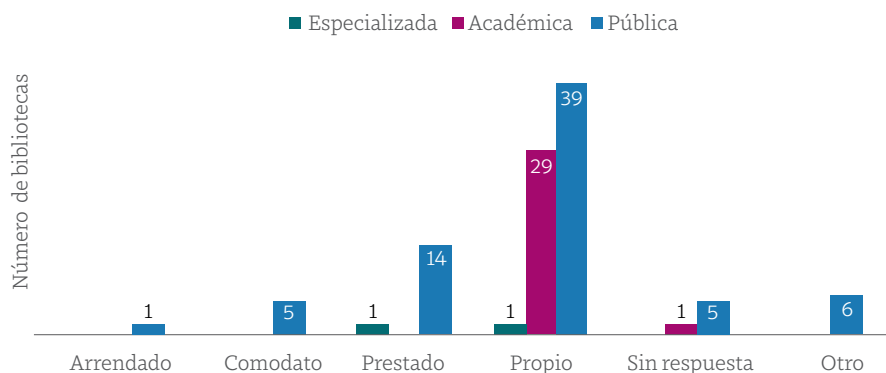
Régimen de propiedad

En el estudio de López Avedoy se identifica como un problema el aspecto de las propiedades, de acuerdo con el texto solo la tercera parte de las bibliotecas cuentan con un edificio que puede considerarse como *propiedad*, lo que deja a la mayoría de ellas con inseguridad sobre la posesión, pues “pertenecen a organizaciones civiles o grupos sociales que han decidido brindar un espacio para la comunidad. La mayoría de los espacios construidos pertenecen al ayuntamiento”²⁰³

En los resultados obtenidos para el estado de Chihuahua la realidad es distinta, el 55.7 % (39) de las bibliotecas públicas tiene régimen de *propiedad* y el 20 % (14) de ellas un edificio *prestado* (ver Figura 23). Comparado con el estudio de López Avedoy, las bibliotecas públicas del estado tienen mayor seguridad de permanencia para garantizar la continuidad; sin embargo, en Ciudad Juárez, dos de ellas han cerrado sus puertas porque el inmueble era prestado y el propietario solicitó su entrega, estos cambios afectan a la comunidad inmediata.

²⁰³M. T. López Avedoy, *op. cit.*, p. 39.

FIGURA 23. Régimen de propiedad del edificio de las bibliotecas de Chihuahua



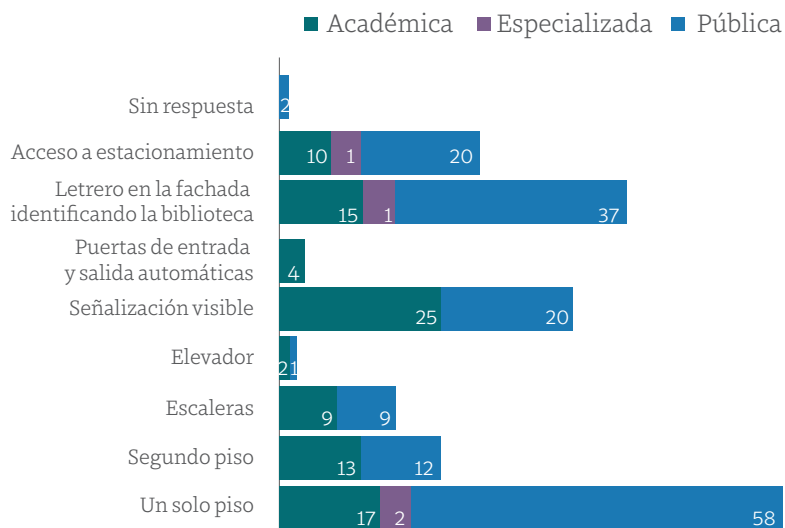
En el rubro de *otro*, cuatro bibliotecas registraron como respuesta “la presidencia municipal” como régimen de propiedad, una no aclara el tipo de régimen y otra de las personas encuestadas señala que fue donada a la comunidad pero “no se cuenta con los papeles”.

Aunque el 67.6 % (69) del total de bibliotecas encuestadas tienen régimen de *propiedad* con el edificio, son las académicas las que tienen mayor seguridad de permanencia en sus instalaciones, este resultado es algo esperado pues están directamente relacionadas con las funciones sustantivas de la institución educativa que las alberga.

Accesibilidad de las instalaciones

Una de las ventajas de los edificios de las bibliotecas encuestadas es que el 75.5 % (77) son de una sola planta, aspecto relevante por tomar en cuenta en la accesibilidad de personas con limitaciones motrices. El 24.5 % (25) tienen o se ubican en un segundo piso, pero solo el 2.9 % (3) de ellas tienen elevador y el 17.6 % (18) cuenta con escaleras, dos no respondieron. Este resultado muestra que 22 bibliotecas tienen restricciones de acceso para personas con limitaciones motrices. Solo el 3.9 % tiene puertas automáticas para facilitar el acceso y salida del recinto.

FIGURA 24. Accesibilidad de las instalaciones



El 44.1 % (45) de las bibliotecas tiene señalización visible para orientar a los usuarios en su desplazamiento en las instalaciones, el 30.4 % (31) cuenta con estacionamiento, y solo el 52 % (53) con letreros de identificación del establecimiento (ver Figura 24 y Tabla 35). Comparando el resultado de este último aspecto con el encontrado en las bibliotecas públicas de Toluca, donde solo el 35 % tiene el letrero que las identifique;²⁰⁴ en Chihuahua tienen mayores posibilidades de ser localizadas por la comunidad.

Espacios inclusivos

Tomando en cuenta el promedio de antigüedad de 30.9 años de las bibliotecas, es pertinente indicar que las edificaciones antiguas no contemplaban espacios para personas de la tercera edad o con necesidades especiales; por lo que era normal que los aditamentos estructurales de la construcción no consideraran: doble altura, escalones, rampas, movilidad dentro de las instalaciones, puertas eléctricas, pasamanos, lenguaje braille, elevadores, luces especiales, etc.

Los resultados para los espacios inclusivos indicaron que el 75.5 % (77) de los edificios son de un piso, el 24.5 % (25) tiene acceso o se ubica en segunda planta, el 21.6 % (22) permite la movilidad dentro de las instalaciones para personas con silla de ruedas y el 23.5 % (24) tiene adecuaciones para el acceso de quienes tienen deficiencias motrices, visuales y especiales, y el 9.8 % (10) cuenta

²⁰⁴J. A. Pérez Flores, *op. cit.*, p. 66.

con mobiliario accesible para silla de ruedas. Los indicadores más bajos son: el 3.9 % (4) señalización en braille, el 3.9 % (4) con puertas automáticas, 2 % (2) con salas especiales para personas con deficiencias o limitaciones auditivas, visuales, etc. (ver Tabla 35 y Tabla 49).

El 43 % de las bibliotecas académicas tiene o se ubica en un segundo piso, pero solo dos de ellas tienen elevador. El 82 % de las públicas tienen una sola planta, y del 17 % (12) que tiene o se ubica en segundo piso, solo una reportó tener elevador (ver Tabla 49).

TABLA 49. Instalaciones inclusivas

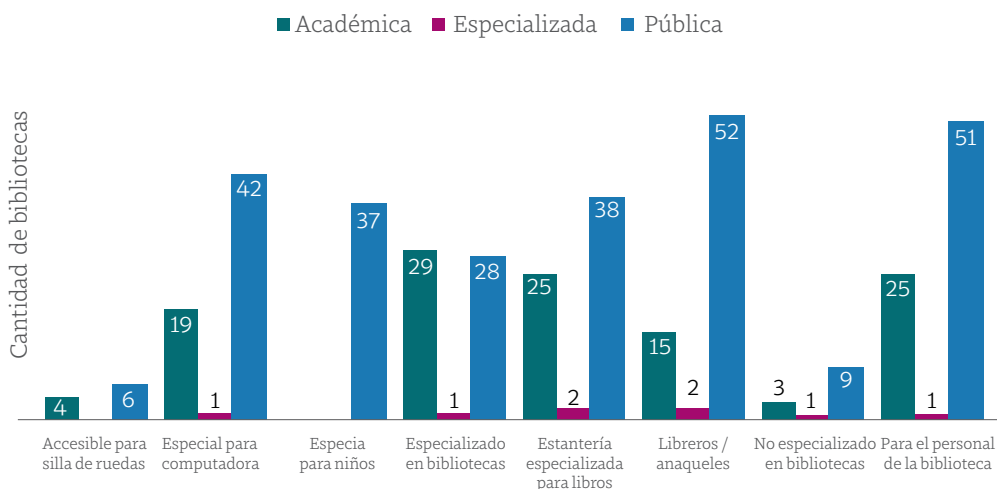
| Instalaciones inclusivas | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Accesos para personas con limitaciones o deficiencias (motrices, visuales, auditivas, etc.) | 10 | | 14 | 24 |
| Salas especiales para personas con deficiencias o limitaciones (auditivas, visuales, etc.) | 1 | | 1 | 2 |
| Mobiliario accesible para silla de ruedas | 4 | | 6 | 10 |
| Instalaciones para movilidad en sillas de ruedas | 12 | | 10 | 22 |
| Puertas de entrada y salida automáticas | 4 | | | 4 |
| Elevador | 2 | | 1 | 3 |
| Señalización visible | 25 | | 20 | 45 |
| Señalización en braille | 2 | | 2 | 4 |
| En o con segundo piso | 13 | | 12 | 25 |
| Un solo piso | 17 | 2 | 58 | 77 |

Características del mobiliario

En las adecuaciones de la infraestructura para el servicio propio de la biblioteca, se encontró que el 60.8 % (62) cuenta con mobiliario especial para computadoras, el 56.9 % (58) con mobiliario especializado para bibliotecas, 63.7 % (65) tiene estantería especializada para libros, el 67.6 % (69) usa libreros y anaqueles para el acomodo de los libros, el 75.5 % (77) cuenta con mobiliario propio para el personal de la biblioteca, el 36.3 % (37) tiene mobiliario especial para niños y muy pocas (10) cuentan con mobiliario accesible para silla de ruedas (ver Tabla 35 y Figura 25).

Las bibliotecas académicas son las que están en mejores condiciones financieras para invertir en la compra de mobiliario, el 96.6 % (29) invierte en mobiliario durable y ergonómico, y el 83.3 % (25) en utilizar estantería especializada para la organización de las colecciones y su buena conservación. El panorama en las bibliotecas públicas es muy diferente, solo el 40 % (28) cuenta con mobiliario especializado (ver Figura 25).

FIGURA 25. Mobiliario disponible por tipo de biblioteca



Instalaciones ecológicas

Ante el inminente cambio climático, las más recientes reglamentaciones para la construcción de edificaciones se orientan en el cumplimiento de criterios que impacten y eviten el deterioro del ambiente, pues como señala Poó Rubio²⁰⁵ “más de un tercio de la energía que se consume en todo el mundo lo hacen las edificaciones”, por lo que la autora señala la urgencia por que se construyan más edificios sustentables, es decir, centrados en el uso eficiente de los recursos, y se reconviertan los ya existentes.²⁰⁶ Sin embargo, en los inmuebles que no fueron construidos como espacios sustentables, las adaptaciones se vuelven costosas y en ocasiones imposibles.

En la literatura revisada sobre instalaciones ecológicas en las bibliotecas de Chihuahua, solo se encontró el estudio de Staines, Reyes *et al.*,²⁰⁷ quienes realizaron una investigación en una biblioteca académica en el norte del estado, para buscar su reconversión energética. El estudio reflejó que la biblioteca tenía un alto consumo de energía eléctrica, por lo que las propuestas para mejorarlo sustancialmente se orientaron en incorporar nuevos materiales, y en instalar equipamientos de tecnologías y sistemas verdes que fueran apropiados para el espacio.

²⁰⁵ Aurora Poó Rubio, “Edificios verdes, edificios inteligentes: tecnología para la arquitectura sustentable”, en *IX Encuentro Iberoamericano de Mujeres Arquitectas, Ingenieras y Agrimensoras* (noviembre, 23). Loja, 2009, p. 5 [En línea]: https://lc.cx/a_gjiR [Consulta: 21 de septiembre, 2022].

²⁰⁶ *Ibid.*, pp. 4-5.

²⁰⁷ Elide R. Staines Orozco, Aida Yarira Reyes Escalante *et al.*, *Proyecto de reconversión energética de Bibliotecas UACJ*. UACJ, Ciudad Juárez, 2014, 211 pp.

Los resultados obtenidos de nuestra investigación señalan que la construcción de los edificios de las bibliotecas del estado de Chihuahua podrían tener una antigüedad promedio de 30 años, por lo que es evidente que la mayoría no fueron concebidos para hacer un uso eficiente de los recursos materiales, del agua y la energía ni están equipados con nuevas tecnologías que ayuden a su aprovechamiento.

Por otro lado, para conocer qué aspectos ecológicos son considerados en las bibliotecas del estado, en el cuestionario se solicitó señalar diversos elementos, y en términos generales se encontró que solo el 47 % (48) ha integrado algún elemento que apoye al medio ambiente. Estos son: el 22.5 % (23) tiene áreas verdes, el 9.8 % (10) puntos ecológicos, el 8.8 % (9) aislamiento térmico (el 55 % públicas y el 45 % académicas), 2 % (2) sistemas pasivos de ahorro de energía, 2 % (2) uso de agua reciclada, 1 % (una académica) sombras para protección solar y 1 % (otra académica) con paneles solares para el ahorro de energía (ver Tabla 50).

Estos resultados muestran la necesidad de adaptar los edificios de las bibliotecas y sus alrededores, como ya lo había señalado Poó Rubio. Convertirlas en edificios sustentables podría beneficiarse de lo que “el Consejo Mundial de la Edificación Verde (WGBC, World Green Construction Council) manifiesta, que un edificio sustentable ahorra 40 % en su consumo de agua, 30 % en energía y entre 50 % y 75 % en desechos de construcción y demolición”.²⁰⁸

TABLA 50. Instalaciones ecológicas

| Elementos ecológicos | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---------------------------------------|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Aislamiento térmico | 4 | | 5 | 9 |
| Área verde | 7 | | 16 | 23 |
| Paneles solares | 1 | | | 1 |
| Puntos ecológicos | 7 | 1 | 2 | 10 |
| Sistemas pasivos de ahorro de energía | 2 | | | 2 |
| Uso de agua reciclada | 1 | | 1 | 2 |
| Sombras para protección solar | 1 | | | 1 |

Seguridad de las instalaciones

Para atender contingencias relacionadas con siniestros se encontró que del total de bibliotecas solo el 19.6 % (20) cuenta con un sistema contra incendios, 23.5 % (24) con sistema de alarma, 31.4 % (32) accesos y salidas de emergencia, 47.1 % (48) extintores, 19.6 % (20) con punto de reunión y simulacro, y solo el 15.7 % (16) iluminación de emergencia (ver Tabla 35). En términos generales, las bibliotecas no tienen

²⁰⁸ WGBC, “What is green building?” World Green Building Council [En línea]: <https://www.worldgbc.org/what-green-building> [Consulta: 13 de febrero, 2022], *apud* A. Poó Rubio, *op. cit.*, p. 5.

instalaciones preparadas para atender una contingencia, y tanto usuarios como inmuebles están en riesgo latente. Las bibliotecas académicas son las que mayor protección tienen contra incendios, pues el 53.3 % (16) de ellas cuentan con un sistema contra incendios, mientras que solo 5.7 % (4) bibliotecas públicas reportan tener uno, las especializadas no tienen este tipo de protección. El 79.9 % (22) de las bibliotecas académicas cuentan con accesos y salidas de emergencia, las públicas en un 14.3 % (10), y de las especializadas ninguna (ver Figura 26).

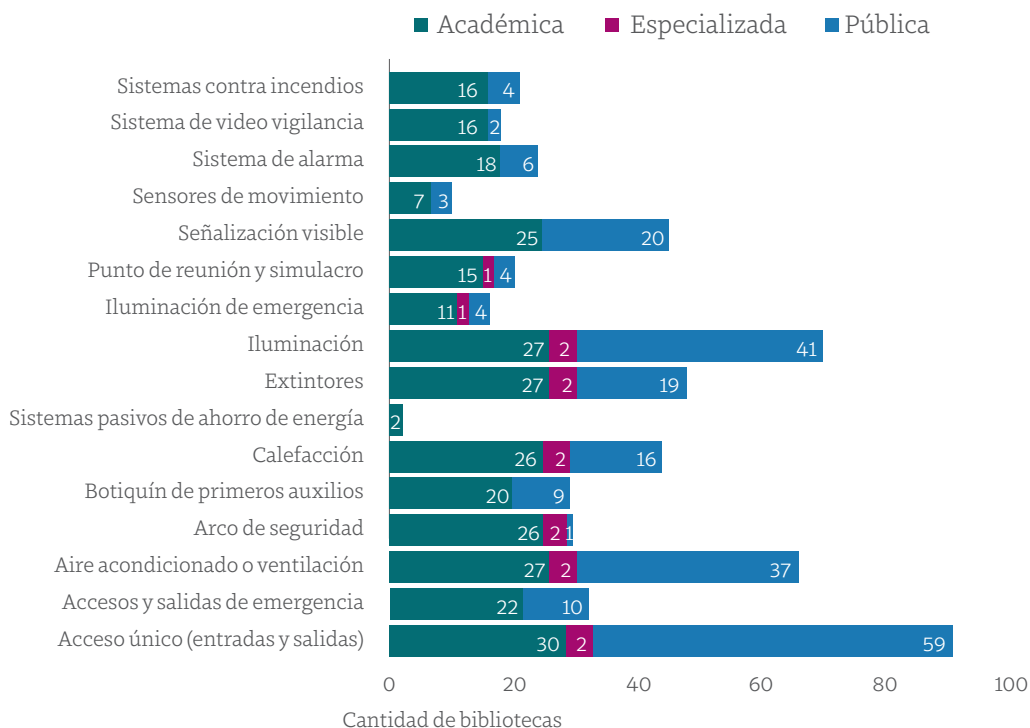
Para salvaguardar a las bibliotecas y a sus usuarios de robos u otros incidentes, los resultados reflejan que solo el 23.5 % (24) tienen sistema de alarma, el 17.6 % (18) sistemas de videovigilancia y el 9.8 % (10) tiene sensores de movimiento. Además de estos, el arco de seguridad busca contener la pérdida de colecciones, sin embargo, solo 28.4 % (29) cuenta con uno (ver Tabla 35).

Más de la mitad de las bibliotecas académicas cuentan con mecanismos de protección para salvaguardar personas, colecciones, equipo y edificios, y el 86.6 % tiene arcos de seguridad. En el caso de las públicas, ni el 10 % cuenta con los mecanismos de protección antes descritos. Las bibliotecas especializadas no cuentan con sistema contra incendios ni de vigilancia y solo una posee arco de seguridad (ver Figura 26).

En cuanto a lo relacionado con el clima y confort, de las 102 encuestadas el 64.7 % (66) cuenta con aire acondicionado o ventilación, de estas el 56 % (37) son bibliotecas públicas, el 40.9 % (27) académicas y el 3 % (2) especializadas. Para mantener acogedoras las instalaciones durante el invierno, solo el 43.1 % (44) de las bibliotecas cuenta con calefacción.

Para asegurar la luz en los edificios y salvaguardar a las personas, recursos e instalaciones, solo el 68.6 % (70) señaló contar con iluminación y el 15.7 % (16) luces de emergencia. Una biblioteca académica cuenta con paneles solares, lo que representa el 1 % del total. El 9.8 % (10) tiene sensores de movimiento para el ahorro de energía (ver Figura 26).

FIGURA 26. Elementos de seguridad en las instalaciones



Para asegurar la luz en los edificios y salvaguardar a las personas, recursos e instalaciones, solo el 68.6 % (70) señaló contar con iluminación y el 15.7 % (16) luces de emergencia. Una biblioteca académica cuenta con paneles solares, lo que representa el 1% del total. El 9.8 % (10) tiene sensores de movimiento para el ahorro de energía (ver Figura 26).

Espacios para usuarios

En suma, las bibliotecas encuestadas cuentan con 9 088 puestos de lectura, el 95.1 % (97) tienen sillas para adultos y 47.1 % (48) para niños, este porcentaje corresponde a las públicas (ver Tabla 35).

El 82.4 % (84) de las bibliotecas cuenta con estantería abierta, lo que facilita la exploración y consulta libre a los usuarios, mayor independencia que favorece la apropiación de espacio. Para facilitar las actividades informativas, educativas y recreativas, el 52 % (53) cuenta con tomas eléctricas para la conexión de equipos personales, el 69.6 % (71) con área de computadoras, el 21.5 % (22) con área exclusiva para la consulta de bases de datos académicas y un 36.3 % (37) posee cubículos para trabajo colaborativo y 4.9 % áreas de lectura

exterior. En lo relativo al acervo, el 61.8 % (62) de las bibliotecas cuenta con un módulo para préstamo y retorno y solo el 5.9 % (6) tiene buzón para retorno de los libros (ver Tabla 35 y Tabla 51).

Pocas bibliotecas cuentan con áreas especiales para el esparcimiento y el fomento de la cultura y lectura, únicamente el 16.7 % (17) contempla un área para exposiciones o muestras artísticas, el 6.9 % (7) tiene auditorios, el 4.9 % (5) áreas para formación de usuarios, 23.5 % (24) salas informales de lectura, y el 2 % contempla salas especiales para personas con deficiencias o limitaciones (auditivas, visuales, etc.) y ninguna biblioteca cuenta con cafetería dentro de sus instalaciones. Para la atención infantil, el 42.2 % (43) posee salas infantiles, el 3.9 % (4) ludoteca, y un 2 % (2) consideró sala para la primera infancia. En el 4.9 % (5) tienen área de juegos y solo las bibliotecas públicas cuentan con salas de uso infantil (ver Tabla 51).

La lógica indica que todas deberían tener una sala de lectura, pero solo 93.3 % (28) de las bibliotecas académicas señala tenerla, así como el 78.6 % (55) de las públicas. Para el servicio de préstamo y devolución de libros cuentan con un módulo de atención: el 47.1 % (33) de las bibliotecas públicas, 96.6 % (29) de las académicas y el 100 % las especializadas.

El servicio de conexión a tomas eléctricas para equipo personal lo ofrece el 37.1 % (26) de las bibliotecas públicas, el 86.6 % (26) de las académicas y el 50 % (1) de las especializadas. Se encontró que solo el 25.7 % (18) de las públicas tienen cubículos colaborativos y el 14 % (10) cubículos individuales; el 63.36 % (19) de las académicas ofrecen cubículos colaborativos y el 66.6 % (20) cubículos individuales. Solo el 12.8 % (9) de las bibliotecas públicas y el 43 % (13) de las académicas cuenta con área exclusiva para la consulta de bases de datos (ver Tabla 51).

TABLA 51. Espacios para usuario por tipo de biblioteca

| Espacios para usuarios | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Área con estantería abierta | 28 | 1 | 55 | 84 |
| Área con tomas eléctricas para conexión de equipos personales | 26 | 1 | 26 | 53 |
| Área de computadoras | 26 | 2 | 43 | 71 |
| Área de cubículos individuales | 20 | | 10 | 30 |
| Área de juegos | | | 5 | 5 |
| Área de lectura en exterior | 2 | | 3 | 5 |
| Área exclusiva para la consulta de información digital (bases de datos, repositorio, etc.) | 13 | | 9 | 22 |
| Área para exposiciones o muestras artísticas | 9 | 1 | 7 | 17 |
| Auditorio | 4 | 1 | 2 | 7 |
| Aula para la formación de usuarios | 4 | | 1 | 5 |
| Buzón para el retorno de los libros | 3 | | 3 | 6 |
| Cubículos para trabajo colaborativo | 19 | | 18 | 37 |

Continúa...

| Espacios para usuarios | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Estantes para objetos personales | 15 | | 20 | 35 |
| Hemeroteca | 5 | | 7 | 12 |
| Ludoteca | | | 4 | 4 |
| Módulo para préstamo y retorno de libros | 29 | 1 | 33 | 63 |
| Otros | | | 1 | 1 |
| Sala de audiovisuales | 6 | | 8 | 14 |
| Sala de lectura | 28 | 1 | 55 | 84 |
| Sala de lectura informal (salas de estar, sillones, cojines, etc.) | 11 | | 13 | 24 |
| Sala infantil | | | 43 | 43 |
| Sala primera infancia (bebeteca) | | | 2 | 2 |
| Salas especiales para personas con deficiencias o limitaciones (auditivas, visuales, etc.) | 1 | | 1 | 2 |

Dentro de las edificaciones de las bibliotecas los servicios sanitarios son un elemento fundamental que facilita la permanencia de los usuarios en las instalaciones ya que pueden planificar una estancia larga sin preocuparse.

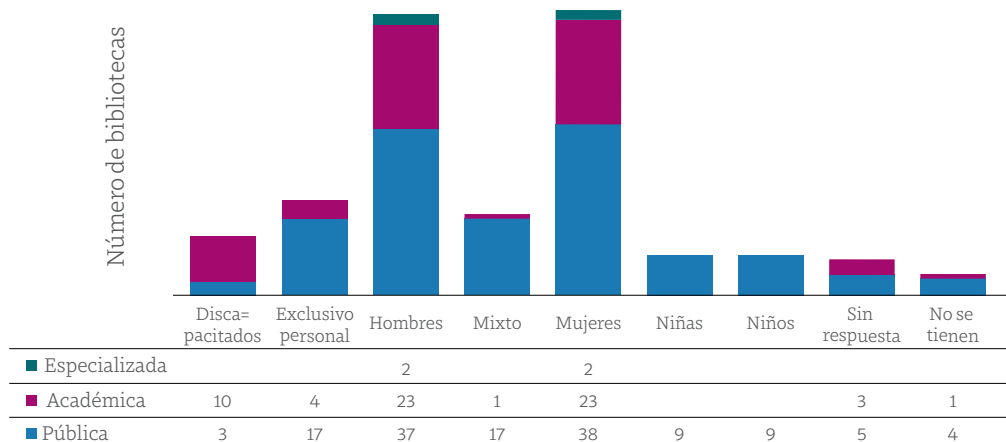
La biblioteca debe disponer de sanitarios para el público y sanitarios de uso exclusivo del personal, [...]. Conviene situarlos fuera de las áreas de lectura, con acceso desde el vestíbulo o de los espacios de circulación. La dotación vendrá determinada por los siguientes factores: superficie de programa, afluencia prevista de usuarios, organización general del edificio y localización de las distintas áreas, y número de plantas.²⁰⁹

Los resultados del estudio muestran que el 17.6 % (18) de las bibliotecas encuestadas cuentan con sanitarios mixtos, 61.8 % (63) exclusivos para mujeres y en el 60.8 % (62) para hombres, mientras que el 4.9 % (5) no tiene sanitarios en sus instalaciones. Para la atención de usuarios especiales, solo el 12.7 % (13) de las bibliotecas cuenta con sanitarios para discapacitados. Por otro lado, a pesar de que se identifican 43 bibliotecas públicas con salas infantiles, no todas cuentan con sanitarios exclusivos para ese grupo etario, solo nueve señalan tenerlos, por lo que no están del todo habilitadas para estos usuarios. Finalmente, se desconoce la situación de ocho bibliotecas que no proporcionaron información en este rubro (ver Tabla 35 y Figura 27).

La disposición de sanitarios de uso exclusivo para el personal es baja, solo 20.5 % (21) de las bibliotecas lo considera, y destaca que son las públicas quienes mayormente brindan este servicio (ver Figura 27).

²⁰⁹Santi Romero, *La Arquitectura de la Biblioteca*. Col·legi d'Arquitectes de Catalunya, Barcelona, 2ª ed., 2004, p. 120 [En línea]: https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/624/articles-10968_archivo_01.pdf.

FIGURA 27. Sanitarios disponibles en las bibliotecas



Espacios de trabajo para el personal

En relación con el personal y sus espacios de trabajo, los resultados revelan que solo el 40.2 % (41) de las bibliotecas cuentan con cubículos para el personal, el 26.5 % (27) con oficina, el 18.6 % (19) tiene sala de juntas, y solo el 7.8 % (8) tienen sala de descanso. El 20.6 % (21) tienen sanitarios exclusivos para el uso del personal y el 35.3 % (36) cuenta con cuartos para el aseo del inmueble (ver Tabla 35 y Tabla 52).

TABLA 52. Espacios para el personal

| Espacios para personal | Académica | Especializadas | Pública | Total bibliotecas |
|------------------------|-----------|----------------|---------|-------------------|
| Cuarto de aseo | 12 | | 25 | 37 |
| Cubículo de trabajo | 12 | | 29 | 41 |
| Oficina de trabajo | 18 | | 9 | 27 |
| Sala de descanso | 4 | | 4 | 8 |
| Sala de juntas | 6 | | 13 | 19 |
| Ninguno | 2 | | 19 | 21 |

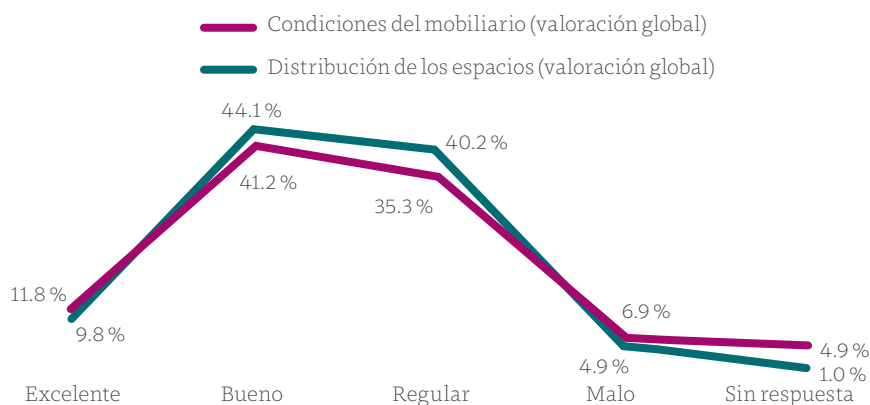
Valoración de los espacios, mobiliario y edificio

La valoración de los espacios por parte de sus principales testigos, el personal bibliotecario, revela que las condiciones del mobiliario son de regular a bueno principalmente; además, recordemos que solo 56.9 % (58) tiene mobiliario especializado para bibliotecas. El 11.8 % (12) valora el mobiliario como excelente.

La distribución de los espacios también es valorada como excelente por el 9.8 % (10), buena por el 44.1 % (45) y regular por el 40.2 % (41) (ver Tabla 34 y Figura 28).

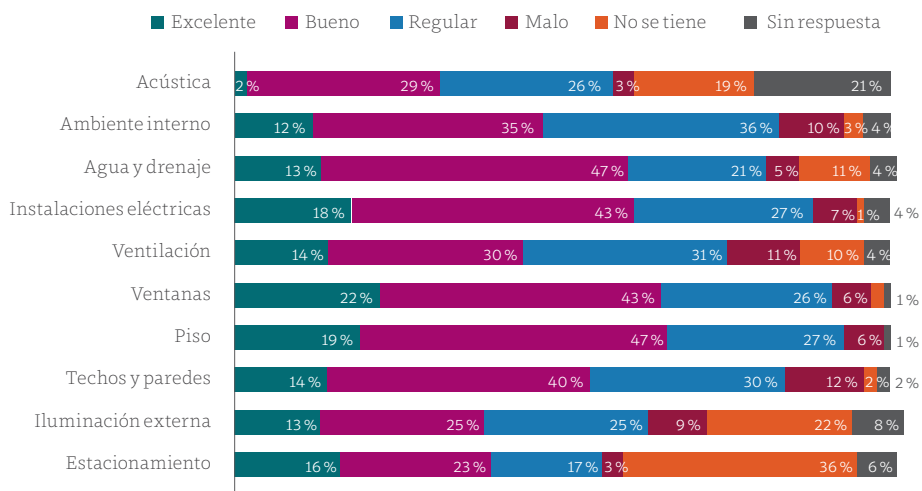
Los resultados revelan que algunos edificios no han conseguido adaptarse a los cambios ambientales, de seguridad y de confort, en este sentido se considera importante que las bibliotecas logren proyectar un edificio que se adapte al paso del tiempo y sobre todo que dé respuesta a dos evoluciones prácticamente seguras: la ampliación y la transformación de los espacios.

FIGURA 28. Valoración de las condiciones de mobiliario y distribución de espacio



La valoración de los edificios, en términos generales, revela que el personal bibliotecario considera entre buenos y regulares sus diferentes aspectos. Resalta que el 22 % (8 públicas) de las bibliotecas no cuentan con iluminación externa, ni el 36 % (28 públicas, 1 especializada y 8 académicas) cuenta con estacionamiento (ver Figura 29).

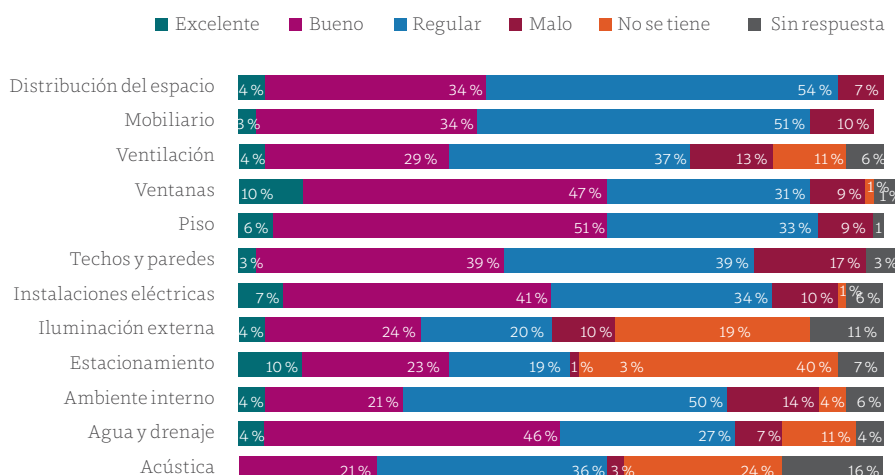
FIGURA 29. Evaluación de los aspectos del edificio



Para contrastar los resultados identificados por López Avedoy en las bibliotecas públicas de Tijuana, en este apartado se consideran valoraciones para este tipo exclusivamente. Mientras que para el caso de Tijuana la infraestructura, el equipo, la seguridad y algunos servicios fueron valorados como “‘malo’ y apenas llegan a ‘regulares’”,²¹⁰ es decir, que están por debajo de una condición aceptable y algunas bibliotecas están mejor equipadas que otras. En el caso de Chihuahua, la realidad es mejor pues las valoraciones de la infraestructura van de regular a buena (ver Figura 3). Aunque la seguridad en las instalaciones no es un tema prioritario, muy pocas tienen sistemas contra incendios, de videovigilancia, de alarma, extintores o botiquín de primeros auxilios (ver Figura 26).

²¹⁰M. T. López Avedoy, *op. cit.*, p. 39.

FIGURA 30. Evaluación de las instalaciones de las bibliotecas públicas



Si los resultados de la infraestructura hasta aquí planteados se evalúan de acuerdo con el Reglamento General de los Servicios Bibliotecarios de la DGB, que a la letra dice:

Artículo 6. El local deberá, de preferencia, ser construido ex profeso para la biblioteca pública o adaptado para tal fin procurando que cuente con iluminación, ventilación y servicios sanitarios adecuados.

Artículo 7. La biblioteca debe ser un espacio cómodo y funcional que brinde seguridad y una grata estancia a los usuarios, por lo que ha de contar con el espacio y el mobiliario suficientes.

Artículo 8. La biblioteca debe contar con un letrero, colocado en el exterior, con la leyenda “BIBLIOTECA PÚBLICA”, además de su nombre específico, el número de colección que se le haya asignado.²¹¹

Se muestra que no se está dando cumplimiento al artículo 6, ya que solo el 61.4 % (43) de las bibliotecas públicas fue construido con este fin, el 58.6 % (41) cuenta con iluminación, el 52.8 % (37) con aire acondicionado o ventilación; sobre los sanitarios se destaca que 5.4 % (4) señalaron no tener baño dentro de sus instalaciones y para el 7.1 % (5) este es de uso exclusivo del personal.

En cuanto al artículo 7, que refiere a bibliotecas públicas cómodas, funcionales y seguras, se encontró que en el 88% de ellas su personal evalúa la distribución del espacio como bueno y regular; mientras que en el 85 % se valora el mobiliario con la misma ponderación que el rubro anterior, existiendo pocas bibliotecas con evaluaciones en el criterio excelente (ver Figura 30). Esto mismo

²¹¹ Dirección General de Bibliotecas, *Reglamento general de los servicios bibliotecarios, op. cit.*, pp. 7-8.

se repite para la valoración de diferentes aspectos del edificio, como techos, piso, paredes, etc. (ver Figura 30). En cuanto a lo señalado en el artículo 8, solo el 52.8 % (37) de las bibliotecas públicas cumplen con el requisito (ver Figura 24).

En 2019, un estudio hecho a 20 bibliotecas remodeladas en Noruega, Alemania y los Países Bajos tras su reapertura, encontró que estas se volvieron lugares acogedores, donde la población se siente bienvenida, convirtiéndose en ese tercer lugar para habitar.

Aunque el número de visitantes creció notablemente, el número total de préstamos se mantuvo. Esto indica que los nuevos visitantes no vienen necesariamente por los libros. Son atraídos por algo más. En el nuevo lugar, la gente se mezcla, participa en más actividades y organiza las suyas propias.²¹²

En ese contexto, es lamentable ver que los resultados de las bibliotecas públicas de Chihuahua muestran bastantes carencias en la infraestructura física para brindar sus servicios, sobre todo en aspectos de seguridad y confort. La valoración que otorgan sus principales testigos evidencia las carencias del edificio, espacios, mobiliario y de áreas de servicio diversificadas. En las bibliotecas académicas se identifican condiciones mejores y de más calidad, equipadas y adecuadas a las demandas de los usuarios; por lo menos cuentan con infraestructura para responder mejor a los cambios en las necesidades, como los surgidos por la pandemia COVID-19.

Las condiciones actuales de las bibliotecas públicas necesitan mejorarse para convertirse en lugares que inviten a la población a querer estar ahí y apropiarse del espacio, renovarse para convertirse en ese tercer lugar que dé sentido de pertenencia a las comunidades. Es imperativo atraer a nuevos visitantes y hacer de la biblioteca un lugar social, cultural y educativo.

Infraestructura tecnológica

Las tecnologías de la información han revolucionado la manera en la que las personas usan y producen información. Las bibliotecas contribuyen a la mejora de la adquisición, procesamiento y diseminación de aquella orientada a cumplir con las necesidades de los usuarios;²¹³ además han modificado los patrones de trabajo en las bibliotecas, la redefinición de puestos laborales, la exigencia de habilidades

²¹² Includi BV, “Maslow’s Hierarchy of Reads”, en *Aat Vos* (14 de agosto, 2019) [En línea]: <https://includi.com/blog/maslows-hierarchy-of-reads/> [Consulta: 1 de marzo, 2022].

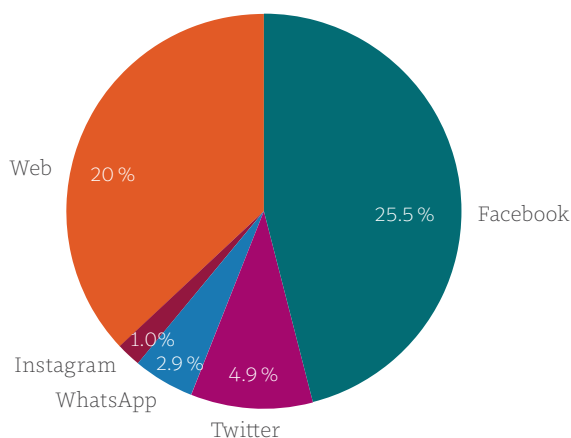
²¹³ Mario Lambán Flores, *Adopción tecnológica en las bibliotecas universitarias de Mozambique*. Universidad Carlos III de Madrid, España, 2015, 76 pp. [En línea]: <https://lc.cx/kYlkDE>.

emergentes y la reconversión profesional.²¹⁴ Por todo ello, contar con una sólida infraestructura tecnológica permitirá una mejora en el acceso a los recursos, la optimización del tiempo por parte de los trabajadores y el aumento en la capacidad de almacenamiento.²¹⁵

Acceso tecnológico

Como parte de la infraestructura tecnológica se espera que las bibliotecas hagan uso de las redes sociodigitales para difundir sus servicios y comunicarse con sus usuarios; sobre esto se encontró que solo el 27.4 % (28) hace uso de alguna. El 25.5 % (26) del total de bibliotecas encuestadas tienen cuenta en Facebook (nueve académicas, 16 públicas y una especializada), el 4.9 % (5) en Twitter (tres públicas, una académica, una especializada), 2.9 % (3) en WhatsApp (solo públicas) y el 1 % (1) en Instagram (académica). Estas cifras representan una oportunidad para que las bibliotecas aprovechen el potencial de comunicación que estas plataformas representan (ver Tabla 36 y Figura 30).

FIGURA 31. Plataformas usadas por las bibliotecas



Ya que no todas las bibliotecas cuentan con acceso a las redes sociodigitales como parte de la infraestructura tecnológica, un medio de comunicación importante es la disposición de una línea telefónica o acceso al correo electrónico. Sobre este último se encontraron tres tipos: los que identifican a la biblioteca en el correo, los que identifican a personas y los que identifican un área administrativa,

²¹⁴ Dorcas Ejemeh Krubu y Kingsley Efe Osawaru, “The Impact of Information and Communication Technology (ICT) in Nigerian University Libraries”. *Library Philosophy and Practice* (2011), pp. 1-18.

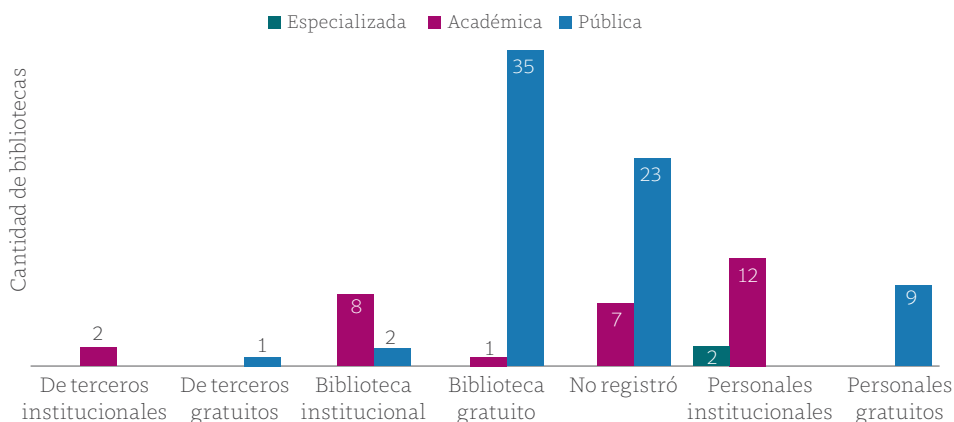
²¹⁵ M. Lambán Flores, *op. cit.*

cada uno con la posibilidad de ser asignado por una institución o ser creado en servicios de correo gratuito como Gmail, Hotmail, entre otros.

Solo el 9.8 % (10) cuentan con un correo institucional que identifica a la biblioteca y el 36.3 % (37) usa un correo identificando a la biblioteca a través de servicios gratuitos, pero no es institucional. En el 13.7 % (14) usan el correo personal institucional para la comunicación con los usuarios, y en el 8.8 % (9) usan su correo personal. El 2 % (2) de las bibliotecas que no tienen correo directo, se valen de otras instancias (otras áreas de la organización o personas) triangulando la comunicación (ver Tabla 36).

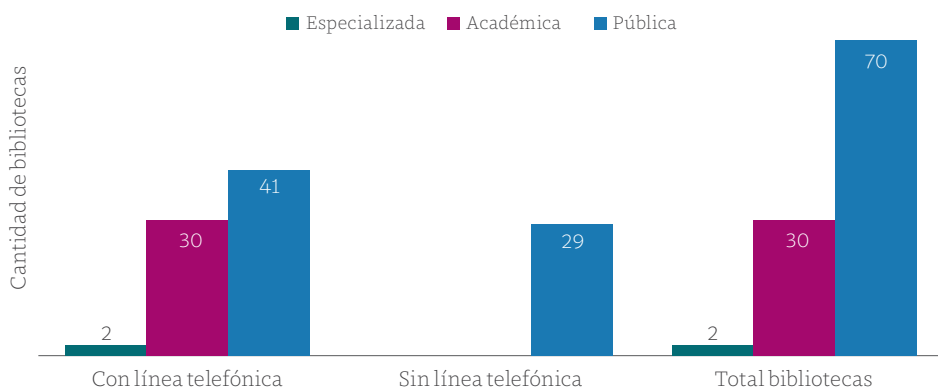
Aunque en el directorio del SIC se señala la disposición de un correo institucional para las bibliotecas públicas, 51.4 % (36) registraron correos no institucionales como medio de contacto; solo dos señalan utilizar el correo institucional asignado; el 32.9 % (23) no registró ninguno. El 40 % (12) de las bibliotecas académicas usan correo personal institucional para mantener comunicación y el 26.7 % (8) cuenta con un correo institucional que identifica a la biblioteca. En las especializadas se dispone del correo personal institucional para la comunicación (ver Figura 32).

FIGURA 32. Tipo de correo electrónico utilizado para la comunicación de las bibliotecas



Sobre la línea telefónica se encontró que el 71.6 % (73) de las bibliotecas cuenta con al menos una. Todas las académicas y especializadas tienen este medio de comunicación, pero el 41.4 % (29) de las públicas no (ver Tabla 53 y Figura 53) y de estas, cerca de la mitad tampoco registraron correo electrónico ni redes sociodigitales, dejando al 21.4 % (15) de estas sin ninguna infraestructura para la comunicación (ver Tabla 53).

FIGURA 33. Bibliotecas con línea telefónica disponible



En la Tabla 53 se muestran los municipios que no tienen redes sociales ni líneas telefónicas para mantener comunicación con la comunidad de usuarios. Se puede ver que los correos que utilizan son creados en plataformas gratuitas o el correo personal del personal bibliotecario; es importante señalar que la comunicación en muchos de estos casos es a través de su teléfono personal.

TABLA 53. Bibliotecas por municipio con poca o nada de infraestructura tecnológica para la comunicación²¹⁶

| Id biblioteca | Municipio | Tipo de biblioteca | Tipo de correo | Redes sociales | Línea telefónica |
|---------------|--------------------|--------------------|------------------------|----------------|------------------|
| 2 | Ahumada | Pública | De biblioteca gratuito | No | No |
| 14 | Bachíniva | Pública | No registró | No | No |
| 19 | Bocoyna | Pública | De biblioteca gratuito | No | No |
| 22 | Bocoyna | Pública | Personal gratuito | No* | No |
| 101 | Gran Morelos | Pública | De biblioteca gratuito | No | No |
| 106 | Guachochi | Pública | Personal gratuito | No | No |
| 104 | Guachochi | Pública | Personal gratuito | No | No |
| 105 | Guachochi | Pública | Personal gratuito | No* | No |
| 103 | Guachochi | Pública | Personal gratuito | No | No |
| 110 | Guadalupe y Calvo | Pública | No registró | No | No |
| 109 | Guadalupe y Calvo | Pública | No registró | No | No |
| 115 | Guerrero | Pública | De biblioteca gratuito | No | No |
| 119 | Hidalgo del Parral | Pública | De biblioteca gratuito | No | No |
| 118 | Hidalgo del Parral | Pública | De biblioteca gratuito | No | No |
| 150 | Juárez | Pública | No registró | No* | No |
| 161 | Juárez | Pública | No registró | No | No |

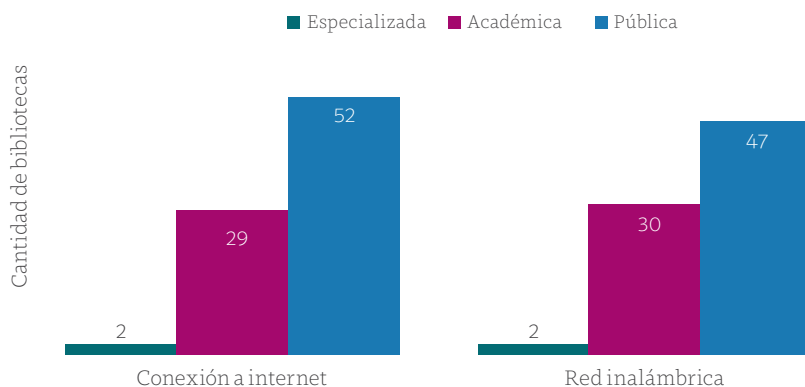
Continúa...

²¹⁶ El asterisco indica que en el cuestionario se registró alguna red social para la comunicación, pero son redes personales, no de la biblioteca.

| Id biblioteca | Municipio | Tipo de biblioteca | Tipo de correo | Redes sociales | Línea telefónica |
|---------------|--------------------------|--------------------|------------------------|----------------|------------------|
| 139 | Juárez | Pública | Personal gratuito | No | No |
| 196 | Madera | Pública | No registró | No | No |
| 201 | Manuel Benavides | Pública | De terceros gratuitos | No | No |
| 213 | Namiquipa | Pública | De biblioteca gratuito | No | No |
| 211 | Namiquipa | Pública | No registró | No | No |
| 210 | Namiquipa | Pública | No registró | No | No |
| 214 | Namiquipa | Pública | No registró | No | No |
| 209 | Namiquipa | Pública | No registró | No | No |
| 221 | Ocampo | Pública | No registró | No | No |
| 231 | San Francisco de Conchos | Pública | No registró | No | No |
| 242 | Temósachic | Pública | No registró | No | No |
| 243 | Urique | Pública | No registró | No | No |
| 246 | Valle de Zaragoza | Pública | No registró | No | No |

Por otro lado, la conexión a Internet es un recurso fundamental que permite a los usuarios la consulta de recursos y el uso de servicios bibliotecarios de forma remota y también permite la automatización del trabajo bibliotecario, en este caso 81.4 % (83) de las bibliotecas cuentan con acceso a la red, 77.5 % (79) red inalámbrica y 81.4 % (83) red alámbrica (ver Tabla 36 y Figura 34).

FIGURA 34. Disponibilidad de conexión a Internet



Automatización

El acceso a la red permite entre otras funcionalidades, el acceso a los sistemas automatizados de la biblioteca, donde se encuentra el catálogo. En el estudio se identificó que el 27.5 % (28) de las bibliotecas cuenta con catálogo electrónico y 16.7 % (17) catálogo en la web que permite la consulta de las colecciones a toda la

comunidad (ver Tabla 36). Estos datos indican que hay pocas bibliotecas automatizadas y es una importante área de oportunidad por atender.

Equipamiento

Otra de las variables de la infraestructura tecnológica es el equipamiento de cómputo con el que cuentan las bibliotecas, pues es una forma de acortar la brecha digital y un recurso muy importante para que la comunidad pueda desarrollar diversas actividades con fines educativos, sociales y de recreación. En el estudio se identificó que el 99 % de las bibliotecas cuentan con computadoras, sumando 1 264 equipos de cómputo, de los cuales 1 126 tienen acceso a Internet.

Del total de equipos disponibles 257 cumplen una función multipropósito, 194 se usan para gestiones administrativas, 82 para otros usos, 69 para consultar el catálogo y 658 están destinadas para usuarios. Las 30 bibliotecas académicas son las que ponen el mayor número de equipos de cómputo al servicio de los usuarios, en total disponen de 444 computadoras, mientras que las 70 públicas solo disponen de 208 computadoras para los usuarios (ver Tabla 54).

TABLA 54. Uso de las computadoras disponibles

| Uso de las computadoras | Académica | Especializada | Pública | Total computadoras |
|------------------------------|------------|---------------|------------|--------------------|
| Computadoras otro uso | 80 | 0 | 2 | 82 |
| Computadoras administrativas | 142 | 3 | 49 | 194 |
| Computadoras multipropósito | 173 | 3 | 81 | 257 |
| Computadoras catálogo | 54 | 1 | 14 | 69 |
| Computadoras usuario | 444 | 6 | 208 | 658 |
| No definido | | | 4 | 4 |
| Total computadoras | 893 | 13 | 358 | 1 264 |

Como parte de la infraestructura se consideran otros equipos que sirven para la organización de las colecciones, y en general la gestión y ofrecimiento de los servicios y recursos de las bibliotecas, entre los que se encuentra una gran variedad de equipos como: arco de seguridad, cámara de seguridad, copiadora, diademas de audio, dispositivos inteligentes, equipo de digitalización, de microfilmación, equipos especiales para personas con limitaciones auditivas y visuales, escáner, filmadora, grabadora, impresoras, lector de código de barras, lector de diapositivas, lector microfilm, proyector, reproductor DVD, tablet, teléfono, televisor y videocasetera.

En los resultados arrojados por el cuestionario se identificó que los equipos más recurrentes son las impresoras, localizadas en el 60 % de las bibliotecas, teléfonos en el 59 % de estas, copiadoras en el 26 %, lector código de barras y

escáner en el 25 % y arco de seguridad en el 24 % (ver Tabla 36). En contraparte se muestra que solo el 2 % de las bibliotecas tienen equipo especial para personas con limitaciones auditivas o visuales lo que representa un área de oportunidad si se toma en cuenta que de acuerdo con datos recabados por el INEGI en el censo del año 2020,²¹⁷ en el estado de Chihuahua 167 778 habitantes tienen algún tipo de discapacidad y 394 638 algún tipo de limitación, en esta estadística no se contemplan las personas con algún tipo de problema mental, sin embargo, pueden estar incluidas aquellas con alguna limitación diferente a la abordada en el cuestionario. Independientemente de lo anterior, es indispensable que en las bibliotecas se siga trabajando para contar con equipo especializado para los usuarios con las características descritas, de lo contrario no podrán aprovechar los recursos y servicios de la misma forma.

Recursos financieros

Los recursos financieros de una organización son el soporte que permite planificar el ejercicio presupuestal para el desarrollo de su operación.

El presupuesto constituye la herramienta fundamental para desarrollar con éxito las funciones de planificación, coordinación y control; es un instrumento de programación económica y de administración, que permite materializar el cumplimiento de un conjunto de objetivos y acciones. Es imprescindible para la biblioteca [...] contar con el presupuesto que asegure la eficiente gestión de servicios y recursos de información.²¹⁸

En los resultados globales de los recursos financieros, se encontró que el 44.1 % (45) de las bibliotecas desconocen cuál es el presupuesto que tienen disponible para su operación, este valor corresponde al 53.3 % (16) de las académicas y el 41.4 % (29) de las públicas (ver Tabla 55). Adicionalmente, el 21.6 % (22) de las bibliotecas no contestó a pesar de contar con la respuesta “no se conoce”.

Este fenómeno también fue identificado en el diagnóstico de las bibliotecas públicas de Toluca, el personal bibliotecario no conoce el presupuesto asignado.²¹⁹ Este desconocimiento supone que esta información sobre el manejo del presupuesto es algo oculto, confidencial o de difícil acceso. En el caso de las bibliotecas públicas, el desconocimiento de esta información fundamental tal vez

²¹⁷ INEGI, *Panorama sociodemográfico de Chihuahua...*, *op. cit.*

²¹⁸ Comisión Técnica de Estándares del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires, “Estándares del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires” (2013) [En línea]: http://repositorioubi.sisbi.uba.ar/gsd1/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=libuba&d=HWA_171 [Consulta: 16 de febrero, 2022].

²¹⁹ J. A. Pérez Flores, *op. cit.*, p. 70.

se derive de la diversificación de responsabilidades que se generan desde la Ley General de Bibliotecas para el manejo de las mismas, en la que no se menciona el porcentaje del presupuesto que debería ser asignado para el desarrollo de las bibliotecas, solo se señala en el artículo 9 que:

Los gobiernos Federal, de las entidades federativas, así como de los municipios y alcaldías, dentro de sus respectivas jurisdicciones, promoverán el establecimiento, organización y sostenimiento de bibliotecas públicas, impulsando el establecimiento, equipamiento, mantenimiento y actualización permanente de un área de servicios de cómputo y los servicios culturales complementarios que a través de éstas se otorguen.²²⁰

También en el artículo 18 se señala que las entidades federativas y los municipios o alcaldías son quienes deben adscribir y remunerar al personal bibliotecario, y en el artículo 13 se establece que uno de los objetivos de la RENABIP es: “integrar los recursos de las bibliotecas públicas y coordinar sus funciones para fortalecer y optimizar la operación de éstas”.²²¹ Involucrar a tantas instancias desdibuja el establecimiento de un presupuesto anual para el desarrollo y mejoramiento de las bibliotecas. A pesar de ello estamos en una época dónde se busca transparentar el manejo de los recursos de todas las instituciones de carácter público, debería ser del conocimiento del personal bibliotecario y de la ciudadanía en general, el costo de operación de la biblioteca, así como el presupuesto anual que le será asignado para cumplir con sus objetivos y quiénes y cuánto están aportando cada una de las instancias involucradas. Sobre todo, considerando que en el artículo 11 de la Ley se establece que: “la operación y mantenimiento de la Red es de interés público y social. Los recursos destinados a la Red se consideran, para todos los efectos legales, inversión social”.²²²

Por otro lado, el 24.5 % (25) de las bibliotecas respondieron que no tienen presupuesto asignado, el 24.3 % (17) son públicas y el 20 % (6) académicas (ver Tabla 55). Pese a esta respuesta, sí deben tener un presupuesto asignado, pues su operación genera gastos que deben ser cubiertos, como los salarios y los servicios públicos. Sin embargo, en el imaginario del personal el presupuesto de la biblioteca casi siempre se relaciona con la asignación de recursos para las colecciones, equipamiento, y para el desarrollo de actividades culturales y de formación. Esto indica que el personal no tiene del todo claro que el ejercicio de un presupuesto (conocido o desconocido) es el que permite que la biblioteca continúe en operaciones.

²²⁰ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, “Ley General de Bibliotecas”. *Diario Oficial de la Federación* (1 de junio, 2021), pp. 4-5 [En línea]: <https://cutt.ly/6HLfETR> [Consulta: 16 de febrero, 2022].

²²¹ *Ibid.*, p. 5.

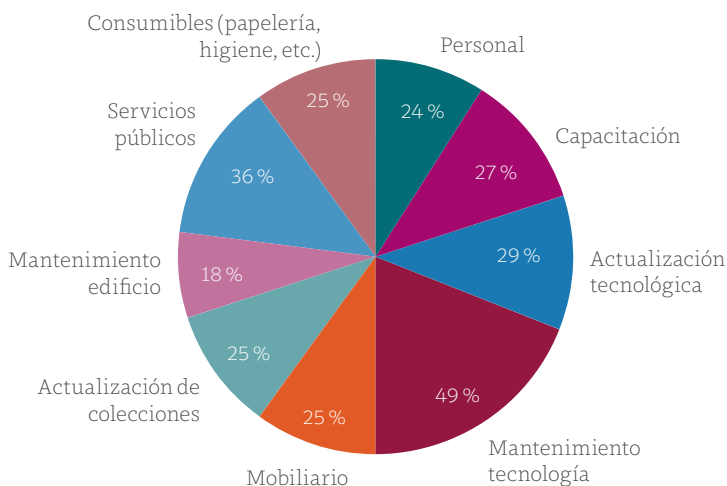
²²² *Idem.*

TABLA 55. Presupuesto asignado a las bibliotecas durante 2019

| Presupuesto anual (en moneda nacional) | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|-----------|----------------------|
| Entre 1 - 50 mil | 4 | | 4 | 8 |
| Entre 51 - 100 mil | 1 | | | 1 |
| Entre 201 - 500 mil | | | 1 | 1 |
| Sin presupuesto | 6 | 2 | 17 | 25 |
| No se conoce | 16 | | 29 | 45 |
| Sin respuesta | 3 | | 19 | 22 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

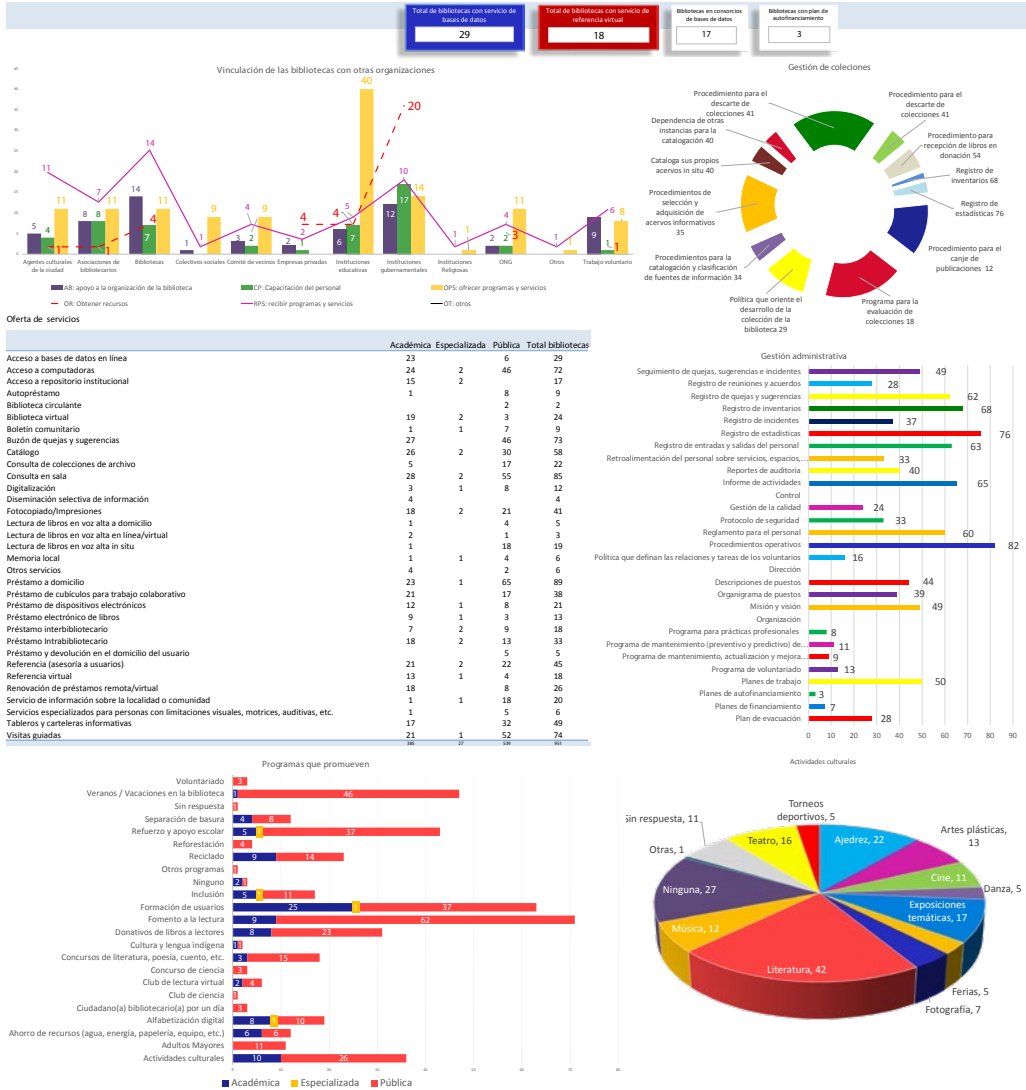
Como la mayoría del personal dejó vacíos los rubros acerca de la distribución presupuestal, se infiere que existe un desconocimiento generalizado sobre el presupuesto que cada biblioteca ejerce para mantenerse en operaciones. De las pocas bibliotecas que contestaron 13 señalan que en promedio se ejerce un 25 % del presupuesto en materiales de oficina o limpieza, ocho de ellas que 18 % es utilizado en el mantenimiento del edificio, siete que 36 % del presupuesto se gasta en los servicios públicos y seis de las bibliotecas consideran que el 24 % es destinado al personal (ver Figura 35).

FIGURA 35. Distribución promedio porcentual del presupuesto



Fase procesos: componente operación

FIGURA 36. Tablero de resultados del componente operaciones



RESUMEN DE RESULTADOS: LA GESTIÓN EN LAS BIBLIOTECAS DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

Entre los principales servicios que brindan las bibliotecas del estado se encuentra: el préstamo a domicilio que se ofrece en el 87.3 % (89) de ellas, la consulta en sala en el 83.3 % (85), visitas guiadas dentro del 72.5 % (74), buzón para retorno de libros 5.9 % (6), buzón de quejas y sugerencias en el 71.6 % (73), y préstamo de computadoras lo ofrece 70.5 % (72). Estos servicios básicos deberían brindarse en cualquier biblioteca; pero llama la atención que no todos están presentes en el 100 % de ellas.

Se identificó que el 68.6 % (70) cuenta con programas de fomento a la lectura y 61.8 % (63) de formación de usuarios (uso de la biblioteca), siendo estos dos los más recurrentes; 18.6 % (19) ofrece programas de alfabetización digital y otros que se desarrollan en muy pocas bibliotecas.

Para fomentar la inclusión social solo el 16.7 % (17) cuenta con programas de inclusión, 10.7 % (11) para adultos mayores, 1.9 % (2) sobre cultura y lengua indígena; también se ofrecen cursos y talleres sobre diversidad cultural por el 7.8 % (8) sobre educación para la paz el 4.9 % (5), sobre género en el 4.9 % (5) de ellas y sobre lenguas indígenas solo en el 1 % (1).

Para el impulso de temas científicos, el 2.9 % (3) de las bibliotecas cuenta con cursos y talleres sobre ciencia, 2.9 % (3) realiza concursos y solo el 1 % (1) tiene club de ciencia, resultados que muestran desinterés por el tema. Para fomentar la ciudadanía digital solo el 4.9 % (5) de las bibliotecas cuentan con cursos y talleres. Es necesario que se siga trabajando en fomentar acciones que contribuyan a la formación de ciudadanos críticos y comprometidos con su sociedad, ya que los programas y servicios son muy pocos considerando los cambios y necesidades actuales de la sociedad del conocimiento.

El 43.2 % de las bibliotecas se valen de Facebook, mantas y carteles para comunicar sus actividades a la población, convirtiéndose en los medios más utilizados. El 27.5 % (28) señalan comunicar todas las actividades y programas que realizan la mayoría de las veces, el 26.5 % (27) lo hace siempre, y el 23.5 % (24) solo algunas. Estos resultados muestran que una proporción importante de bibliotecas es deficiente en este tipo de comunicación.

Para conocer las necesidades de los usuarios la principal estrategia que se utiliza es el buzón de sugerencias, usado en el 67.6 % (69) de estas y en segundo lugar está la aplicación de encuestas por el 28.4 % (29), las redes sociodigitales solo son aprovechadas para este fin por el 18.6 % (19). Otra forma de identificar necesidades de usuarios es a través de la evaluación de las actividades desarrolladas, pero solo el 24.5 % (25) aprovecha este mecanismo para recibir comentarios de los usuarios.

En cuanto a la evaluación de actividades, se identificó que el 36.3 % (37) de las bibliotecas evalúan el desempeño de los talleres, el 33.3 % (34) los cursos, un 22.5 % (23) las actividades culturales y solo el 6.9 % (7) el desempeño de los programas. El 53.9 % (55) de las bibliotecas no toma en cuenta los resultados de las evaluaciones para la programación o reprogramación de actividades culturales, cursos, talleres o diseño de programas.

A pesar de que el promedio de antigüedad de las bibliotecas es de 30.7 años, y que esto debería indicar un grado de madurez como organización, no todas tienen una política que oriente la gestión de las colecciones, esta existe solo en el 28.4 %, ni los procedimientos necesarios, pues solamente el 34.5 % (35) tiene alguno para la selección y adquisición de acervos, y el 52.9 % (54) para la recepción de libros en donación. En promedio, solo una tercera parte de las bibliotecas cuenta con programas y procedimiento para mantener en estado saludable la colección para su conservación. El 31.4 % (32) no cuenta con un sistema de clasificación del conocimiento formal para la organización de colecciones, aun las siguen ordenando alfabéticamente por título o autor, y de otras formas que dificultan su acceso, uso y control. Los procesos de adquisición, catalogación y clasificación centralizados entorpecen la pronta disposición de colecciones en la estantería. Todo ello afecta la experiencia del usuario en la consulta de la colección.

Únicamente 17.7 % (18) cuenta un programa para la evaluación de colecciones, por lo que la mayoría desconoce su efectividad o por lo menos sus características. Una gran cantidad de biblioteca se concentra en el inventario (66.7 %), pero no en una evaluación de la colección. Este panorama es poco alentador porque habla del cuidado que tienen las colecciones y del posible desconocimiento de su utilidad.

En relación con las acciones de vinculación de la biblioteca con la comunidad, los resultados globales muestran que el 51 % (52) se relacionan prestando asistencia a las iniciativas escolares, el 17.6 % (18) participan en actividades organizadas por la comunidad y el 4.9 % (5) mediante la documentación y difundiendo la memoria de esta. Se encontró que el 26.5 % (27) no realiza ninguna vinculación y el 14.8 % (15) no respondió. Llama la atención que algunas bibliotecas no ejecute acciones con la comunidad. Únicamente el 4.9 % (5) realiza actividades encaminadas a documentar y difundir la memoria de la comunidad, porcentaje que indica la poca importancia que le dan a este aspecto fundamental que busca resguardar las costumbres, tradiciones y hechos, representando un valor histórico para esa zona en específico y en general para la ciudad donde se ubique.²²³ La vinculación que realizan las bibliotecas con otras organizaciones o entes de la comunidad para el 32.4 % (33) de ellas es nula o no se tiene claro si existe,

²²³ Francisco Javier García Gómez y Antonio Díaz Grau, "La colección local en la biblioteca pública (I): concepto, delimitación y justificación". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 78, 20 (2005), pp. 19-42.

mientras que para el 67.6 % (69) que señalan algún vínculo, estos resultan ser pocos pues solo 16 bibliotecas se vinculan con más de cinco entidades y 41 con tres o menos. El 39.2 % (40) de las bibliotecas se vinculan con las instituciones educativas principalmente para ofrecer sus programas y servicios, y un 6.9 % (7) lo hace para capacitar al personal de la biblioteca. Por otro lado el 19.6 % (20) se vincula con las instituciones gubernamentales para obtener recursos y 16.7 % (17) para capacitar al personal.

Para llevar a cabo el proceso administrativo el 80.4 % (82) de las bibliotecas cuentan con al menos un procedimiento operativo. Entre las actividades más recurrentes realizadas al respecto se encuentra el registro de estadísticas por el 74.5 % (76), registro de inventarios en un 66.7 % (68), informe de actividades en 63.7 % (65), registro de entradas y salidas del personal por el 61.8 % (63) y de quejas y sugerencias por el 60.8 % (62). Entre las que menos se llevan a cabo están los planes de financiamiento en el 6.9 % (7) y de autofinanciamiento en el 2.9 % (3). En este sentido, resulta estratégico que en las bibliotecas se trabaje en planes y programas para el allegamiento de recursos que garanticen su continuidad.

SUMARIO ESTADÍSTICO PARA EL COMPONENTE OPERACIÓN

En esta sección se presentan los resultados numéricos obtenidos para cada uno de los factores, variables y criterios definidos en el MEB para el *componente operación*. Estos valores corresponden a la aplicación de un solo instrumento de medición, y a la primera fase de evaluación del sistema estatal de bibliotecas, por lo que para algunas de las variables y criterios aún no se cuenta con los datos.

TABLA 56. Resultados del factor gestión de colecciones del *componente operación*

| Gestión de Colecciones | | | |
|------------------------------------|---|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Selección y adquisición | | | |
| | Procedimientos de selección y adquisición de acervos informativos | 35 | 34.3 % |
| | Procedimiento para recepción de libros en donación | 54 | 52.9 % |
| | Política que oriente el desarrollo de la colección de la biblioteca | 29 | 28.4 % |
| | Procedimiento para el canje de publicaciones | 12 | 11.8 % |
| Organización de colecciones | | | |
| | Cataloga sus propios acervos <i>in situ</i> | 40 | 39.2 % |
| | Uso de un sistema de clasificación estandarizado | | |
| | Alfabético por autor | 12 | 11.8 % |
| | Alfabético por título | 10 | 9.8 % |
| | Dewey | 58 | 56.9 % |

Continúa...

| Gestión de Colecciones | | | |
|---|---|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Library of Congress | 12 | 11.8 % |
| | Número consecutivo | 15 | 14.7 % |
| | Disciplina | 4 | 3.9 % |
| | Temas | 8 | 7.8 % |
| | Otro | 2 | 2.0 % |
| | Sin respuesta | 4 | 3.9 % |
| | Procedimientos para la catalogación y clasificación de fuentes de información | 34 | 33.3 % |
| | Dependencia de otras instancias para la catalogación | 62 | 60.8 % |
| Preservación y conservación de colecciones | | | |
| | Procedimientos para el mantenimiento y conservación de la colección | 38 | 37.3 % |
| | Programa de mantenimiento y preservación de colecciones | 34 | 33.3 % |
| | Digitalización de colecciones | s.i. | |
| | Procedimiento para el descarte de colecciones | 41 | 40.2 % |
| Evaluación de colecciones | | | |
| | Programa para la evaluación de colecciones | 18 | 17.6 % |
| | Procedimiento para el descarte de colecciones | 41 | 40.2 % |
| | Registro de inventarios | 68 | 66.7 % |
| | Registro de estadísticas | 76 | 74.5 % |
| | Frecuencia de evaluación de colecciones | s.i. | |
| | Cobertura temática (distribución temática de colecciones) | s.i. | |
| | Actualidad de la colección (promedio de edad, moda, mediana) | s.i. | |
| | Condiciones físicas de las colecciones | s.i. | |

TABLA 57. Resultados del factor gestión de servicios del componente operación

| Gestión de servicios | | | |
|---|---|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Servicios para fomentar la inclusión | | | |
| | Cursos y talleres | | |
| | Diversidad cultural | 8 | 7.8 % |
| | Educación para la paz | 5 | 4.9 % |
| | Lenguas indígenas | 1 | 1 % |
| | Género | 5 | 4.9 % |
| | Diseño de programas | | |
| | Inclusión | 17 | 16.6 % |
| | Adultos Mayores | 11 | 10.7 % |
| | Cultura y lengua indígena | 2 | 1.9 % |
| | Servicios especializados para personas con deficiencias o limitaciones (auditivas, visuales, etc.) | 6 | 5.8 % |
| | Servicios para la formación de ciudadanía | | |
| | Cursos y talleres | | |
| | Ciudadanía digital | 5 | 4.9 % |
| | Alfabetización digital | 20 | 19.6 % |

Continúa...

| Gestión de servicios | | | |
|--|---|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Formación ciudadana | 13 | 12.7 % |
| | Derechos humanos | 4 | 3.9 % |
| | Solidaridad y responsabilidad | 13 | 12.7 % |
| | Violencia | 5 | 4.9 % |
| | Seguridad | 9 | 8.8 % |
| | Salud | 10 | 9.8 % |
| | Primeros auxilios | 3 | 2.9 % |
| Servicios para el fomento de la cultura | | | |
| | Cursos y talleres | | |
| | Artesanías | 10 | 9.8 % |
| | Artística | 19 | 18.6 % |
| | Manualidades | 49 | 48 % |
| | Idiomas | 5 | 4.9 % |
| | Diseño de programas | | |
| | Culturales | 36 | 35.2 % |
| | Concursos de literatura, poesía, cuento, etc. | 18 | 17.6 % |
| | Actividades culturales que impulsa | | |
| | Cine | 11 | 10.7 % |
| | Teatro | 16 | 15.6 % |
| | Danza | 5 | 4.9 % |
| | Artes plásticas | 13 | 12.7 % |
| | Literatura | 42 | 41 % |
| | Música | 12 | 12.7 % |
| | Ajedrez | 22 | 21.5 % |
| | Torneos deportivos | 5 | 4.9 % |
| | Exposiciones temáticas | 17 | 16.6 % |
| | Fotografía | 7 | 6.8 % |
| | Ferias | 5 | 4.9 % |
| Servicios para el desarrollo escolar | | | |
| | Refuerzo y apoyo escolar | 44 | 43 % |
| Servicios para el fomento de la ciencia | | | |
| | Cursos y talleres | | |
| | Ciencia, innovación y desarrollo | 3 | 2.9 % |
| | Computación | 33 | 32.4 % |
| | Diseño de programas | | |
| | Concurso de ciencia | 3 | 2.9 % |
| | Club de ciencia | 1 | 1.0 % |
| Servicios para el fomento a la lectura | | | |
| | Cursos y talleres | | |
| | Lectura | 51 | 50 % |
| | Escritura | 13 | 12.7 % |
| | Servicios | | |
| | Préstamo a domicilio | 89 | 87.3 % |
| | Consulta en sala | 85 | 83.3 % |
| | Biblioteca circulante | 2 | 2.0 % |
| | Biblioteca virtual | 24 | 23.5 % |

Continúa...

| Gestión de servicios | | | |
|--|---|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Lectura en voz alta de libros a domicilio | 5 | 4.9 % |
| | Lectura en voz alta de libros en línea/virtual | 3 | 2.9 % |
| | Lectura en voz alta de libros <i>in situ</i> | 19 | 18.6 % |
| Actividades culturales | Literatura | 42 | 41.2 % |
| Diseño de programas | Fomento a la lectura | 71 | 69.6 % |
| | Club de lectura virtual | 6 | 5.9 % |
| | Donativos de libros a lectores | 31 | 30.4 % |
| | Concursos de literatura, poesía, cuento, etc. | 18 | 17.6 % |
| Servicios para la formación de usuarios | | | |
| Cursos y talleres | Ciudadanía digital | 5 | 4.9 % |
| | Alfabetización digital | 21 | 20.6 % |
| Servicios | Visitas guiadas | 74 | 72.5 % |
| | Biblioteca virtual | 24 | 23.5 % |
| Programas | Alfabetización digital (uso de la información digital) | 19 | 18.6 % |
| | Ciudadano bibliotecario por un día | 3 | 2.9 % |
| | Formación de usuarios (uso biblioteca) | 63 | 61.8 % |
| | Veranos / Vacaciones en la biblioteca | 47 | 46.1 % |
| Servicios de extensión | | | |
| | Préstamo y devolución de libros en el domicilio del usuario | 5 | 4.9 % |
| | Acceso a bases de datos en línea | 29 | 28.4 % |
| | Biblioteca virtual | 24 | 23.5 % |
| | Buzón de quejas y sugerencias | 73 | 71.6 % |
| | Catálogo en web | 13 | 12.7 % |
| | Página web | 20 | 19.6 % |
| | Repositorio | 17 | 16.7 % |
| | Lectura de libros a domicilio | 5 | 4.9 % |
| | Biblioteca circulante | 2 | 2.0 % |
| | Prestamos en lotes a otras instituciones | s.i. | |
| | Préstamo interbibliotecario | 18 | 17.6 % |
| Servicio para la vinculación con la comunidad | | | |
| | Servicio de información sobre la localidad o comunidad | 20 | 19.6 % |
| | Memoria local (colección) | 6 | 5.9 % |
| | Boletín comunitario | 9 | 8.8 % |
| | Fomento de oficios (cursos, talleres y programas) | | |
| | Cocina | 2 | 2.0 % |
| | Encuadernación | 7 | 6.9 % |
| | Artesanías | 10 | 9.8 % |
| | Manualidades | 49 | 48.0 % |
| | Computación | 33 | 32.4 % |
| Servicios de información | | | |
| | Acceso a bases de datos en línea | 29 | 28.4 % |

Continúa...

| Gestión de servicios | | | |
|--|--|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Acceso a computadoras | 72 | 70.6 % |
| | Acceso a repositorio institucional | 17 | 16.7 % |
| | Autopréstamo | 9 | 8.8 % |
| | Biblioteca virtual | 24 | 23.5 % |
| | Buzón de quejas y sugerencias | 73 | 71.6 % |
| | Catálogo ²²⁴ | 58 | 56.9 % |
| | Consulta de colecciones de archivo | 22 | 21.6 % |
| | Consulta en sala | 85 | 83.3 % |
| | Digitalización | 12 | 11.8 % |
| | Diseminación selectiva de información | 4 | 3.9 % |
| | Fotocopiado/Impresiones | 41 | 40.2 % |
| | Préstamo a domicilio | 89 | 87.3 % |
| | Préstamo de cubículos | 38 | 37.3 % |
| | Préstamo de dispositivos electrónicos | 21 | 20.6 % |
| | Préstamo electrónico de libro | 13 | 12.7 % |
| | Préstamo interbibliotecario | 18 | 17.6 % |
| | Préstamo intrabibliotecario | 33 | 32.4 % |
| | Referencia (asesoría a usuarios) | 45 | 44.1 % |
| | Referencia virtual | 18 | 17.6 % |
| | Renovación de préstamos remota/virtual | 26 | 25.5 % |
| | Tableros y carteleras informativas | 49 | 48.0 % |
| | Establecimiento de horarios de servicios | | |
| | Por necesidades del personal de la biblioteca | 4 | 4 % |
| | Por necesidades de los usuarios | 41 | 40 % |
| | Establecido por la organización | 55 | 54 % |
| Impulso al medio ambiente | | | |
| | Cursos y talleres | | |
| | Desarrollo sostenible | 3 | 2.9 % |
| | Reciclaje | 20 | 19.6 % |
| | Cuidado ambiental | 16 | 15.7 % |
| | Cuidado animal | 6 | 5.9 % |
| | Espacios verdes | 7 | 6.9 % |
| | Energías alternas | 2 | 2.0 % |
| | Programa | | |
| | Reciclado (papel, baterías, cartuchos de tóner, iluminarias, mobiliario, equipo, etc.) | 23 | 22.5 % |
| | Ahorro de recursos (agua, energía, papelería, equipo, etc.) | 12 | 11.8 % |
| | Separación de basura | 12 | 11.8 % |
| | Reforestación | 4 | 3.9 % |
| Identificación de necesidades de los usuarios | | | |
| | Recuperación de necesidades a través de las evaluaciones de actividades | | 24.5 % |

Continúa...

²²⁴ La cantidad registrada en este rubro corresponde al catálogo como servicio que se pone a disposición de los usuarios, esta cifra es diferente a la cantidad de bibliotecas que señalaron disponer de un catálogo, quizás porque algunas de ellas no tienen claro que el catálogo también es un servicio que facilita el acceso a las colecciones.

| Gestión de servicios | | | |
|--|--|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Medios para recuperación de necesidad de los usuarios | | |
| | Encuestas | | 28.4 % |
| | Buzón de sugerencias | | 67.6 % |
| | App de opiniones en línea | | 2.0 % |
| | Entrevistas | | 8.8 % |
| | Grupo de amigos | | 10.8 % |
| | Redes sociodigitales | | 18.6 % |
| | Encuentros comunitarios | | 2.9 % |
| | Estudios de comunidad | | 2.9 % |
| Comunicación de actividades y programas | | | |
| | Comunican todas las actividades y programas | | |
| | Siempre | 27 | 26.5 % |
| | La mayoría de las veces | 28 | 27.5 % |
| | Algunas veces | 24 | 23.5 % |
| | Pocas veces | 8 | 7.8 % |
| | No se toman en cuenta o no existe | 8 | 7.8 % |
| | Sin respuesta | 7 | 6.9 % |
| | Variedad de mecanismos de comunicación | | 0.0 % |
| | Página web | 22 | 21.6 % |
| | Redes Sociales | | 0.0 % |
| | Facebook | 44 | 43.1 % |
| | Twitter | 3 | 2.9 % |
| | WhatsApp | 18 | 17.6 % |
| | Correo electrónico | 34 | 33.3 % |
| | Mantas o carteles | 44 | 43.1 % |
| | Periódico | 10 | 9.8 % |
| | Persona | 10 | 9.8 % |
| | Radio | 16 | 15.7 % |
| | Revistas | 1 | 1.0 % |
| | Teléfono | 20 | 19.6 % |
| | Televisión | 5 | 4.9 % |
| | Volantes | 28 | 27.5 % |
| Administración de los servicios | | | |
| | Bitácora de entradas y salidas de usuarios | 72 | 70.6 % |
| | Informes sobre la evaluación de los servicios | 36 | 35.3 % |
| | Instrumentos para la evaluación de los servicios | 26 | 25.5 % |
| | Programas ofrecidos a los usuarios | 30 | 29.4 % |
| | Procedimiento para la intercalación de obras en la estantería | 30 | 29.4 % |
| | Procedimientos para el préstamo de las fuentes de información | 40 | 39.2 % |
| | Procedimientos para la atención de los usuarios en el módulo de Referencia | 35 | 34.3 % |
| | Registro de estadísticas (registro datos y reportes estadísticos) | 76 | 74.5 % |
| | Registro de quejas y sugerencias | 62 | 60.8 % |
| | Reglamento para usuarios | 77 | 75.5 % |
| | Seguimiento de quejas, sugerencias e incidentes | 49 | 48.0 % |

Continúa...

| Gestión de servicios | | | |
|------------------------------------|---|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Evaluación de los servicios | | | |
| | Actividades valoradas por los usuarios | | |
| | Cursos | 34 | 33.3 % |
| | Talleres | 37 | 36.3 % |
| | Actividades culturales | 23 | 22.5 % |
| | Programas | 7 | 6.9 % |
| | No hay valoración | 8 | 7.8 % |
| | Servicios de información valorados por los usuarios | s.i. | |
| | Préstamo | s.i. | |
| | Referencia | s.i. | |
| | Espacios | s.i. | |
| | Valoración de la atención del personal | s.i. | |
| | Consideración de las evaluaciones en la reprogramación de actividades | | |
| | Siempre | 11 | 10.8 % |
| | La mayoría de las veces | 15 | 14.7 % |
| | Algunas veces | 13 | 12.7 % |
| | Pocas veces | 2 | 2.0 % |
| | No se toman en cuenta o no existe | 55 | 53.9 % |
| | Sin respuesta | 6 | 5.9 % |

TABLA 58. Resultados del factor gestión organizacional del componente operación

| Gestión organizacional | | | |
|---------------------------|---|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Gestión Financiera | | | |
| | Estrategias de financiamiento | | |
| | Plan de financiamiento | 7 | 6.9 % |
| | Plan de autofinanciamiento | 3 | 2.9 % |
| | Programa de autofinanciación | 5 | 4.9 % |
| | Consortio de bases de datos | 17 | 16.7 % |
| | Comparte gastos con otra entidad | 11 | 10.8 % |
| | Vinculación con otras entidades para obtener recursos financieros | | |
| | Empresas privadas | 4 | 3.9 % |
| | Instituciones gubernamentales | 20 | 19.6 % |
| | Instituciones educativas | 4 | 3.9 % |
| | Instituciones religiosas | 0 | 0.0 % |
| | Organizaciones no gubernamentales | 3 | 2.9 % |
| | Asociaciones de bibliotecarios | 1 | 1.0 % |
| | Bibliotecas | 4 | 3.9 % |
| | Diversidad de fuentes de financiamiento | | |
| | Propios | 17 | 16.7 % |
| | Públicos federales | 27 | 26.5 % |
| | Públicos estatales | 17 | 16.7 % |
| | Públicos municipales | 59 | 57.8 % |

Continúa...

| Gestión organizacional | | | |
|-------------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Venta de servicios | 1 | 1.0 % |
| | Aporte de la comunidad | 6 | 5.9 % |
| | Cooperación internacional | 1 | 1.0 % |
| | Empresas | 1 | 1.0 % |
| | Organizaciones no gubernamentales | 2 | 2.0 % |
| | Proyectos de emprendimiento | 1 | 1.0 % |
| | Programa de autofinanciación | 5 | 4.9 % |
| | Sin financiamiento | 3 | 2.9 % |
| | Programa de apoyo a terceros | s.i. | |
| | Consortio de bases de datos | 17 | 16.7 % |
| Desarrollo de personal | | | |
| | El personal recibe capacitación | 96 | 94.1 % |
| | El voluntariado recibe capacitación | 14 | 13.7 % |
| | Frecuencia de capacitación | | |
| | 1 a 2 veces al año | 71 | 69.6 % |
| | 3 a 5 veces al año | 17 | 16.7 % |
| | 6+ veces al año | 9 | 8.8 % |
| | Evalúan el desempeño del personal | | |
| | Detección de necesidades del personal | s.i. | |
| | Detección de áreas de mejoras | s.i. | |
| | Temas de capacitación | s.i. | |
| | Apoyo a la formación disciplinar (becas, descarga laboral, etc.) | s.i. | |
| Proceso administrativo | | | |
| | Planificación | | |
| | Plan de evacuación | 28 | 27.5 % |
| | Planes de financiamiento | 7 | 6.9 % |
| | Planes de autofinanciamiento | 3 | 2.9 % |
| | Planes de trabajo | 50 | 49.0 % |
| | Programa de voluntariado | 13 | 12.7 % |
| | Programa de mantenimiento, actualización y mejora tecnológica | 9 | 8.8 % |
| | Programa de mantenimiento (preventivo y predictivo) de infraestructura | 11 | 10.8 % |
| | Programa para prácticas profesionales | 8 | 7.8 % |
| | Organización | | |
| | Misión y visión | 49 | 48.0 % |
| | Organigrama de puestos | 39 | 38.2 % |
| | Descripciones de puestos | 44 | 43.1 % |
| | Dirección | | |
| | Políticas que definan las relaciones y tareas de los voluntarios | 16 | 15.7 % |
| | Procedimientos operativos | 82 | 80.4 % |
| | Reglamento para el personal | 60 | 58.8 % |
| | Protocolo de seguridad | 33 | 32.4 % |
| | Gestión de la calidad | 24 | 23.5 % |

Continúa...

| Gestión organizacional | | | |
|------------------------|---|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Control | | | |
| | Informe de actividades | 65 | 63.7% |
| | Reportes de auditoria | 40 | 39.2% |
| | Retroalimentación del personal sobre servicios, espacios, equipos | 33 | 32.4% |
| | Registro de entradas y salidas del personal | 63 | 61.8% |
| | Registro de estadísticas | 76 | 74.5% |
| | Registro de incidentes | 37 | 36.3% |
| | Registro de inventarios | 68 | 66.7% |
| | Registro de quejas y sugerencias | 62 | 60.8% |
| | Registro de reuniones y acuerdos | 28 | 27.5% |
| | Seguimiento de quejas, sugerencias e incidentes | 49 | 48.0% |

TABLA 59. Resultados del factor gestión participativa del componente operación

| Gestión participativa | | | | | | | |
|---|--|---------------------------|-------------------------------|----------------------|--------------------------------|--------------------|---------------|
| Variable | Criterio | | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas | | | |
| Acciones de participación con la comunidad | | | | | | | |
| | Documentando y difundiendo la memoria de la comunidad | | 5 | 4.9% | | | |
| | Participando en actividades organizadas por la comunidad | | 18 | 17.6% | | | |
| | Prestando asistencia a iniciativas escolares | | 52 | 51% | | | |
| | Ninguna | | 27 | 26.5% | | | |
| | Sin respuesta | | 15 | 14.8% | | | |
| Vinculación con organizaciones | | | | | | | |
| Tipo de organización | Razones para vincularse con otras organizaciones | | | | | | |
| | Apoyo a la organización de la biblioteca | Capacitación del personal | Ofrecer programas y servicios | Obtener recursos | Re-cibir programas y servicios | No hay vinculación | Sin respuesta |
| Asociaciones de bibliotecarios | 7.8% | 7.8% | 10.8% | 1.0% | 6.9% | 46% | 31.4% |
| Bibliotecas | 13.7% | 6.9% | 10.8% | 3.9% | 13.7% | 33.3% | 33.3% |
| Empresas privadas | 2.0% | 1.0% | | 3.9% | 2.0% | 61.8% | 31.4% |
| Instituciones educativas | 5.9% | 6.9% | 39.2% | 3.9% | 4.9% | 25.5% | 25.5% |
| Instituciones gubernamentales | 11.8% | 16.7% | 13.7% | 19.6% | 9.8% | 30.4% | 28.4% |
| Instituciones religiosas | | | 1.0% | | 1.0% | 64.7% | 32.4% |
| ONG | 2.0% | 2.0% | 10.8% | 2.9% | 3.9% | 56.9% | 28.4% |
| Otros | | | 1.0% | | 1.0% | 25.5% | 68.6% |

Continúa...

| Gestión participativa | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|--|---------------------------|-------------------------------|------------------|-------------------------------|--------------------|---------------|
| Variable | Criterio | Cantidad de bibliotecas | | | | % de las bibliotecas | | |
| Vinculación con la comunidad | | | | | | | | |
| | Tipo de organización | Razones para vincularse con otras organizaciones | | | | | | |
| | | Apoyo a la organización de la biblioteca | Capacitación del personal | Ofrecer programas y servicios | Obtener recursos | Recibir programas y servicios | No hay vinculación | Sin respuesta |
| | Colectivos sociales | 1.0 % | | 8.8 % | | 1.0 % | 56.9 % | 31.4 % |
| | Comité de vecinos | 2.9 % | 2.0 % | 8.8 % | | 3.9 % | 55.9 % | 27.5 % |
| | Voluntarios | 8.8 % | 1.0 % | 7.8 % | 1.0 % | 5.9 % | 49.0 % | 30.4 % |
| | Agentes culturales de la ciudad | 4.9 % | 3.9 % | 10.8 % | 1.0 % | 10.8 % | 48.0 % | 27.5 % |

LA GESTIÓN EN LAS BIBLIOTECAS DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

Gestión de los servicios

La principal estrategia de las bibliotecas para cumplir con su razón de ser se materializa a través de sus colecciones y sus servicios, de los cuales existe una amplia variedad, dependiendo del tipo de biblioteca y de la comunidad a la que van dirigidos, entre ellos se encuentran los que fomentan la inclusión, cultura, ciencia, el desarrollo escolar y la lectura, así como los que buscan la formación de usuarios y de ciudadanía; finalmente, aquellos especiales para personas con deficiencias o limitaciones visuales, auditivas, entre otros.

Servicios para fomentar la inclusión

Si partimos de que las bibliotecas públicas brindan sus servicios “sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social”,²²⁵ entonces, tienen un papel estratégico en la inclusión social al brindar a las personas el derecho de hacer uso libre y gratuito de las instalaciones, recursos y servicios con los que cuentan.²²⁶

²²⁵ IFLA y UNESCO, *op. cit.*

²²⁶ Jonny Alejandro Ceballos Ospina, “El rol de la biblioteca pública en la inclusión social del habitante de calle (homeless)”. *Investigación Bibliotecológica*, 76, 32 (2018), pp. 63–78.

A pesar de su importancia en el fomento de la inclusión social, los resultados muestran que en el estado de Chihuahua el número de bibliotecas que apoyan la inclusión y servicios especializados para personas con deficiencias o limitaciones auditivas, visuales, entre otras es muy bajo. En cuanto a los programas desarrollados se encontró que solo el 16.6 % (17) cuenta con ellos (11 públicas, 5 académicas y una especializada). El 10.7 % (11) ofrece programas para adultos mayores llevados a cabo en su totalidad por las bibliotecas públicas. El 1.9 % (2) cuenta con programas sobre cultura y lengua indígena, desarrollándose por una pública y una académica. El 7.8 % (8) de las bibliotecas ofrece cursos y talleres sobre diversidad cultural (siete públicas y una académica) (ver Tabla 60).

TABLA 60. Actividades y programas impulsados por las bibliotecas para fomentar la inclusión

| Servicios para fomentar la inclusión | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--------------------------------------|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Cursos y talleres | | | | |
| Diversidad cultural | 1 | | 7 | 8 |
| Educación para la paz | | | 5 | 5 |
| Lenguas indígenas | | | 1 | 1 |
| Género | 1 | | 4 | 5 |
| Programas | | | | |
| Adultos mayores | | | 11 | 11 |
| Cultura y lengua indígena | 1 | | 1 | 2 |
| Inclusión | 5 | 1 | 11 | 17 |

De acuerdo con el *Censo y Conteo de Población y Vivienda del INEGI*,²²⁷ las personas de cinco años y más, hablantes de lengua indígena, alcanzan los 103 093 habitantes en el estado de Chihuahua; sin embargo, los hallazgos señalan que solo dos bibliotecas se ocupan por el desarrollo de programas, cursos y talleres sobre cultura y lengua indígena.

En términos generales estos resultados muestran que cerca del 40 % de las bibliotecas encuestadas tienen alguna acción para promover la inclusión, por lo que es necesario que sigan trabajando en el establecimiento de servicios y el desarrollo de colecciones especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios,²²⁸ así como programas y actividades encaminadas al desarrollo de la inclusión social.

²²⁷ *Panorama sociodemográfico de Chihuahua...*, op. cit.

²²⁸ IFLA y UNESCO, op. cit.

Servicios para la formación ciudadana

Para la formación de ciudadanía las bibliotecas ofrecen cursos sobre alfabetización digital (4.9 %) y ciudadanía digital (20.6 %) para acercar a la población con las nuevas tecnologías de información. También se brindan otros cursos y talleres que complementan esta formación para impulsar el desarrollo personal: el 8.8 % (9) ofrece en sus servicios cursos sobre temas de seguridad, 12.7 % (13) sobre solidaridad y responsabilidad, 9.8 % (10) en salud, 5.8 % (6) formación ciudadana, 3.9 % (4) derechos humanos y 4.9 % (5) en temas de violencia. Estos resultados muestran que los cursos y talleres se concentran más en temas de ciudadanía digital (ver Tabla 61).

TABLA 61. Cursos y talleres impulsados por las bibliotecas para la formación de ciudadanía

| Servicios para la formación de ciudadanía | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Cursos y talleres | | | | |
| Ciudadanía digital | 1 | | 4 | 5 |
| Alfabetización digital | 12 | | 9 | 21 |
| Formación ciudadana | 1 | 1 | 4 | 6 |
| Derechos humanos | 1 | | 3 | 4 |
| Solidaridad y responsabilidad | 2 | | 11 | 13 |
| Violencia | | | 5 | 5 |
| Seguridad | 1 | | 8 | 9 |
| Salud | 3 | | 7 | 10 |
| Primeros auxilios | 1 | | 2 | 3 |

Servicios para el fomento de la cultura

La cultura influye en el desarrollo integral, identidad y pertenencia de una comunidad, de ahí que de su impulso se afecten directamente los niveles de calidad de vida de los ciudadanos.²²⁹ De acuerdo con García Martínez²³⁰ hay una aparente separación entre cultura e información, pero estas se uniforman en el terreno de la política bibliotecaria, de ahí que las bibliotecas se constituyan como un centro fundamental para su desarrollo.

En la gestión de servicios para el fomento de la cultura los resultados de la investigación muestran que el 48 % (49) de las bibliotecas cuentan con cursos y

²²⁹ José Antonio Gómez Hernández y Pedro Quiléz Simón (eds.), *La biblioteca, espacio de cultura y participación*. Consejería de Cultura, Juventud y Deportes, Madrid, 2008, p. 23.

²³⁰ Ana Teresa García, "Política bibliotecaria. Convergencia de la política cultural y la política de información". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 71 (2003), pp. 26-27.

talleres sobre manualidades, el 18.6 % (19) sobre artes, 10 % (10) artesanías y un 4.9 % (5) de idiomas. En cuanto al diseño de programas el 35.2 % (36) tiene de tipo cultural y un 17.6 % (18) concursos de literatura, poesía, cuento u otros. Entre las principales actividades culturales que impulsan se encuentra la de literatura, presente en un 41.2 % (42) de las bibliotecas, en 21.6 % (22) ajedrez, en el 16.7 % (17) exposiciones temáticas, en 15.7 % (16) teatro, en 12.7 % (13) artes plásticas, en 11.8 % (12) música y en un 10.8 % (11) cine (ver Tabla 62).

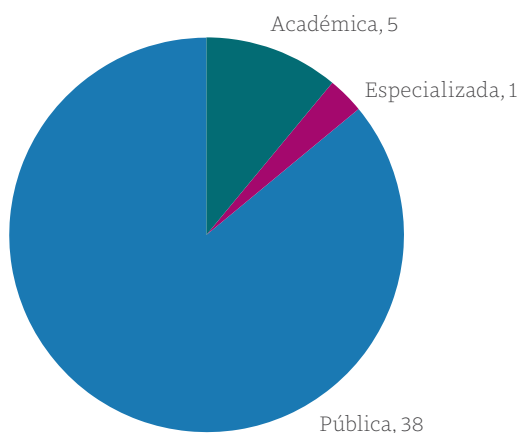
TABLA 62. Servicios desarrollados por las bibliotecas para el fomento de la cultura

| Servicios para el fomento de la cultura | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Cursos y talleres | | | | |
| Artesanías | | | 10 | 10 |
| Artística | 2 | | 17 | 19 |
| Manualidades | | | 49 | 49 |
| Idiomas | | | 5 | 5 |
| Programas | | | | |
| Culturales | 10 | | 26 | 36 |
| Concursos de literatura, poesía, etc. | 3 | | 15 | 18 |
| Actividades culturales | | | | |
| Ajedrez | 6 | | 16 | 22 |
| Artes plásticas | 1 | | 12 | 13 |
| Cine | 1 | | 10 | 11 |
| Danza | 2 | | 3 | 5 |
| Exposiciones temáticas | 7 | | 10 | 17 |
| Ferias | 1 | | 4 | 5 |
| Fotografía | 3 | 1 | 3 | 7 |
| Literatura | 7 | | 35 | 42 |
| Música | 4 | | 8 | 12 |
| Teatro | 2 | | 14 | 16 |
| Torneos deportivos | 1 | | 4 | 5 |

Servicios para el desarrollo escolar

Para asistir al alumnado en el estudio de materias y temas en los que presenta algún tipo de rezago o problemas para su comprensión, las bibliotecas desarrollan programas concernientes al refuerzo y apoyo escolar, ya sea por iniciativa propia, o bien a solicitud de los centros educativos. Los resultados muestran que el 43.1 % (44) confirmaron contar con un programa de este tipo y el mérito es principalmente para las bibliotecas públicas (ver Figura 35).

FIGURA 37. Número de bibliotecas con programa de refuerzo y apoyo escolar



Servicios para la formación de lectores

El fomento a la lectura es el programa que mayormente se promueve en las bibliotecas, normalmente se enfoca en servicios relacionados con el acceso al libro y la lectura. Referente a la promoción de la lectura Álvarez Zapata señala que:

debe entenderse como un esfuerzo dirigido a impulsar un cambio cualitativo y práctico de la lectura y la escritura en la sociedad. [...] como un trabajo de intervención sociocultural que busca impulsar la reflexión, revalorización, transformación y construcción de nuevos sentidos, idearios y prácticas lectoras, para así generar cambios en las personas, en sus contextos y en sus interacciones. A partir de ello intenta fortalecer a los lectores como actores sociales, para que sean capaces de afrontar los retos vitales, sociales, culturales, políticos y económicos. La promoción de la lectura parte del reconocimiento de las problemáticas de la vida individual y de la vida colectiva, dando a la lectura el valor histórico que le corresponde, y enfatizando su íntima relación con la escritura.²³¹

En el estado de Chihuahua, atendiendo a que uno de sus principales objetivos es la formación de lectores y escritores, se han realizado diversas acciones para lograrlo. Por ejemplo, en el municipio de Juárez, según señala Padilla,²³² durante el periodo 1992-1995 se realizó una reestructuración en el área cultural

²³¹Didier Álvarez Zapata y Giraldo Yicel Nayrobis, “¿Fomento, promoción o animación a la lectura?: un acercamiento conceptual a lo que la biblioteca pública hace con la lectura”, en *La biblioteca pública y la formación de lectores en la sociedad de la información*. CONACULTA/UNAM, México, 2008, p. 96.

²³²H. Padilla, *op. cit.*

al crearse la Dirección de Cultura a la que las bibliotecas quedarían adscritas y con ello se inicia una red bibliotecaria, la capacitación técnica de su personal, y las remodelaciones de la Arturo Tolentino y la Benito Juárez, con la intención de utilizarlas como centros culturales, motivo por el cual desde entonces abren sus espacios para desarrollar este tipo de actividades. Otros esfuerzos pueden verse en la promulgación de la Ley de Fomento para la Lectura y el Libro del Estado de Chihuahua en 2018,²³³ y la conformación de un Comité para trabajar un Plan Estatal de Lectura y Escritura.²³⁴

Algunos de los resultados de estos esfuerzos pueden verse en el *Informe de Actividades 2021 del Gobierno del Estado de Chihuahua*,²³⁵ entre los que se destaca: 1 330 actividades desarrolladas como parte del Plan Estatal de Fomento al Libro, la Lectura y la Escritura Leer Más. También se informa que se continuó con el fortalecimiento de bibliotecas y espacios de lectura con acervo bibliográficos, la apertura de 50 salas de lectura; la entrega de libros para los espacios de lectura; y la publicación de 31 volúmenes en coedición con instituciones educativas del estado, así como de autores clásicos chihuahuenses, la realización de las Ferias de Libro de Chihuahua (FELICH) y la Feria del libro de la Frontera (FELIF) en 2020; la realización de la FELIF 2021 de manera virtual y de la Feria Infantil y Juvenil de Arte y Ciencia (FIJAC). Adicionalmente, el informe reporta el acceso a materiales de lectura en 21 bibliotecas que se ubican en la zona serrana que no cuentan con conectividad a Internet. De acuerdo con la Secretaría de Cultura Federal, Chihuahua se ubicó como el estado que abrió más salas de lectura en México.²³⁶

²³³H. Congreso del Estado, “Ley de Fomento para la Lectura y el Libro del Estado de Chihuahua”. 2018.

²³⁴E. Limón, *op. cit.*

²³⁵Gobierno del Estado de Chihuahua, “Informe de actividades. Septiembre 2021”. 2021 [En línea]: de zamora://www.congresochihuahua2.gob.mx/biblioteca/iniciativas/archivosIniciativas/16322.pdf.

²³⁶Gobierno del Estado de Chihuahua, “Fortalece Programa ‘Leer Más’ el catálogo de libros en bibliotecas de la entidad”. Portal Gubernamental del Estado de Chihuahua (23 de agosto, 2021) [En línea]: <https://chihuahua.gob.mx/contenidos/fortalece-programa-leer-mas-el-catalogo-de-libros-en-bibliotecas-de-la-entidad> [Consulta: 17 de febrero, 2022].

TABLA 63. Servicios desarrollados por las bibliotecas para el fomento de la lectura

| Servicios para fomentar la lectura | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Cursos y talleres | | | | |
| Lectura | 8 | | 43 | 51 |
| Escritura | | | 13 | 13 |
| Servicios | | | | |
| Préstamo a domicilio | 23 | 1 | 65 | 89 |
| Consulta en sala | 28 | 2 | 55 | 85 |
| Biblioteca circulante | | | 2 | 2 |
| Biblioteca virtual | 19 | 2 | 3 | 24 |
| Lectura de libros en voz alta a domicilio | 1 | | 4 | 5 |
| Lectura de libros en voz alta en línea/virtual | 2 | | 1 | 3 |
| Lectura de libros en voz alta <i>in situ</i> | 1 | | 18 | 19 |
| Programas | | | | |
| Fomento a la lectura | 9 | | 62 | 71 |
| Club de lectura virtual | 2 | | 4 | 6 |
| Donativos de libros a lectores | 8 | | 23 | 31 |
| Concursos de literatura, poesía, cuento, etc. | 3 | | 15 | 18 |

Aunque el 69.9 % (71) de las bibliotecas encuestadas dicen contar con un programa de fomento a la lectura, solo el 50 % (51) señala tener algunos enfocados a la formación de lectores y el 12.7 % (13) cuenta con cursos y talleres sobre escritura. Adicionalmente el 30.4 % (31) de las bibliotecas desarrolla programas de donativos de libros a lectores y el 17.6 % (18) concursos de literatura y poesía (ver Tabla 63). Es indispensable que las bibliotecas públicas diversifiquen sus opciones encaminadas al fomento de la lectura.

Servicios para la formación de usuarios

Un servicio estratégico es la formación de usuarios, que busca desarrollar una mayor independencia en el manejo de la biblioteca y el aprovechamiento de sus recursos. La formación de usuarios ha sido definida por Rosa Emma Monfasani y Marcela Fabiana Curzel como:

Conjunto de actividades que desarrolla la biblioteca para transmitir al usuario qué es y cómo funciona, cuáles son sus recursos disponibles y qué servicios ofrece para lograr satisfacer sus necesidades de información. Su objetivo es instruirlo en los procesos de búsqueda bibliográfica, identificación de las distintas fuentes y sus formatos, la localización, selección, evaluación y utilización de la información.²³⁷

²³⁷ *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Alfagrama Ediciones, Argentina, 2008, p. 89.

En el *Manifiesto de la IFLA y UNESCO para bibliotecas públicas* se estipula como una función de la biblioteca la implementación de programas de formación de usuarios²³⁸ con la finalidad de apoyar el aprovechamiento de los recursos y la contribución de las bibliotecas en la función educativa, formativa e informativa de la comunidad. Los resultados obtenidos en el presente estudio señalan que el 61.8 % (63) cuentan con programas de formación de usuarios.

Gracias a una diversidad de factores como el exceso de información, el cambio en las formas de consumo y producción de información, y sobre todo por las transformaciones constantes de las tecnologías de la información y comunicación (TICs), se ha modificado la manera en la que las personas realizan una diversidad de acciones relacionadas con el mundo laboral, económico, educativo y social. Cada vez más las interacciones se dan a través de medios digitales, emergiendo otro tipo de formaciones, y con ello, nuevos conceptos como el de alfabetización mediática e informacional, entendida esta última como

un conjunto de competencias relacionadas con la interpretación, gestión y manejo de información y contenidos mediáticos y sociodigitales, que se enfoca en el desarrollo alfabetizador de diferentes habilidades y saberes que logren transformar los tipos de interacción que las personas hacen y tienen con lo informacional y mediático de sus entornos.²³⁹

Para atender la alfabetización digital, se identificó que el 20.6 % (21) de las bibliotecas cuentan con cursos y talleres, pero solo se desarrollan en el 12.9 % (9) de las públicas y en el 40 % (12) de las académicas (ver Tabla 64). Son muchos los retos que tienen en relación a este tema dentro de las comunidades a las que sirven, sobre todo las bibliotecas públicas. Es importante hacer consciencia que para lograr la competencia digital se requieren acciones que vayan más allá de la suma de cursos descontextualizados;²⁴⁰ actividades de formación tecnológica y programas de inclusión digital, ya que deben vincularse a programas nacionales o proyectos establecidos que cuenten con financiamiento que garanticen su continuidad.

²³⁸IFLA y UNESCO, *op. cit.*

²³⁹José Manuel Corona Rodríguez, “La importancia de la Alfabetización Mediática Informacional en el contexto pandémico: propuesta de actualización y nuevas preguntas”. *Diálogos sobre educación. Temas actuales en investigación educativa*, 22, 12 (junio, 2021), p. 2.

²⁴⁰Miguel Ángel Vera Baceta y José Antonio Gómez Hernández, “Espacios de ciudadanía digital en las bibliotecas públicas: una propuesta para su integración en el marco del plan nacional de competencias digitales”. *Anuario ThinkEPI*, 15 (2021), pp. 1-16.

TABLA 64. Servicios impulsados por las bibliotecas para la formación de usuarios

| Servicios para la formación de usuarios | Académica | Especializada | Pública | Total general |
|--|-----------|---------------|---------|---------------|
| Cursos y talleres | | | | |
| Ciudadanía digital | 1 | | 4 | 5 |
| Alfabetización digital | 12 | | 9 | 21 |
| Servicios | | | | |
| Visitas guiadas | 21 | 1 | 52 | 74 |
| Biblioteca virtual | 19 | 2 | 3 | 24 |
| Programas | | | | |
| Alfabetización digital (uso de la información digital) | 8 | 1 | 10 | 19 |
| Ciudadano bibliotecario por un día | | | 3 | 3 |
| Formación de usuarios (uso biblioteca) | 25 | 1 | 37 | 63 |
| Veranos / Vacaciones en la biblioteca | 1 | | 46 | 47 |

Otros de los cursos y talleres que se imparten en las bibliotecas son los de ciudadanía digital, entendida como la formación de “aquellos ciudadanos que ejercitan todos o algunos de sus deberes y derechos a través de comunidades virtuales”,²⁴¹ o como el “conjunto de prácticas políticas y ciudadanas que de una forma u otra tratan de modificar y/o incidir en las instituciones, a través del uso de medios y tecnologías que tienen como característica la digitalización de sus mensajes y contenidos, como por ejemplo Internet, pero también con otras tecnologías de información y comunicación (las llamadas TIC)”.²⁴²

Solo el 4.9 % (5) de las bibliotecas del estado cuenta con cursos y talleres para fomentar la ciudadanía digital, porcentaje muy bajo tomando en consideración los cambios y necesidades actuales de la sociedad del conocimiento. Estos resultados confirman lo que Vera Baceta y Gómez Hernández²⁴³ reconocen sobre el poco avance que desde el sector bibliotecario se ha tenido en materia de competencias digitales, por ello consideran que es urgente afrontar el reto digital y proponen la integración de espacio de ciudadanía digital en las bibliotecas públicas.

La ciudadanía digital es considerada un elemento estratégico para las bibliotecas públicas que fungen como un espacio de convivencia, participación y autonomía de las personas,²⁴⁴ y para su desarrollo en las comunidades, la literatura propone las siguientes acciones: el uso de la información en el contexto digital, uso de recursos digitales en contextos de la vida, desarrollo y ejercicio ciudadano en el contexto digital, uso de recursos digitales para colectivos en la

²⁴¹ José Manuel Robles, *Ciudadanía digital: una introducción a un nuevo concepto de ciudadano*. UOC, Barcelona, 2009, p. 37.

²⁴² Alejandro Natal, Mónica Benítez et al., *Ciudadanía digital*. Juan Pablos, México, 2014, p. 9.

²⁴³ M. Á. Vera Baceta y J. A. Gómez Hernández, *op. cit.*, p. 2.

²⁴⁴ Sandra Sánchez García y Santiago Yubero, “Función social de las bibliotecas públicas: nuevos espacios de aprendizaje y de inserción social”. *El Profesional de la Información*, 2, 24 (2015), pp. 103-111.

exclusión digital y actividades sobre formación de formadores;²⁴⁵ incorporación de la ciudadanía digital en la educación temprana, organizar una hora del cuento con el tema de ciudadanía digital, realizar programas pasivos en los que se compartan consejos rápidos, organizar clubes de biblioteca con temas de anime o *geek* para enseñar derechos de autor y tener una alfabetización mediática centrada en el estudiante y el usuario.²⁴⁶

Por otro lado, las actividades principales que las bibliotecas llevan a cabo para la formación de usuarios son las visitas guiadas, en el 72.5 % (74) se brinda este servicio. Y programas desarrollados en los periodos vacacionales, como el que se impulsa en el 65.5 % (46) de las bibliotecas públicas denominado “mis vacaciones en la biblioteca”, que está dirigida especialmente a la niñez (ver Tabla 64).

Servicios para el fomento de la ciencia

Otra función importante de las bibliotecas es contribuir a la formación de la ciencia. Los resultados arrojaron que únicamente el 2.9 % (3) cuenta con cursos y talleres sobre ciencia, innovación y desarrollo; dentro de los programas que impulsan solo 2.9 % (3) organiza concursos y un 1 % (1) un club de ciencia (ver Tabla 65). Los indicadores son muy bajos y marcan un desinterés de las bibliotecas por el tema.

TABLA 65. Servicios para fomentar la ciencia

| Servicios para el fomento de la ciencia | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Cursos y talleres | | | | |
| Ciencia, innovación y desarrollo | | | 3 | 3 |
| Computación | 2 | | 31 | 33 |
| Programas | | | | |
| Concurso de ciencia | | | 3 | 3 |
| Club de ciencia | | | 1 | 1 |

Servicios para la vinculación con la comunidad

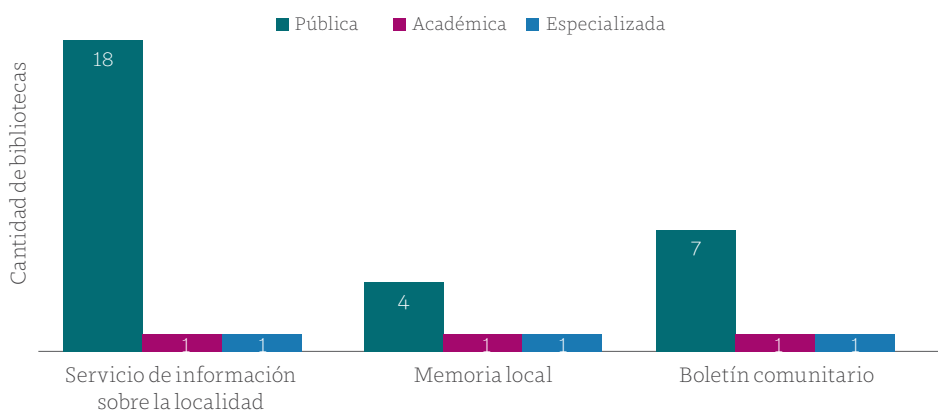
Es bajo el porcentaje de bibliotecas (19.6 %) que brinda el servicio de información sobre la localidad o comunidad, que Falaschi y Galindo denominan “Servicio de Historia y Cultura Local”, y que principalmente “pone a disposición de la sociedad toda información que propicie el conocimiento de la memoria local y aporte al registro y transmisión de la identidad cultural de la comunidad en su conjunto y la

²⁴⁵ M. Á. Vera Baceta y J. A. Gómez Hernández, *op. cit.*

²⁴⁶ Carrie Rogers Whitehead, “Ciudadanía digital para bibliotecarios: cinco ideas para programas digitales y en la vida real”, en *Ciudadanía digital* (2 de noviembre, 2020) [Wordpress.com] [En línea]: https://lc.cx/U_pLFF.

de los diversos grupos que la conforman”.²⁴⁷ Más bajo todavía es el de aquellas que cuentan con una memoria local como colección, solo el 5.9 % (6) del total y principalmente es impulsada por las bibliotecas públicas. Respecto al boletín comunitario, que por un lado busca estrechar la vinculación comunidad-biblioteca y por otro difundir la memoria local, solo el 8.9 % (9) cuenta con este servicio y es por parte las bibliotecas públicas (ver Figura 38).

FIGURA 38. Oferta de servicios que salvaguardan la memoria de la comunidad



La carencia de servicios sobre la memoria local en las bibliotecas de Chihuahua pone en lista de urgencia su diseño. Ello hace necesario definir la política para el desarrollo de la colección que sustentará el servicio y la detección de la infraestructura necesaria para su uso, conservación y preservación, además, elaborar una convocatoria a la comunidad para aportar documentación personal y/o familiar que permita estudiar la construcción social local, así como identificar a personajes. De esta manera, el diseño del servicio sobre la memoria local posibilitará la labor de investigación de la propia biblioteca, de los investigadores y la comunidad; además de estrechar la relación entre ambos agentes.

Servicios de información

Dentro de los servicios de información más tradicionales que brindan las bibliotecas se encuentran el préstamo a domicilio y la consulta en sala, un dato curioso sobre estos es que no se dan en todas, solo en el 87.3 % (89) de aquellas que participaron en el estudio ofrece el primero y 83.3 % (85) el segundo. No todas

²⁴⁷M. Falaschi y L. Galindo, *op. cit.*, p. 3.

las bibliotecas cuentan con buzón de quejas y sugerencias para recibir retroalimentación de los usuarios, solo 71.6 % (73); y únicamente el 44.1 % (45) ofrece servicio de referencia, que busca la asesoría de usuarios. El 70.6 % (72) cuenta con servicios de acceso a computadoras y 48 % (49) tiene tableros y carteleras informativas (ver Tabla 66).

TABLA 66. Servicios de información proporcionados por las bibliotecas

| Oferta de servicios de información | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Acceso a bases de datos en línea | 23 | | 6 | 29 |
| Acceso a computadoras | 24 | 2 | 46 | 72 |
| Acceso a repositorio institucional | 15 | 2 | | 17 |
| Autopréstamo | 1 | | 8 | 9 |
| Biblioteca virtual | 19 | 2 | 3 | 24 |
| Buzón de quejas y sugerencias | 27 | | 46 | 73 |
| Catálogo | 26 | 2 | 30 | 58 |
| Consulta de colecciones de archivo | 5 | | 17 | 22 |
| Consulta en sala | 28 | 2 | 55 | 85 |
| Digitalización | 3 | 1 | 8 | 12 |
| Diseminación selectiva de información | 4 | | | 4 |
| Fotocopiado/Impresiones | 18 | 2 | 21 | 41 |
| Préstamo a domicilio | 23 | 1 | 65 | 89 |
| Préstamo de cubículos para trabajo colaborativo | 21 | | 17 | 38 |
| Préstamo de dispositivos electrónicos | 12 | 1 | 8 | 21 |
| Préstamo electrónico de libros | 9 | 1 | 3 | 13 |
| Préstamo interbibliotecario | 7 | 2 | 9 | 18 |
| Préstamo intrabibliotecario | 18 | 2 | 13 | 33 |
| Referencia (asesoría a usuarios) | 21 | 2 | 22 | 45 |
| Referencia virtual | 13 | 1 | 4 | 18 |
| Renovación de préstamos remota/virtual | 18 | | 8 | 26 |
| Tableros y carteleras informativas | 17 | | 32 | 49 |

Aunque la disposición de un catálogo para la consulta de colecciones ya fue comentada en el componente de recursos y el 87.3 % (89) reconoció contar con uno cuando se les preguntó sobre ello (ver Tabla 33), es curioso que no todas las bibliotecas consideren que este también es un servicio para los usuarios, pues fue mencionado solo por el 56.9 % (58) (ver Tabla 66), Este tema del catálogo no parece quedar muy claro al personal bibliotecario, no se sabe si es porque no tienen bien definido qué es un catálogo o simplemente fue una omisión en las respuestas.

Establecimiento de horarios de servicios

Para establecer los horarios de servicios en cada biblioteca no siempre se toman en cuenta las necesidades de usuarios, solo el 40.2 % (41) lo hicieron, principalmente es determinado por la organización de la que depende la biblioteca, como en el 54.9 % (56) de estas (ver Tabla 67).

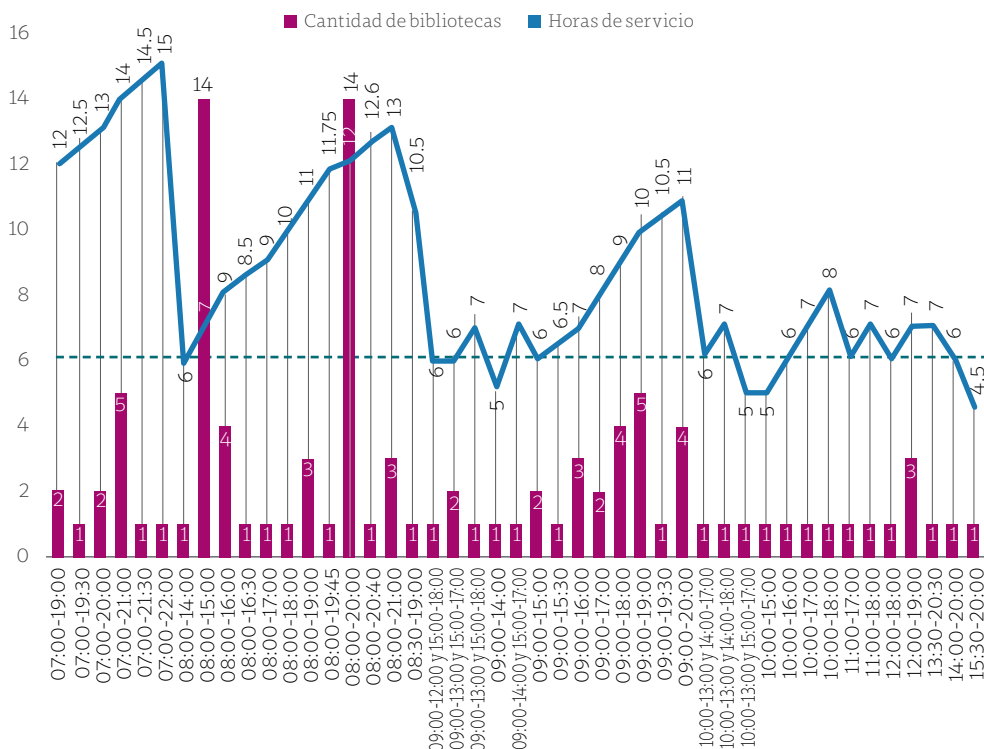
TABLA 67. Criterios para establecer horarios de servicio

| Criterio para Horario | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| El horario es establecido por la organización de la que depende la biblioteca | 12 | 2 | 41 | 55 |
| Se consideraron las necesidades de los usuarios, El horario es establecido por la organización de la que depende la biblioteca | 1 | | | 1 |
| Se consideraron las necesidades de los usuarios | 17 | | 22 | 39 |
| Se consideraron las necesidades de los usuarios, Se consideraron las necesidades del personal de la biblioteca | | | 1 | 1 |
| Se consideraron las necesidades del personal de la biblioteca | | | 3 | 3 |
| Se consideraron otros factores (seguridad del sector, etc.) | | | 1 | 1 |
| Sin respuesta | | | 2 | 2 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

En el artículo 11 del *Reglamento General de los Servicios Bibliotecarios* se establece que “se procurará que la biblioteca permanezca abierta por lo menos ocho horas diarias, así como el mayor número de días a la semana (incluyendo sábados y domingos)”.²⁴⁸ Los horarios de servicio fijados por las bibliotecas son diversos, la variación de apertura va desde las 7:00 hasta las 15:30 horas del día (ver Figura 39). En general, el 41.2 % (42) no brinda servicios las ocho horas que se señalan en el reglamento de la DGB, mientras que el 57.8 % (59) ofrece una jornada que varía de las ocho hasta las 15 horas diarias; sin embargo, solo 14 de las 70 bibliotecas públicas reportan un horario mayor o igual a ocho horas de servicio y en promedio permanecen abiertas 7.5 horas diarias con un mínimo de 4.5 y un máximo de 12. En cuanto a las académicas solo dos tienen una jornada de servicios menor a ocho horas y su promedio es de 11.4. Las especializadas tienen una jornada de siete horas de lunes a viernes.

²⁴⁸ Dirección General de Bibliotecas, *Reglamento general de los servicios bibliotecarios, op. cit.*, p. 7.

FIGURA 39. Horarios y tamaño de la jornada de las bibliotecas



Servicios de extensión

En los servicios de extensión se han considerado aquellos que trascienden las paredes de la biblioteca y que pueden ser utilizados por la comunidad en general, como la biblioteca virtual, el repositorio, la biblioteca circulante, el catálogo en la web, etc.; considerando que estos deben “tratar de eliminar o mitigar las barreras económicas, sociales o culturales que impiden o dificultan el acceso a la información de ciertos grupos de población”.²⁴⁹

Solamente en el 4.9 % (5) ofrecen el servicio de préstamo y devolución de libros en el domicilio del usuario, 4.9 % (5) la lectura de libros en voz alta a domicilio, y dos de ellas el servicio de biblioteca circulante. A través del buzón de sugerencias se extiende a la comunidad la escucha de su voz a través de sus opiniones,

²⁴⁹ José A. Gómez Hernández, “Biblioteca e integración: de la extensión bibliotecaria a los procesos de inclusión social y digital”, en J. Gimeno, P. López et al. (eds.), *De volcanes llena. Biblioteca y compromiso social*. Trea, Gijón, 2007, p. 344 [En línea]: http://eprints.rclis.org/12870/1/CAP_11_GOMEZ.pdf [Consulta: 13 de mayo, 2022].

pues en él se deja registro de las inquietudes y necesidades para implementar servicios acordes, en este sentido, el buzón de quejas y sugerencias es uno de los más implementados en las bibliotecas alcanzando un 71.6 % (73).

TABLA 68. Servicios de extensión brindados por las bibliotecas

| Servicios de extensión | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Acceso a bases de datos en línea | 23 | | 6 | 29 |
| Acceso a repositorio institucional | 15 | 2 | | 17 |
| Biblioteca circulante | | | 2 | 2 |
| Biblioteca virtual | 19 | 2 | 3 | 24 |
| Buzón de quejas y sugerencias | 27 | | 46 | 73 |
| Catálogo en la web | 15 | 1 | 1 | 17 |
| Lectura de libros en voz alta a domicilio | 1 | | 4 | 5 |
| Página Web | 15 | 2 | 3 | 20 |
| Préstamo interbibliotecario | 7 | 2 | 9 | 18 |
| Préstamo y devolución en el domicilio del usuario | | | 5 | 5 |

En cuanto a servicios digitales, el acceso a repositorios se ofrece en el 16.7 % (17), principalmente el acceso es a través de las bibliotecas académicas, ninguna de las públicas reportó contar con este servicio. Solo 23.5 % (24) de todas las que fueron encuestadas cuenta con biblioteca virtual, 28.4 % (29) tienen acceso a bases de datos y 19.6 % (20) tienen página web (ver Tabla 68).

Comunicación de actividades y programas

Las bibliotecas se encuentran inmersas en transformaciones constantes a su modelo de gestión debido a las cambiantes TICs, mismas que llevan a cabo a través de nuevos métodos y estilos de trabajo en los servicios informativos.²⁵⁰ En este contexto, las formas de comunicación que utilicen las bibliotecas serán clave para lograr mejores relaciones interpersonales con los usuarios, la satisfacción de sus necesidades e intereses, y estrechar el vínculo biblioteca-usuario.

Variación de mecanismos de comunicación

A pesar de que existen diferentes tecnologías para la comunicación, las bibliotecas no las están aprovechando al máximo. El medio más utilizado es Facebook

²⁵⁰ Alvis García Gómez, María de los Ángeles Pérez Calderón *et al.*, “La comunicación de información desde la biblioteca universitaria”. *Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo* (febrero, 2019) [En línea]: <https://lc.cx/FzOPFL>.

y las mantas o carteles, ambos por el 43.2 % (44). Un 33.3 % (34) se vale del correo electrónico, el 27.5 % (28) volantes y 22.6 % (22) usa la página web, siendo los medios menos socorridos Twitter, Instagram, televisión y revistas, que no llegan a representar el 5 % de las bibliotecas (ver Tabla 69).

El 34.3 % (24) de las bibliotecas públicas son las que utilizan Facebook para la comunicación con usuarios, el 47.2 % (33) utiliza las mantas o carteles, 34.3 % (34) volantes, y 22.9 % (16) WhatsApp, este último normalmente corresponde al servicio personal del bibliotecario pero no es una cuenta institucional. Las académicas utilizan un poco más las tecnologías de comunicación, el 60 % (18) de ellas usan Facebook y correo electrónico, mientras que el 53.3 % (16) la página web. Situación que se repite en las bibliotecas especializadas (ver Tabla 69).

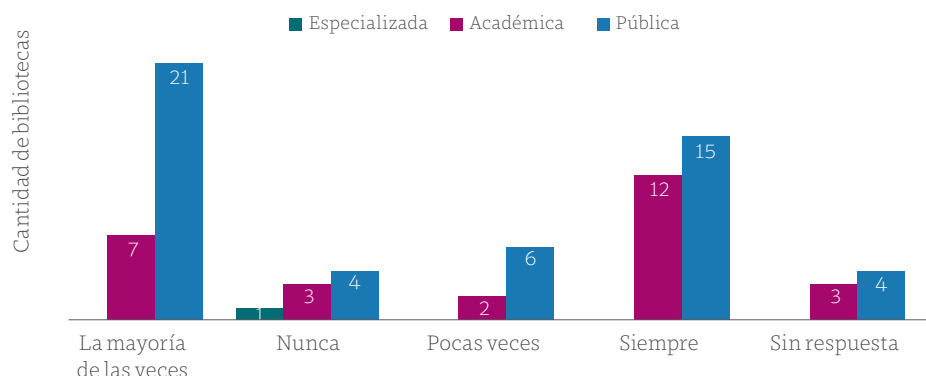
TABLA 69. Variedad de mecanismos de comunicación que utilizan las bibliotecas

| Medios comunicación | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---------------------|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Correo electrónico | 18 | 1 | 15 | 34 |
| Facebook | 18 | 2 | 24 | 44 |
| Instagram | 3 | | 1 | 4 |
| Mantas o carteles | 11 | | 33 | 44 |
| Otros | 3 | | 1 | 4 |
| Página Web | 16 | 1 | 5 | 22 |
| Periódico | 1 | | 9 | 10 |
| Radio | 2 | | 14 | 16 |
| Revistas | | | 1 | 1 |
| Sin respuesta | 2 | | 9 | 11 |
| Teléfono | 6 | 1 | 13 | 20 |
| Televisión | | | 5 | 5 |
| Twitter | 2 | | 1 | 3 |
| Volantes | 3 | 1 | 24 | 28 |
| WhatsApp | 2 | | 16 | 18 |

Comunican todas las actividades y programas

El 27.5 % (28) de las bibliotecas comunican todas las actividades y programas que realizan, 28.4 % (29) la mayoría de las veces, el 26.5 % (27) siempre, el 23.5 % (24) algunas veces (ver Figura 40). El 30 % de las públicas lo hace la mayoría de las veces y solo el 21.4 % (15) siempre; mientras que el 40 % (12) de las académicas siempre y el 23.3 % (7) la mayoría de las veces. Las bibliotecas especializadas nunca comunican actividades (ver Figura 40). Estos resultados muestran que una proporción importante de bibliotecas es deficiente en su comunicación a los usuarios, y puede ser un factor por el cual no se logren los aforos esperados (ver Tabla 98).

FIGURA 40. Comunican actividades de la biblioteca a los usuarios

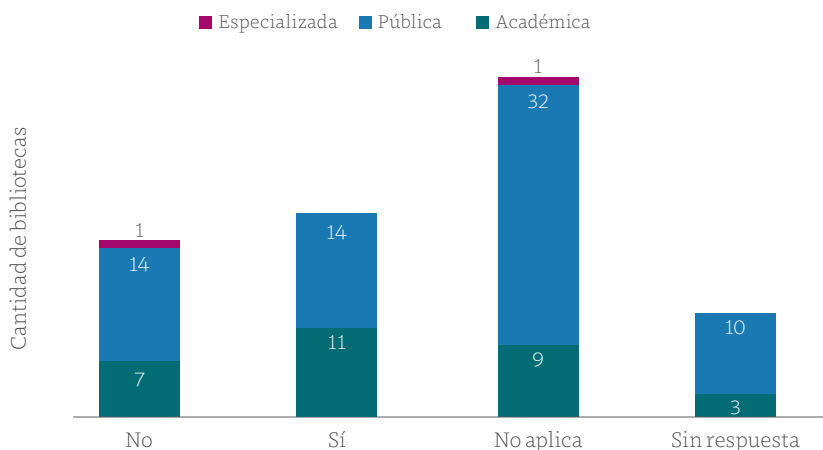


Identificación de necesidades de los usuarios

Recuperación de necesidades a través de las evaluaciones de actividades

Otro elemento indispensable para diseñar y proponer servicios y recursos en las bibliotecas es la identificación de las necesidades de los usuarios. Solo el 24.5 % (25) recuperan esta información a través de las evaluaciones de actividades al incluir algún renglón en el instrumento utilizado, para que los usuarios expresen sus necesidades culturales, de información o formación. El 21.6 % (22) indicó que a pesar de evaluar las actividades desarrolladas no se incluye un renglón para recibir retroalimentación de usuarios sobre sus necesidades. El 41.2 % (42) seleccionó la opción no aplica para indicar que no se llevan a cabo valoraciones al respecto y por lo tanto no se aprovecha esta vía. Estos resultados muestran un bajo aprovechamiento de la evaluación de actividades para captar las necesidades de usuarios (ver Figura 41).

FIGURA 41. Identifican las necesidades de usuarios en la encuesta de evaluación de actividades



Medios para recuperación de necesidad de los usuarios

Los resultados muestran que la principal estrategia que se utiliza para conocer lo que los usuarios necesitan es el buzón de sugerencias, usado en el 67.6 % (69) de las bibliotecas; y en segundo lugar la aplicación de encuestas, por el 28.4 % (29). Las redes sociodigitales solo son aprovechadas para este fin por el 18.6 % (19). Entre las formas menos utilizadas está el uso de alguna app de opiniones por el 2 % (2) y los estudios de comunidad y los encuentros comunitarios por un 2.9 % (3) de las bibliotecas (ver Tabla 70).

TABLA 70. Medios que utilizan las bibliotecas para conocer las necesidades de los usuarios

| Medios para conocer necesidades | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---------------------------------|-----------|---------------|---------|-------------------|
| App de opiniones en línea | 2 | | | 2 |
| Buzón de sugerencias | 25 | 1 | 43 | 69 |
| Encuentros comunitarios | | | 3 | 3 |
| Encuestas | 17 | 1 | 11 | 29 |
| Entrevistas | | 1 | 8 | 9 |
| Estudios de comunidad | 1 | | 2 | 3 |
| Grupo de amigos | | | 11 | 11 |
| Otros (observación) | 1 | | | 1 |
| Redes sociodigitales | 7 | 1 | 11 | 19 |
| Ninguno | | | 1 | 1 |
| Sin respuesta | | | 8 | 8 |

Impulso al medio ambiente

Una de las funciones que tienen las bibliotecas es la formación de competencias ciudadanas, entre las que se encuentran las relacionadas con el cuidado del medio ambiente. Se identificó que son muy pocas las actividades que llevan a cabo para atender este asunto.

TABLA 71. Servicios brindados por las bibliotecas para impulsar el cuidado del medio ambiente

| Servicios para el impulso al medio ambiente | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Cursos y talleres | | | | |
| Desarrollo sostenible | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Reciclaje | 3 | | 17 | 20 |
| Cuidado ambiental | 3 | | 13 | 16 |
| Cuidado animal | | | 6 | 6 |
| Energías alternas | | | 2 | 2 |
| Espacios verdes | 1 | | 6 | 7 |
| Programas | | | | |
| Ahorro de recursos (agua, energía, papelería, equipo, etc.) | 6 | | 6 | 12 |
| Reciclado (papel, baterías, cartuchos de tóner, iluminarias, mobiliario, equipo, etc.) | 9 | | 14 | 23 |
| Reforestación | | | 4 | 4 |
| Separación de basura | 4 | | 8 | 12 |

Entre las actividades se encontró que solo el 19.6 % (20) imparte cursos sobre reciclaje, el 15.7 % (16) sobre cuidado ambiental, 11.8 % (12) ahorro de recursos y separación de basura, 6.9 % (7) sobre espacios verdes, 5.9 % (6) cuidado animal, 2.9 % (3) desarrollo sostenible. Solamente el 22.5 % (23) de las bibliotecas cuenta con un programa de reciclado (papel, baterías entre otros), el 11.8 % (12) sobre ahorro de recursos (agua, energía, papelería, equipo, etc.) y 11.8 % (12) sobre separación de basura (ver Tabla 71). Es muy baja la intervención que las bibliotecas están haciendo para fomentar una cultura de cuidado del medio ambiente no solo con el personal que en ellas labora, sino en la comunidad que las visita.

Administración de los servicios

Para asegurar una entrega de servicios de calidad es necesario que las bibliotecas dispongan de políticas, procedimientos, reglamentos, planes y rutinas que normalicen cómo deben ser atendidos los usuarios y sus necesidades de información, y la forma de administrar todos los asuntos relacionados con los servicios.

Los resultados muestran que la estrategia de mayor uso son los registros de estadísticas, al aplicarse en un 74.5 % (76) de las bibliotecas, el resto se reparte de la siguiente forma: 75.5 % (77) reglamento para usuarios, 70.6 % (72) cuenta con bitácoras de entradas y salidas de usuarios y 60.8 % (62) registro de quejas y sugerencias. Es interesante notar que dentro de las operaciones fundamentales de las bibliotecas se encuentra el procedimiento de intercalación, que es el que asegura la correcta disponibilidad de las obras en la estantería para facilitar su localización al usuario; sin embargo, solo el 29.4 % (30) señala contar con el. Más grave aún se vuelve la poca disponibilidad de procedimientos para la atención de los usuarios, pues solo el 34.3 % (35) de las bibliotecas cuentan con uno; este resultado puede estar afectando la calidad de la atención, por lo que se vuelve fundamental resolverlo en el corto plazo. También, la calidad del servicio puede verse afectada porque solo el 39.2 % (40) de las bibliotecas tienen procedimientos para el préstamo de libros, que es una de sus actividades más tradicionales (ver Tabla 72).

TABLA 72. Elementos del proceso administrativo para la gestión de los servicios en las bibliotecas

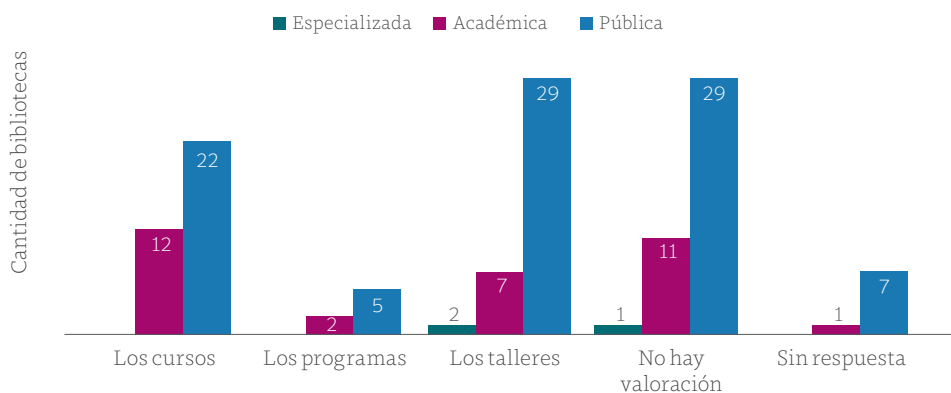
| Elementos para la gestión de los servicios | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Bitácora de entradas y salidas de usuarios | 18 | 2 | 52 | 72 |
| Informes sobre la evaluación de los servicios | 20 | 1 | 15 | 36 |
| Instrumentos para la evaluación de los servicios | 17 | 1 | 8 | 26 |
| Procedimiento para la intercalación | 15 | | 15 | 30 |
| Procedimientos para el préstamo de las fuentes de información | 15 | | 25 | 40 |
| Procedimientos para la atención de los usuarios en referencia | 13 | | 22 | 35 |
| Programas ofrecidos a los usuarios | 14 | 2 | 14 | 30 |
| Registro de estadísticas (registro datos y reportes estadísticos) | 24 | 2 | 50 | 76 |
| Registro de quejas y sugerencias | 25 | 1 | 36 | 62 |
| Reglamento para usuarios | 27 | 2 | 48 | 77 |
| Seguimiento de quejas, sugerencias e incidentes | 25 | 1 | 23 | 49 |

Evaluación de los servicios

Actividades valoradas por los usuarios

En el criterio de evaluación de los servicios, que busca conocer si estos cumplen con las necesidades y percepciones de los usuarios,²⁵¹ se identificó que el 36.3 % (37) de las bibliotecas evalúa el desempeño de los talleres, el 33.3 % (34) los cursos, un 22.5 % (23) actividades culturales y solo el 6.9 % (7) el desempeño de los programas (ver Figura 42). La poca valoración de las actividades de la biblioteca no les permite saber si estas son adecuadas o de interés para la comunidad, por lo que hay una gran oportunidad para mejorar este aspecto.

FIGURA 42. Actividades valoradas por los usuarios de las bibliotecas



Consideración de las evaluaciones en la reprogramación de actividades

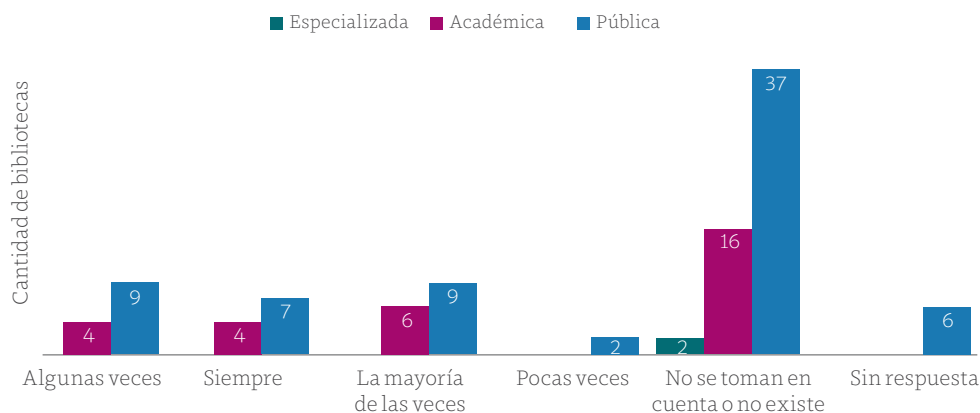
Una actividad fundamental de toda organización es recibir retroalimentación de sus clientes o usuarios, pues de ello depende su permanencia y desarrollo. En la biblioteca, esta información permite diseñar servicios y espacios adecuados para sus destinatarios, y de este modo hacer que coincidan con las realidades de los usuarios, para garantizar el cumplimiento de su función.

La información recabada muestra que solo el 10.8 % (11) de las bibliotecas considera que se toman en cuenta los resultados de las evaluaciones para la programación o reprogramación de actividades culturales, cursos, talleres o

²⁵¹Cristian Camilo Rivera Zúñiga, *Modelo para la evaluación de la calidad de los servicios de acuerdo a las percepciones de los usuarios en las bibliotecas universitarias*. Universidad de La Salle, Bogotá, 2017, 102 pp. [Trabajo de grado] [En línea]: <https://lc.cx/gmi4zw>.

programas. Un 14.7 % (15) expresó que la mayoría de las veces se toman en cuenta los resultados de la evaluación para ajustar o reprogramar actividades, pero el 53.9 % (55) no las consideran, por lo que más de la mitad de las bibliotecas no están aprovechando la retroalimentación que reciben de los usuarios y por lo tanto, no se sabe para cuáles usuarios dirigen la gestión de los servicios, en este caso concreto, para quién se diseñan los cursos y talleres (ver Figura 43).

FIGURA 43. Bibliotecas que gestionan la retroalimentación de usuarios para programar y reprogramar actividades



Gestión de colecciones

Para que una biblioteca pueda cumplir con la entrega de servicios de información debe desarrollar colecciones que atiendan las demandas de la comunidad objetivo. En la actualidad su desarrollo no se enfoca solo en las colecciones que pertenecen a la biblioteca sino en hacer accesibles otras y “a ejercer una tarea emergente que es la producción y gestión de documentos digitales propios”.²⁵²

El desarrollo de la colección es el resultado de un proceso complejo de gestión de colecciones en el que se incluyen procedimientos de selección, adquisición (compra, canje, donación, comodato), organización (catalogación y clasificación), conservación (almacenamiento, tratamiento, reparación, encuadernación), preservación (digitalización, microfilmación, etc.) y evaluación (valoración y expurgo). Para lograr un desarrollo adecuado a las necesidades de la comunidad objetivo se requiere de una política que sea el marco de referencia que guíe la toma de decisiones. Una política permite planificar y priorizar las

²⁵² Luisa Orera Orera y Federico Hernández Pacheco, “El desarrollo de colecciones en bibliotecas públicas. Fundamentos teóricos”. *Investigación Bibliotecológica*, 71, 31 (marzo, 2017), p. 244.

acciones encaminadas a la gestión y uso eficientemente los recursos. De acuerdo con Johnson:

Una política de desarrollo de colecciones describe la colección (en sitio y en acceso remoto) tal como está ahora y establece un plan sobre cómo se desarrollará al definir las reglas que dirigen ese desarrollo. Es un documento sistemático, completo y detallado, que sirve para múltiples propósitos como un recurso para la planificación pública, la asignación, la información, la administración y la capacitación.²⁵³

La política para el desarrollo de colecciones busca que sean pertinentes con las necesidades de la comunidad objetivo y equilibradas en sus contenidos y formatos. Solo el 28 % (29) de las bibliotecas encuestadas cuenta con una, esta cifra corresponde a 16 bibliotecas académicas, una especializada y 12 públicas (ver Tabla 73); por lo que la mayoría no tienen un rumbo claro del camino que debe llevar la colección, sin una política solo puede darse un crecimiento poco o nada orientado hacia necesidades concretas.

TABLA 73. Procedimientos y programas que aseguran la gestión de la colección

| Procedimiento o programa | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Política desarrollo de colecciones | 16 | 1 | 12 | 29 |
| Procedimientos de selección y adquisición | 15 | | 20 | 35 |
| Procedimiento para el canje de publicaciones | 5 | | 7 | 12 |
| Procedimiento para el descarte de colecciones | 17 | | 24 | 41 |
| Procedimiento para recepción de libros en donación | 24 | 1 | 29 | 54 |
| Programa de mantenimiento de colecciones | 18 | 1 | 15 | 34 |
| Procedimientos para el mantenimiento y conservación | 14 | | 24 | 38 |
| Procedimientos para la catalogación y clasificación | 14 | | 20 | 34 |
| Registro de inventarios | 27 | 2 | 39 | 68 |
| Programa para la evaluación de colecciones | 9 | | 9 | 18 |

El panorama no mejora al revisar los principales procedimientos que buscan dar cumplimiento a la política de desarrollo de colecciones, y en su ausencia, al proceso para su gestión; en promedio solo una tercera parte de las bibliotecas cuenta con los programas y procedimientos para llevar a cabo esta tarea. Solo el 34.5 % (35) cuenta con procedimientos de selección y adquisición, 52.9 % (54) para la recepción de libros en donación, el 11.7 % (12) con procedimientos para el canje de publicaciones con otras instituciones (ver Tabla 73).

²⁵³ Peggy Johnson, *Fundamentals of Collection Development and Management*. American Library Association, Chicago, IL, USA, 3ª ed., 2014, p. 73.

Conservación y preservación de colecciones

Una de las finalidades de la preservación es evitar la pérdida de información y salvaguardar los soportes para su uso futuro. Actualmente, “la conservación moderna de libros se esfuerza por salvaguardar las piezas -mientras se preserva su uso-.”²⁵⁴ Si partimos de que “la buena conservación comienza por dar a los fondos mobiliario adecuado, una colocación adecuada en su lugar de exposición, controlar la circulación y asegurar su permanencia en buen estado en la biblioteca”,²⁵⁵ no todas en el estado cuentan con estos recursos para un buen acomodo de la colección, el 36.3 % (37) no tiene estantería especializada y el 43.1 % (44) de ellas no tiene mobiliario especializado en bibliotecas; además, solo el 37.3 % (38) cuenta con procedimientos para dar mantenimiento a la colección y el 40.2 % (41) para su descarte (ver Tabla 56 y Tabla 73). Con estas cifras, el panorama de la salud de los acervos no es alentador en más de la mitad de las bibliotecas.

Especulando, las bibliotecas podrían tener colecciones deterioradas disponibles en la estantería o almacenadas en lugares inapropiados, sin que haya intervención para su rehabilitación o para su descarte; y si la hubiera, sin los procedimientos o programas adecuados se deja el acervo bajo un cuidado no sistematizado, sin criterios claros de intervención y a voluntad de los bibliotecarios.

Organización de colecciones

Uso de un sistema de clasificación estandarizado

La organización de colecciones al amparo de un sistema de clasificación del conocimiento formal es fundamental para facilitar al usuario su acceso, localización y exploración de los acervos, y con ello al conocimiento. Las bibliotecas utilizan principalmente dos: el Dewey que organiza las colecciones en las áreas del conocimiento divididas en diez categorías,²⁵⁶ y el LC (Library Congress), que lo hace por áreas del conocimiento en las 26 letras del alfabeto inglés.

De acuerdo con los resultados de las 102 bibliotecas encuestadas, en total, el 68.6 % (70) utiliza un sistema formal de clasificación que garantice el acceso

²⁵⁴ Alberto Campagnolo, *Book Conservation and Digitization: The Challenges of Dialogue and Collaboration*. Arc Humanities Press, Amsterdam, 2020, p. 4 [Collection Development, Cultural Heritage, and Digital Humanities Ser].

²⁵⁵ Dirección General de Bibliotecas, “Mantenimiento y conservación de la colección”. Universidad Nacional Autónoma de México [En línea]: <https://acortar.link/m9yhq2> [Consulta: 6 de febrero, 2022].

²⁵⁶ Las disciplinas se organizan en: 000 generalidades, 100 filosofía y psicología, 200 religión, 300 ciencias sociales, 400 lenguas, 500 matemáticas y ciencias naturales, 600 tecnología y ciencias aplicadas, 700 artes, 800 literatura, y 900 historia y geografía.

y recuperación de información para los usuarios, por lo que aún hay terreno por recorrer para el 31.4 % (32) que todavía utilizan sistemas de organización caseros alfabéticos, por disciplina o temas que dificultan al usuario el acceso (ver Tabla 74). Además, el 56.8 % (58) utiliza el sistema de clasificación decimal Dewey, este porcentaje corresponde a 40 bibliotecas públicas, 17 académicas y una especializada. Solo el 11.7 % (12) hace uso del sistema LC para organizar las colecciones, pero ninguna es biblioteca pública.

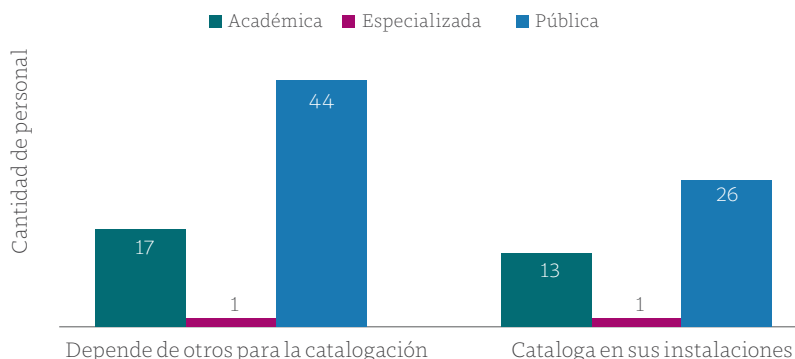
TABLA 74. Tipo de sistema de clasificación utilizado

| Tipo | Sistema de clasificación | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|-----------------------------|--------------------------|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Sistemas formales | | 28 | 2 | 40 | 70 |
| | Dewey | 17 | 1 | 40 | 58 |
| | Library of Congress | 11 | 1 | | 12 |
| Sistemas no formales | | 4 | 0 | 47 | 51 |
| | Alfabético por autor | | | 12 | 12 |
| | Alfabético por título | | | 10 | 10 |
| | Disciplina | 1 | | 3 | 4 |
| | Temas | | | 8 | 8 |
| | Número consecutivo | 1 | | 14 | 15 |
| | Otro | 2 | | | 2 |
| Sin respuesta | | | | 4 | 4 |

Catalogación *in situ* y la dependencia de otras instancias

Únicamente el 39.2 % (40) de las bibliotecas cataloga y clasifica los acervos en sus instalaciones y no depende de otra instancia para tener sus colecciones organizadas. Esto es así, porque tradicionalmente se trata de un proceso centralizado como medida de ahorro y de control (ver Figura 44).

FIGURA 44. Dependencia de las bibliotecas para la catalogación de acervos



En el caso de las académicas, con frecuencia existe una biblioteca central que se encarga de organizar las colecciones para las sucursales. En las públicas la DGB tiene la responsabilidad de entregar acervos catalogados y clasificados a todas las bibliotecas públicas del país, y es esta instancia la que lleva a cabo el proceso intelectual de catalogación y clasificación; sin embargo, 26 señalan que realizan esta actividad en sus instalaciones de manera independiente (ver Figura 44).

Para que una biblioteca pública pueda tener un libro catalogado y clasificado debe solicitar el servicio a la DGB, pues es donde se realiza este trabajo intelectual de manera centralizada, derivado de ello, las bibliotecas solo reciben los libros listos para su colocación en la estantería o las etiquetas y tarjetas para ser incorporadas en ellos, por lo que las bibliotecas municipales solo realizan lo que tradicionalmente se conoce como procesamiento físico, que se trata, sobre todo, de darle protección al libro e identidad institucional al colocarle, sellos, etiquetas, etc. Es posible que el personal cuando realiza estas actividades considere que está catalogando y por ello se obtuvieron los valores de la Figura 44. La biblioteca estatal de Chihuahua cuenta con un área de Procesos Técnicos en la que principalmente realizan catalogación copiada y el proceso físico de los libros.

La falta de personal entrenado para desarrollar los procedimientos intelectuales de catalogación y clasificación de obras, y la alta dependencia de las bibliotecas públicas con la DGB u otra biblioteca para catalogación y clasificación, limita la oportuna disposición de los acervos en la estantería, restringe el acceso y el control de las colecciones por el tiempo que estos procesos demandan. Como resultado de estas limitaciones algunas bibliotecas optan por usar sistemas de organización alternos como alfabético por autor, título o materias, esto se refleja en el 31.4 % (32) (ver Tabla 74).

Evaluación de colecciones

La evaluación de la colección tiene como objetivo valorar su utilidad, es decir, su eficacia para satisfacer el propósito para el que está destinada.²⁵⁷ Reevaluar constantemente permite que se pueda retirar obras obsoletas y dañadas, por lo que estas actividades deben de ser continuas y rutinarias para mantener una colección fresca y relevante.²⁵⁸ “La evaluación de la colección como actividad práctica y estratégica puede generar nuevos indicadores de valor y conocimientos para comprender la forma en que nuestra colección satisface las necesidades de la investigación y la enseñanza”.²⁵⁹ Sin embargo, a pesar de ser una actividad fundamental del proceso de gestión, son muy pocas las bibliotecas que cuentan

²⁵⁷ P. Johnson, *op. cit.*, p. 225.

²⁵⁸ Suzanne M. Ward, *Rightsizing the Academic Library Collection*. ALA Editions, Chicago, 2015, p. viii.

²⁵⁹ Tony Horava, “Challenges and Possibilities for Collection Management in a Digital Age”. *Library Resources & Technical Services*, 3, 54 (2011), p. 151.

con un programa para la evaluación de las colecciones 17.7 % (18); la práctica de mantener un control del inventario es a lo más que llega el 66.7 % (68) de las bibliotecas (ver Tabla 75).

TABLA 75. Elementos de gestión para la evaluación de colecciones utilizados por las bibliotecas

| Evaluación de colecciones | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Programa para la evaluación de colecciones | 9 | | 9 | 18 |
| Procedimiento para el descarte de colecciones | 17 | | 24 | 41 |
| Registro de inventarios | 27 | 2 | 39 | 68 |
| Registro de estadísticas | 24 | 2 | 50 | 76 |

El análisis de los diferentes criterios hasta aquí presentados indica que es necesario atender el proceso de gestión colecciones, sobre todo ahora que conceptualizar la colección es más complejo por la influencia de las TICs, pues como menciona Horava, una colección “está en todas partes y en ninguna: es una nube de recursos distribuidos en diversos lugares del mundo que están disponibles de forma centralizada a través de la biblioteca. [...] La colección física es un lugar entre otros en el espacio y el tiempo”.²⁶⁰ Por ello, se requiere de profesionales de la información que comprendan el panorama tecnológico actual y de información para desarrollar y gestionar eficazmente la colección que satisfaga las demandas de información; quienes deben tener buenas habilidades en el manejo de la tecnología y mantenerse al día con las preferencias de los usuarios, no solo en lo que respecta a los títulos que buscan sino también a la selección de formatos.²⁶¹

Aunque las bibliotecas han buscado centralizar algunas de las actividades del proceso de gestión de colecciones para reorientar el tiempo del personal en los servicios públicos, su entrenamiento es fundamental para que puedan gestionar las colecciones en sus propias bibliotecas, y con ello, mantenerlas funcionales, respondiendo a las necesidades de los usuarios y en estado saludable; aun cuando “la justificación de esta reorientación de responsabilidades se apoya en la investigación que muestra que las variaciones entre los intereses de los usuarios y la circulación en las diferentes sucursales son mínimas porque gran parte de la lectura contemporánea está influenciada por los medios de comunicación populares, que llegan a una amplia audiencia”.²⁶²

²⁶⁰ *Ibid.*

²⁶¹ Vicki L. Gregory, *Collection Development and Management for 21st Century Library Collections: An Introduction*. ALA Neal-Schuman, Chicago, 2019, vol. 2, p. 3.

²⁶² P. Johnson, *op. cit.*, p. 39.

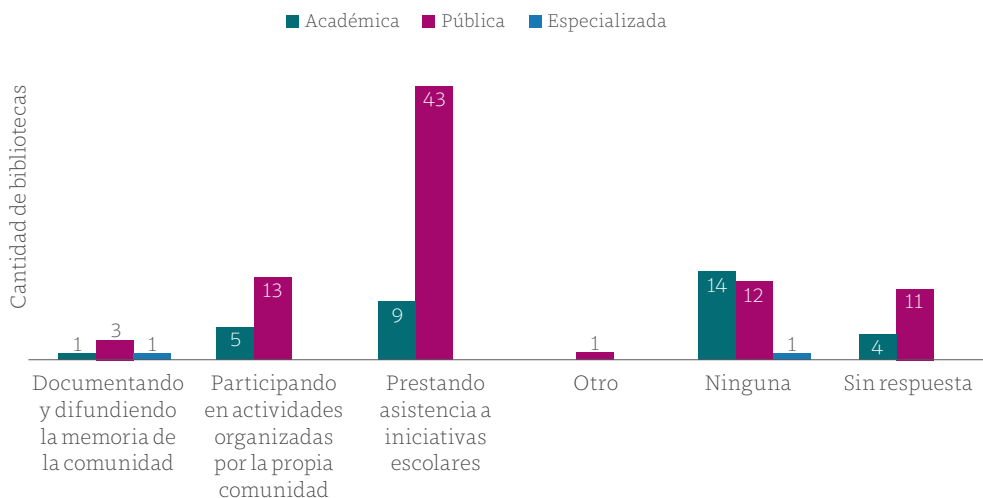
Gestión participativa

Partiendo de que las bibliotecas son lugares de encuentro, de comunicación, aprendizaje y socialización, necesitan establecer vínculos locales que permitan estrechar los lazos con la comunidad y también participar de sus actividades. De tal manera que se integre de forma dinámica en el entorno y conozca las necesidades reales de la comunidad que busca transformar.

Acciones de participación con la comunidad

En relación con las acciones de participación de la biblioteca con la comunidad, los resultados globales muestran que el 51 % (52) se relaciona prestando asistencia a las iniciativas escolares, el 17.6 % (18) participando en actividades organizadas por la comunidad, y el 4.9 % (5) mediante la documentación y difusión la memoria. Se encontró que el 26.5 % (27) no realiza ninguna acción y el 14.8 % (15) no respondió (ver Figura 45).

FIGURA 45. Formas de participación de las bibliotecas en la comunidad



En los resultados por tipo de biblioteca se encontró que de las 70 públicas encuestadas, 12 no tienen ningún tipo de acción participativa en la comunidad y 11 no contestaron; de las 30 académicas, 14 no lo hacen y cuatro no contestaron. Estos resultados indican que las bibliotecas públicas son las que más buscan vincularse (ver Tabla 76).

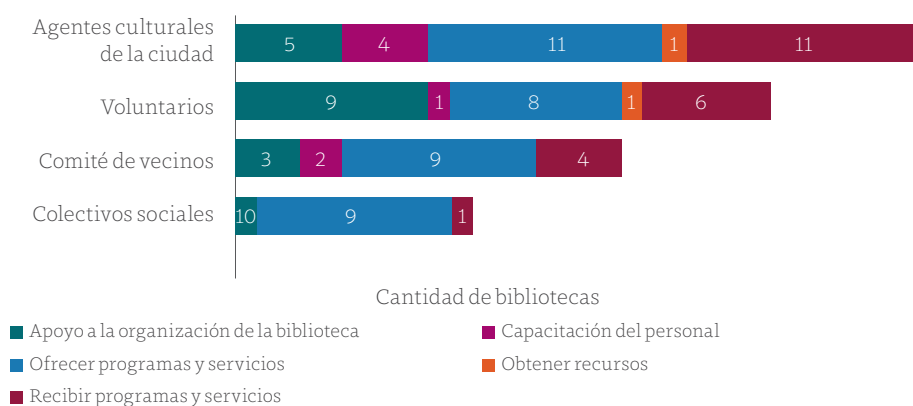
TABLA 76. Tipo de acciones que la biblioteca desarrolla para participar en la comunidad

| Actividades de participación en la comunidad | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Documentando y difundiendo la memoria de la comunidad | 1 | 1 | | 2 |
| Documentando y difundiendo la memoria de la comunidad, prestando asistencia a iniciativas escolares | | | 3 | 3 |
| Participando en actividades organizadas por la propia comunidad | 2 | | 4 | 6 |
| Participando en actividades organizadas por la propia comunidad, prestando asistencia a iniciativas escolares | 3 | | 9 | 12 |
| Prestando asistencia a iniciativas escolares | 6 | | 30 | 36 |
| Prestando asistencia a iniciativas escolares, otro | | | 1 | 1 |
| Ninguna | 14 | 1 | 12 | 27 |
| Sin respuesta | 4 | | 11 | 15 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

Vinculación con la comunidad

La biblioteca también puede vincularse con su comunidad estableciendo estrategias con otros entes sociales que le permitan cumplir sus objetivos y lograr una mayor penetración en su localidad. Los resultados señalan que hay muy poca vinculación, pues solo el 24.5 % (25) de las encuestadas tiene alguna y es principalmente con agentes culturales de la ciudad y con voluntariado. Las razones principales para establecer lazos con otros entes son para ofrecer programas y servicios (ver Figura 46).

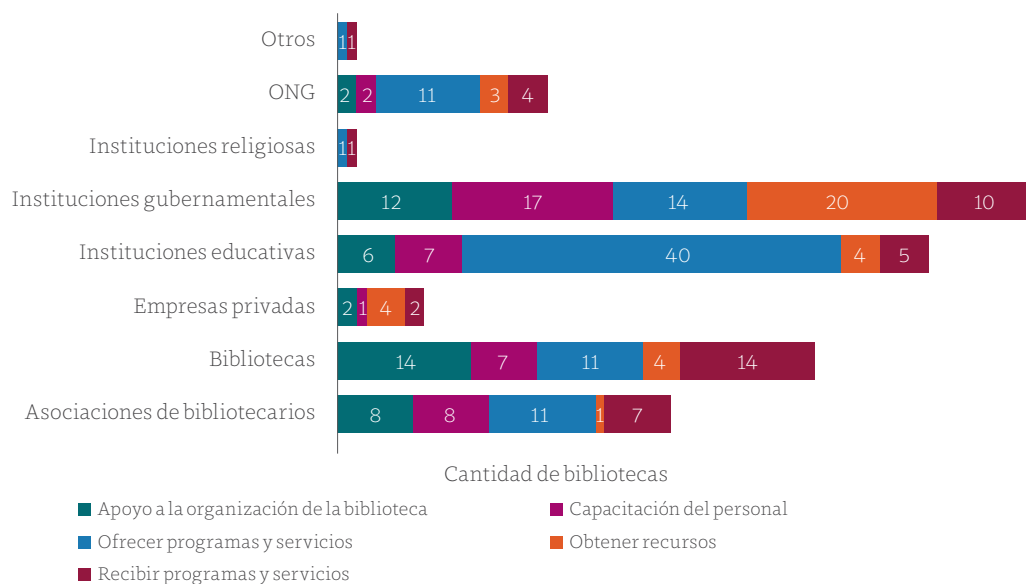
FIGURA 46. Tipos de vinculación de la biblioteca con entes de la comunidad



Vinculación con organizaciones

La vinculación de las bibliotecas con otras entidades sociales revela que estas se relacionan principalmente con instituciones educativas y gubernamentales. Con las primeras sobre todo para ofrecer programas y servicios (39.2 %), y con las segundas para recibir recursos (19.6 %) y capacitación del personal (16.7 %). También con otras bibliotecas para buscar apoyo (13.7 %) y recibir programas y servicios (13.7 %); sin embargo, la mayoría no tienen vinculación con otras entidades o no es clara, pues no contestaron (ver Figura 47). La principal razón para estas uniones ha sido ofrecer programas y servicios por lo que hay una gran área de oportunidad para vincularse de diversas formas con otras entidades.

FIGURA 47. Tipo de vinculación de las bibliotecas con otras entidades



Los resultados sobre la gestión participativa de la biblioteca con la comunidad muestran que hay muy poco trabajo realizado para vincularse con ella. En el caso de las públicas los resultados pueden derivarse del desinterés de las bibliotecas por la comunidad o por el desinterés de la sociedad chihuahuense hacia ellas, o ambas. Es posible que esto suceda porque no existen las vías o canales adecuados para la participación y vinculación, o a que no se reconocen las bibliotecas como una infraestructura cultural que le pertenece a la sociedad, como lo mencionan Machado y Vergueira para el caso de Brasil:

Sí, por un lado, vemos a la biblioteca comunitaria luchando por establecerse de forma independiente, por otro, vemos a las bibliotecas públicas, las vinculadas

directamente a una institución gubernamental, luchando por sobrevivir. Esto se debe a un vicio estructural de la sociedad brasileña. Estos, en general, ven las instituciones vinculadas a la administración pública –escuelas, hospitales, teatros, bibliotecas, entre otras–, como beneficios del poder público, ignorando u olvidando que tales iniciativas se realizan con el dinero de los impuestos y representan un derecho inalienable de los ciudadanos del país.²⁶³

En este contexto, es necesario que las bibliotecas del Estado busquen el cambio de paradigma y tomen la iniciativa para que suceda una mayor participación entre la biblioteca y la comunidad, que beneficie a ambas partes.

Estrategias de mejora para la vinculación biblioteca-comunidad

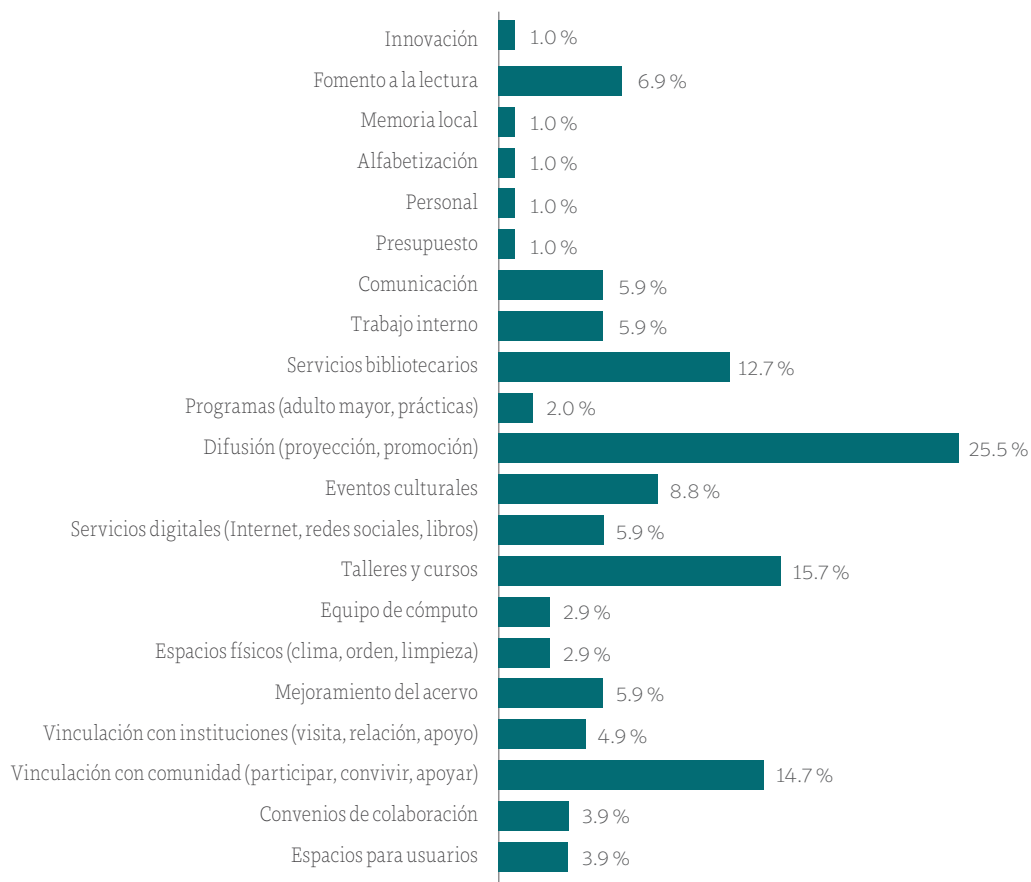
Las acciones que el personal bibliotecario considera deben implementarse para mejorar la vinculación con la comunidad son principalmente de promoción del espacio, sus actividades y servicios; el 25.5 % (26) de las propuestas son sobre difusión.

El 14.7 % (15) considera que para lograr mayor vinculación hacia la comunidad y el entorno social requiere participar, apoyar o convivir en las actividades desarrolladas por esta. El 15.7 % (16) de las iniciativas proponen la creación de talleres y cursos para la comunidad. El 12.7 % (13) se orienta hacia el mejoramiento los servicios que ofrece la biblioteca como los prestamos, áreas de información y atención a usuarios. El 6.9 % (7) se dirige hacia la tradicional actividad de las bibliotecas que es el fomento a la lectura a través de clubs y círculos de lectura digital. Y el 4.9 % (5) ve que es pertinente mejorar la relación con otras instituciones.

El 5.9 % (6) de las bibliotecas se dirigen a la inversión en servicios digitales, por ejemplo: mejorar el Internet, crear redes sociales, prestamos digitales e innovación en la tecnología. El 8.8 % (9) considera que la vinculación se podría realizar mediante la creación de eventos culturales y del arte. El 5.9 % (6) menciona que la adquisición de acervos y nuevos ejemplares permitiría mejorar la vinculación con la comunidad receptora del servicio. Otros aspectos fueron recomendados pero en menor cantidad, como mejorar los espacios físicos y el clima del lugar, trabajo interno, adquisición de tecnologías y equipo, la comunicación, aumentar el presupuesto y contratar más personal (ver Figura 48).

²⁶³Elisa Campos Machado y Waldomiro Vergueiro, “La práctica de la gestión participativa en los espacios de acceso a la información: el caso de las bibliotecas públicas y las bibliotecas comunitarias”. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 1, 33 (julio, 2010), pp. 248-249.

FIGURA 48. Propuestas de acciones para mejorar la vinculación con la comunidad



Gestión organizacional

La gestión de las bibliotecas, como cualquier otra organización, se basa en el proceso administrativo. Faloy lo dividió en: planificación, organización, dirección, coordinación y control.²⁶⁴ Merlo Vega²⁶⁵ lo hace de la siguiente manera: dirección (servicios, comités, unidades profesionales, técnicas, servicios), planeación (adaptación de los objetivos, proyectos y actividades), organización (normas, regulaciones y directrices), gestión (recursos humanos, presupuestos, ingresos, egresos) y control (evaluaciones). Mendirichaga y Reyes²⁶⁶ generaron un estudio

²⁶⁴ Espinoza Sotomayor, “El fayolismo y la organización contemporánea”. *Visión Gerencial*, 1 (2009), pp. 53–62.

²⁶⁵ José Antonio Merlo Vega, “Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias”. *Boletín de la ANABAD*, 2 (1998), pp. 261–288.

²⁶⁶ M. Mendirichaga Pérez Maldonado y A. Y. Reyes Escalante, *op. cit.*

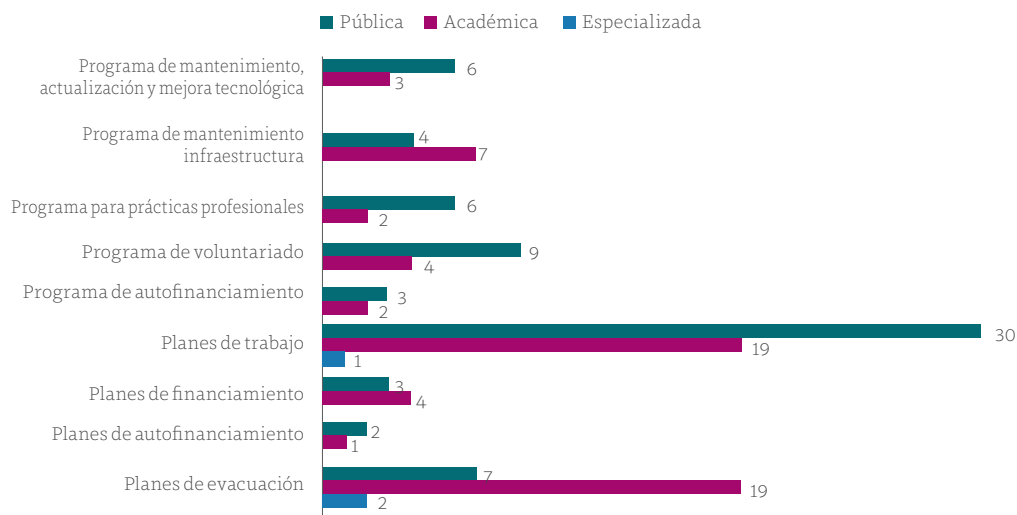
basado en el proceso administrativo como elementos que permiten la continuidad de las bibliotecas comunitarias, en este trabajo se identifican los aspectos de dirección, ejecución, planificación y control a través de los documentos de soporte de la biblioteca, el estudio logra visualizar aquellos elementos que permiten su éxito y funcionamiento en diversas zonas, por lo que resulta relevante incluir como factores de análisis estos aspectos.

Proceso administrativo

Para el análisis de la gestión de las bibliotecas se tomaron en consideración los siguientes indicadores del proceso administrativo: planificación, organización, dirección, control, gestión financiera y desarrollo del personal.

En la fase de planificación se encontró que el 49 % (50) de las bibliotecas cuenta con planes de trabajo, el 27.4 % (28) con plan de evacuación, el 12.7 % (13) tiene programas de voluntariado, el 10.8 % (11) programas de mantenimiento de la infraestructura, el 8.8 % (9) de mantenimiento de tecnología, y el 7.8 % (8) programas de prácticas profesionales. En temas de financiamiento se encontró que solo el 6.9 % (7) tiene planes de financiamiento y el 2.9 % (3) de autofinanciamiento. El 42.8 % (30) de las bibliotecas públicas cuenta con planes de trabajo y de las académicas el 63.3 % (19) (ver Tabla 58 y Figura 49).

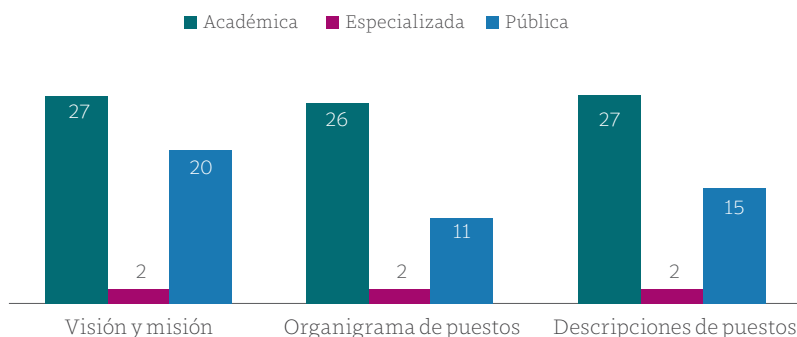
FIGURA 49. Elementos utilizados en la planificación de las bibliotecas



En cuanto a indicadores para la fase de organización de las bibliotecas se encontró que el 48 % (49) cuenta con misión y visión, el 38.2 % (39) tiene definido el organigrama y el 43.1 % (44) descripciones de puesto, estos datos reflejan que

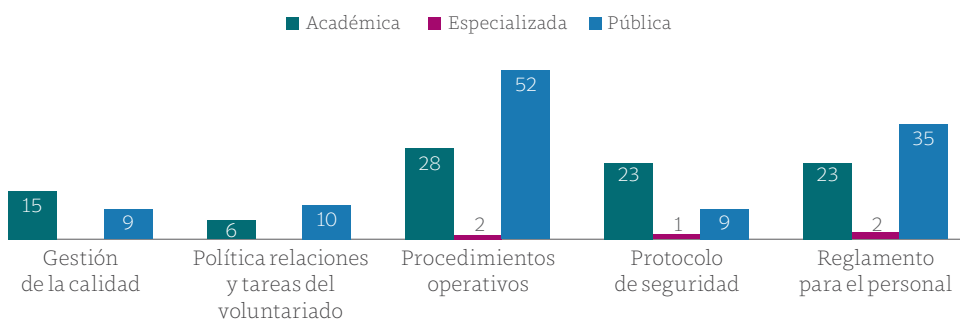
más de la mitad no tiene los elementos necesarios que las organice, por lo que las unidades de mando pueden estar diluidas o son desconocidas para el personal. Las bibliotecas públicas no están atendiendo del todo esta fase del proceso administrativo, el 10.7 % (11) cuenta con un organigrama de puestos y 14.7 % (15) con las descripciones; son las bibliotecas académicas y especializadas las que mejor atienden los aspectos de organización del proceso administrativo (ver Figura 50).

FIGURA 50. Elementos utilizados en la organización de las bibliotecas



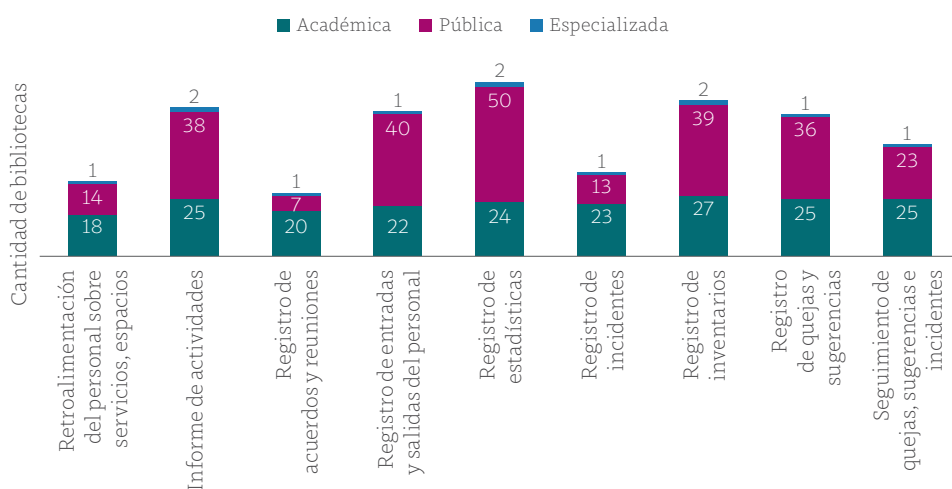
En lo relativo a la fase de dirección se encontró que el 80.4 % (82) de las bibliotecas tiene procedimientos operativos internos, el 58.8 % (60) cuenta con reglamento para el personal, el 32.4 % (33) tiene protocolos de seguridad, el 23.5 % (24) un sistema de calidad que regula los procesos de trabajo y el 15.7 % (16) cuenta con políticas que definen las relaciones con las personas que hacen voluntariado (ver Tabla 58). El 50 % (35) del total de bibliotecas públicas cuenta con reglamento para el personal y el 74.3 % (52) de ellas posee procedimientos operativos. Los resultados también señalan que siete bibliotecas académicas no cuentan con reglamentos para el personal ni en dos de ellas con procedimientos operativos. Las especializadas sí cuentan con reglamento para el personal, pero una no cuenta con procedimientos operativos (ver Figura 51).

FIGURA 51. Elementos utilizados en la dirección de las bibliotecas



En la fase de control los procesos que se tienen son variados, el 74.5 % (76) cuenta con registros de las estadísticas de la biblioteca, el 66.7 % (68) de los inventarios, el 63.7 % (65) realiza informes de las actividades, el 61.8 % (63) controla las entradas y las salidas del personal, el 60.8 % (62) realiza registro de quejas y sugerencias y el 48 % (49) da seguimiento a las quejas realizadas, el 39.2 % (40) hace reportes de auditorías y 36.3 % (37) de incidentes, el 32.4 % (33) considera la retroalimentación del personal y el 27.5 % (28) registra las reuniones y los acuerdos (ver Tabla 58). La mayor parte de las bibliotecas tiene su foco de atención en la generación de registros estadísticos, de quejas y sugerencias, en el control de entradas y salidas del personal y en realizar informes de actividades (ver Figura 52).

FIGURA 52. Elementos utilizados en el control de las bibliotecas



Gestión financiera

La gestión relacionada con las cuestiones financieras es baja. En el rubro de estrategias de financiamiento solo el 16.7 % (17) utiliza el consorcio de bases de datos para reducir el gasto, el 10.8 % (11) comparte egresos con otras entidades, el 6.9 % (7) cuenta con un plan de financiamiento y solo el 2.9 % (3) tiene uno de autofinanciamiento (ver Tabla 77), estos resultados indican que las bibliotecas no utilizan diferentes estrategias para gestionar recursos que les permitan financiarse.

TABLA 77. Estrategias de financiamiento

| Estrategias de financiamiento | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|----------------------------------|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Comparte gastos con otra entidad | 7 | 2 | 2 | 11 |
| Consortio de bases de datos | 13 | 2 | 2 | 17 |
| Planes de financiamiento | 4 | | 3 | 7 |
| Planes de autofinanciamiento | 1 | | 2 | 3 |
| Programa de autofinanciamiento | 2 | | 3 | 5 |

Diversidad de fuentes de financiamiento

En lo relativo a la búsqueda de fuentes de financiamiento se encontró que el 57.8 % (59) utiliza recursos públicos municipales, el 26.5 % (27) a federales, el 16.7 % (17) estatales, el 16.7 % (17) utiliza recursos propios y el 5.9 % (6) busca apoyos de la comunidad (ver Tabla 78). Estos resultados muestran que son de alta dependencia gubernamental y no están diversificadas.

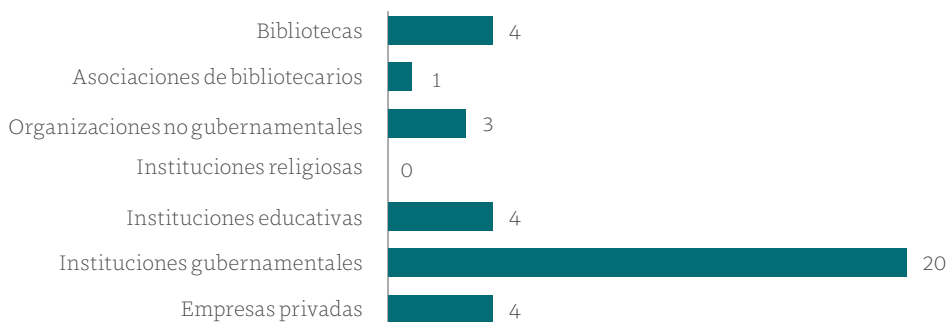
TABLA 78. Fuentes de financiamiento gestionadas por las bibliotecas

| Fuentes de financiamiento | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--------------------------------------|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Aportes de la comunidad (en especie) | 3 | | 3 | 6 |
| Cooperación Internacional | | | 1 | 1 |
| Empresas privadas | | | 1 | 1 |
| Organizaciones no gubernamentales | | | 2 | 2 |
| Proyectos de emprendimiento | | | 1 | 1 |
| Recursos propios | 11 | 1 | 5 | 17 |
| Recursos públicos estatales | 10 | 1 | 6 | 17 |
| Recursos públicos federales | 18 | 1 | 8 | 27 |
| Recursos públicos municipales | 2 | 1 | 56 | 59 |
| Sin financiamiento | 1 | | 2 | 3 |
| Venta de servicios | 1 | | | 1 |
| Otro | 1 | | | 1 |
| Sin respuesta | 2 | | 5 | 7 |

Vinculación con otras entidades para obtener recursos financieros

Aunque la vinculación que las bibliotecas establecen con otras entidades puede darse por diversas razones, una de ellas puede aprovecharse para la obtención de recursos; en este sentido, solo el 19.6 % (20) señala que recurre a instituciones gubernamentales para la obtención de recursos, el 3.9 % (4) se apoya en empresas privadas, el 3.9 % (4) en las instituciones educativas, el 3.9 % (4) recurre a otras bibliotecas y el 2.9 % (3) a organizaciones no gubernamentales (ver Figura 53).

FIGURA 53. Vinculaciones de la biblioteca para obtener recursos



Desarrollo del personal

Dentro de la formación de personal como parte fundamental de la gestión organizacional se encontró que el 94.1 % (96) de las bibliotecas indican que su personal recibe capacitación, y en el 13.7 % (14) también su voluntariado. Las frecuencias de las capacitaciones es: 69.6 % (71) de 1 a 2 veces al año, el 16.7 % (17) de 3 a 5 y 8.8 % (9) de 6 o más veces al año (ver Tabla 79); estas métricas son muy bajas considerando la constante actualización de las TIC que obligan a que el personal bibliotecario se capacite con mayor frecuencia, sumado el hecho de que la gran mayoría del personal no es un profesional de la información.

TABLA 79. Frecuencia de capacitación del personal por tipo de biblioteca

| Frecuencia de capacitación | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|----------------------------|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| De 1 a 2 veces al año | 21 | 2 | 48 | 71 |
| De 3 a 5 veces al año | 5 | | 12 | 17 |
| De 6 a más veces al año | 4 | | 5 | 9 |
| Nunca | | | 2 | 2 |
| Sin respuesta | | | 3 | 3 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

Estos resultados no pueden más que confirmar lo que el entonces coordinador de la REBPOCH señaló sobre las condiciones en 2017: “el 30 por ciento de las bibliotecas funcionan en condiciones medianamente aceptables, el resto, carece de acompañamiento de información y se han perdido los procesos más básicos de la administración de la biblioteca”,²⁶⁷ indicando con más precisión qué es lo que está faltando para tener un mejor proceso administrativo.

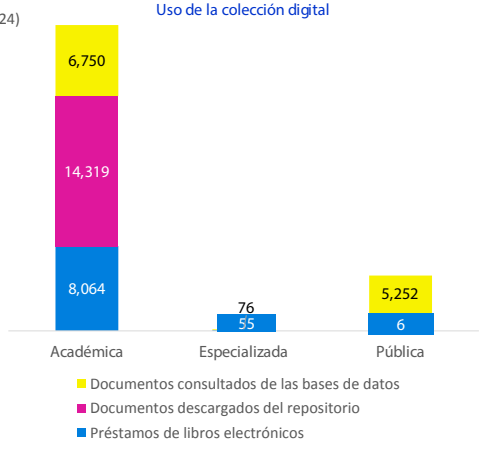
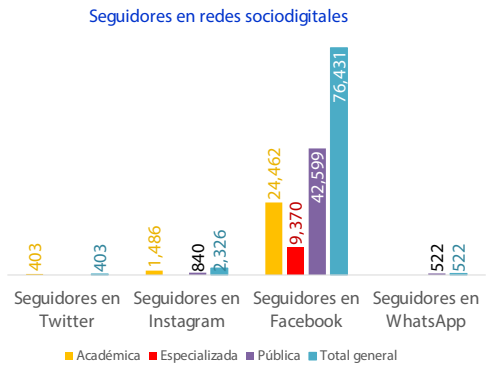
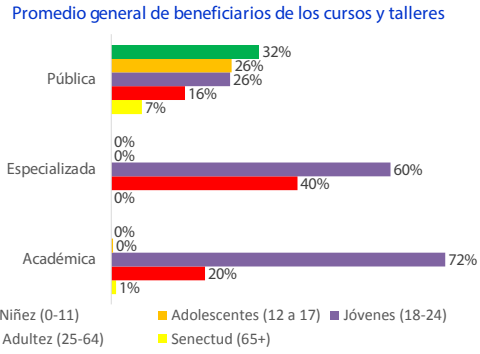
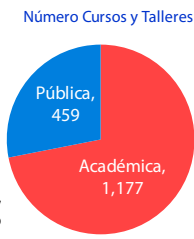
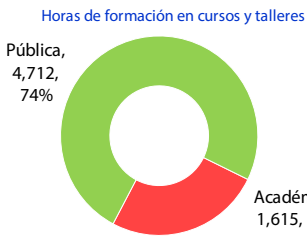
²⁶⁷ Secretaría de Cultura, “Chihuahua realizará su Primer Encuentro Estatal de Bibliotecas”. Gobierno de México (31 de mayo, 2017), párr. 4 [En línea]: https://lc.cx/FNF5_Z [Consulta: 22 de junio, 2020].

Fase salidas: componente productos y servicios

FIGURA 54. Tablero de resultados del *componente productos y servicios*



| | Suma de Préstamos externos | Suma de Préstamos interbibliotecarios | Suma de Préstamos intrabibliotecarios |
|----------------------|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Académica | 334,293 | 37 | 341 |
| Especializada | 544 | | |
| Pública | 41,494 | 258 | 82 |
| Total general | 376,331 | 295 | 423 |



RESUMEN DE RESULTADOS: LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS BIBLIOTECAS DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

El total de las visitas registradas en 2019 en las bibliotecas del estado de Chihuahua fue de 2 667 082, de las cuales 2 454 322 (92 %) corresponde a las académicas, 206 883 (7.8 %) a las públicas y 5 877 (2 %) a las especializadas. En suma se brindaron 4 917.5 horas de servicio a la semana en 101 bibliotecas, 19.6 % (20) ofreció servicios de lunes a sábados y solo el 4.9 % (5) de lunes a domingo. El municipio de Juárez es el único donde las bibliotecas brindan servicio los domingos. Los horarios de lunes a sábado fueron solo en seis municipios: Camargo, Chihuahua, Delicias, Hidalgo del Parral, Jiménez y Juárez.

La estimación promedio por grupo etario de la población beneficiaria de los servicios de las bibliotecas en su mayoría fue la población de jóvenes (18-24 años), representando el 37.9 %, seguida por el 21.8 % en edad de niñez (0-11 años), 17.9 % fueron adolescentes (12-17 años), 17.6 % población adulta (21-64 años) y finalmente la población de la senectud (+65 años) en un 4.9 %. Los seguidores en las redes sociodigitales fueron 79 882, siendo Facebook el medio de mayor uso.

En el 2019 el total de préstamos fue de 376 331, de los cuales 334 293 (88.8 %) corresponden a las bibliotecas académicas, 41 494 (11 %) a las públicas y 544 (0.14 %) a las especializadas. También se realizaron 295 préstamos interbibliotecarios y 423 préstamos intrabibliotecarios.

El total de cursos y talleres fue de 1 636 desarrollados por 55 bibliotecas; en promedio las académicas (18) llevaron a cabo 65.4 cursos y talleres cada una, mientras que en las públicas (37) fueron 12.5 cursos y talleres. La asistencia se registró en 19 537 personas, es de resaltar que 11 395 (58 %) corresponden a las bibliotecas públicas y los 8 142 (42 %) restantes a las académicas, las especializadas no registraron la impartición de cursos.

Fueron llevadas a cabo 584 actividades culturales, 524 (89.7 %) las hicieron las bibliotecas públicas, 55 (9.4 %) las académicas y solo 5 (0.86 %) las especializadas; en promedio se realizaron seis actividades culturales por cada biblioteca académica y 25 por cada pública. Se descargaron 26 397 documentos de las bibliotecas virtuales y repositorios, aunque estos resultados corresponden a 12 078 documentos descargados de las bases de datos de nueve bibliotecas y 14 319 documentos descargados de los repositorios de dos bibliotecas. Las colecciones crecieron 2.5 % durante 2019, considerando las nuevas adquisiciones de 23 025 volúmenes de los cuales 14 421 son de bibliotecas públicas, 7 593 de las académicas y 1 011 de las especializadas.

El esfuerzo que están haciendo para vincularse con la comunidad es bajo: 21 bibliotecas públicas de las 70 encuestadas están aprovechando a los agentes culturales de la ciudad, 11 a los colectivos sociales, y 17 a los comités de vecinos.

De las 30 académicas, solo cuatro se vinculan con agentes culturales, una con colectivos sociales, tres con voluntariado, y ninguna con algún comité de vecinos. Las bibliotecas especializadas no se vinculan con ningún ente de la comunidad. Se orienta sobre todo hacia instituciones de gobierno y educación, que están íntimamente ligadas en su quehacer, el 49 % (50) se vincula con instituciones educativas, el 41.2 % (42) con instituciones gubernamentales, el 33.3 % (34) se relacionan con otras bibliotecas y el 22 % con asociaciones de bibliotecas.

Con la finalidad de explotar su potencial es indispensable que sigan trabajando en expandir y consolidar la vinculación con las diferentes entidades con las que pueden colaborar

SUMARIO ESTADÍSTICO PARA EL COMPONENTE PRODUCTOS Y SERVICIOS

En esta sección se presentan los resultados numéricos obtenidos para cada uno de los factores, variables y criterios definidos en el MEB para el componente productos y servicios. Estos corresponden a la aplicación de un solo instrumento de medición y a la primera fase de evaluación del sistema estatal de bibliotecas del estado, por lo que para algunas de las variables y criterios aún no se cuenta con los datos.

TABLA 80. Resultados del factor consumo de información y servicios del componente productos y servicios

| Consumo de información y servicios | | | | |
|--|---|---------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Uso de las colecciones | | | | |
| | Préstamos | 376 331 | 76 | 74.5 % |
| | Préstamos interbibliotecarios | 295 | 6 | 5.9 % |
| | Préstamos intrabibliotecarios | 423 | 7 | 6.9 % |
| Uso de la colección digital | | | | |
| | Descargas de documentos | 26 397 | | |
| | Bases de datos | 12 078 | 9 | 8.8 % |
| | Repositorio | 14 319 | 2 | 2.0 % |
| | Préstamos de libros electrónicos | 8 125 | 5 | 4.9 % |
| Servicios de información consumidos | | | | |
| | Transacciones de referencia | s.i. | | |
| | Solicitudes de referencia atendidas | s.i. | | |
| | Preparación y entrega de bibliografías | s.i. | | |
| | Servicios de diseminación selectiva de la información | s.i. | | |
| | Servicios de reprografía | s.i. | | |

Continúa...

| Consumo de información y servicios | | | | |
|------------------------------------|--|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Horas de navegación brindadas | s.i. | | |
| | Uso de las tecnologías de información (préstamo de computadoras, dispositivos, etc.) | s.i. | | |
| | Horas de servicio brindadas (por semana) | 4 917 | 101 | 99.0 % |
| Consumo de actividades | | | | |
| | Cursos y talleres consumidos | 1 636 | 55 | 53.9 % |
| | Horas de formación consumidas (horas curso) | 6 327 | 55 | 53.9 % |
| | Actividades culturales atendidas | 584 | 31 | 30.4 % |
| | Visitas guiadas consumidas | s.i. | | |
| | Actividades de extensión bibliotecaria | s.i. | | |

TABLA 81. Resultados del factor atención de la población del componente productos y servicios

| Atención de la población | | | | |
|--|---|-----------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Usuarios atendidos en línea | | | | |
| | Seguidores en redes sociodigitales | 79 682 | | |
| | Facebook | 76 431 | 27 | 26.5 % |
| | Twitter | 403 | 1 | 1.0 % |
| | WhatsApp | 522 | 6 | 5.9 % |
| | Instagram | 2 326 | 3 | 2.9 % |
| | Asistentes a cursos y talleres virtuales | s.i. | | |
| | Asistentes a actividades culturales virtuales | s.i. | | |
| | Usuarios atendidos en referencia virtual | s.i. | | |
| | Visitas guiadas (virtuales) | s.i. | | |
| | Grupos etarios atendidos en línea | s.i. | | |
| | Visitas a la web de la biblioteca | s.i. | | |
| | Visitas a la biblioteca virtual | s.i. | | |
| Usuarios atendidos <i>in situ</i> | | | | |
| | Visitas a la biblioteca | 2 667 082 | 94 | 92.2 % |
| | Grupos etarios atendidos de interés | Promedio | | |
| | Población beneficiaria % senectud (65+) | 4.9 % | 1 | 45.1 % |
| | Población beneficiaria % adultez (25-64) | 17.6 % | 26 | 87.3 % |
| | Población beneficiaria % juventud (18-24) | 37.9 % | 20 | 95.1 % |
| | Población beneficiaria % adolescencia (12 a 17) | 17.9 % | 11 | 64.7 % |
| | Población beneficiaria % niñez (0-11) | 21.8 % | 25 | 59.8 % |
| | Asistentes a cursos y talleres | 19 537 | 46 | 45.1 % |
| | Asistentes a actividades culturales | 7 241 | 46 | 45.1 % |
| | Usuarios atendidos en visitas guiadas | s.i. | | |
| | Usuarios atendidos en las estaciones de servicios | s.i. | | |
| | Referencia | s.i. | | |
| | Circulación | s.i. | | |
| | Archivo | s.i. | | |
| | Quejas y sugerencias atendidas | s.i. | | |

TABLA 82. Resultados del factor colección del componente productos y servicios

| Actualización de la colección | | | | |
|---|--|--------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Volúmenes añadidos a las colecciones | | | | |
| | Nuevas adquisiciones | 23 025 | 61 | 59.8 % |
| | Compra | s.i. | | |
| | Canje | s.i. | | |
| | Donación | s.i. | | |
| | Volúmenes catalogados | s.i. | | |
| | Crecimiento de la colección | 2.5 % | 61 | 59.8 % |
| Conservación de la colección | | | | |
| | Reparación de obras | s.i. | | |
| | Depuración de colecciones (descarte) | s.i. | | |
| | Preservación de colecciones (digitalización, microfilmación, etc.) | s.i. | | |

TABLA 83. Resultados del factor vinculaciones del componente productos y servicios

| Vinculaciones | | | | |
|---|---|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Participación en consorcios | | | | |
| | Tipos de consorcios | s.i. | | |
| | Tipos de colaboración | s.i. | | |
| | Recursos consorciados (%) promedio | 45 % | 14 | 13.7 % |
| Convenios de colaboración | | | | |
| | Acuerdos o convenios de colaboración activos | 5 | 4 | 3.9 % |
| | Acuerdos o convenios de colaboración firmados | s.i. | | |
| | Acuerdos o convenios de colaboración informales (no firmados) | s.i. | | |
| Vinculaciones con la comunidad | | | | |
| | Voluntarios participando en la biblioteca | 62 | 15 | 14.7 % |
| | Otras personas participando en la biblioteca | 161 | 33 | 32.4 % |
| | Vinculaciones con entes de la comunidad | Bibliotecas con vinculación | Bibliotecas sin vinculación | % Bibliotecas con vinculación |
| | Comité de vecinos | 17 | 85 | 16.7 % |
| | Colectivos sociales | 12 | 90 | 11.8 % |
| | Voluntarios | 21 | 81 | 20.6 % |
| | Agentes culturales de la ciudad (poetas, escritores, etc.) | 23 | 79 | 24.5 % |
| Vinculaciones con organizaciones | | | | |
| | Empresas privadas | 7 | 95 | 6.9 % |
| | Instituciones gubernamentales | 42 | 60 | 41.2 % |
| | Instituciones educativas | 50 | 52 | 49.0 % |

Continúa...

| Vinculaciones | | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Vinculaciones con organizaciones | | Bibliotecas con vinculación | Bibliotecas sin vinculación | % Bibliotecas con vinculación |
| | Instituciones religiosas | 3 | 99 | 2.9 % |
| | Organizaciones no gubernamentales | 15 | 87 | 14.7 % |
| | Asociaciones de bibliotecarios | 23 | 79 | 22.5 % |
| | Bibliotecas | 34 | 68 | 33.3 % |

LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS BIBLIOTECAS DEL ESTADO CHIHUAHUA

Consumo de información y servicios

A continuación se presentan los resultados de los servicios brindados por 102 bibliotecas del estado de Chihuahua durante 2019. Estos representan los logros alcanzados de acuerdo con el contexto de cada una, las condiciones de infraestructura, recursos disponibles y procesos de gestión participativa, administrativa, de colecciones y servicios.

Consumo de servicios

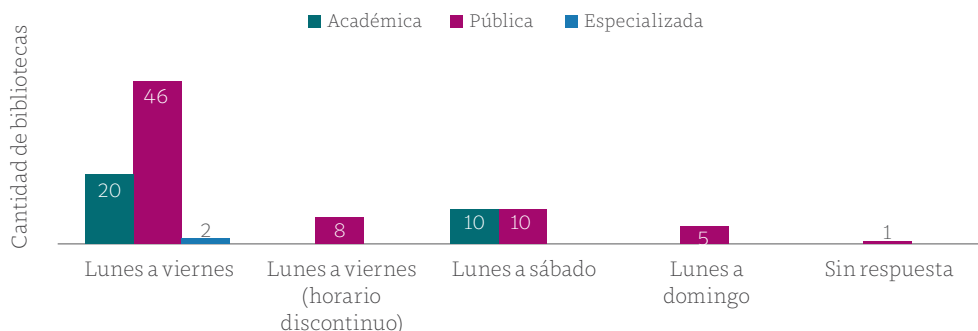
En el rubro de consumo de servicios se busca dejar registro de aquellos que no se relacionan con el uso de las colecciones ni la asistencia a actividades organizadas por la biblioteca, sino con el uso de las tecnologías y las horas de navegación, los servicios complementarios de reprografía, la atención de necesidades de información a través de solicitudes que recibe y atiende el área de referencia, así como las horas de servicio que brinda la biblioteca. En el cuestionario aplicado no se recogieron datos sobre estos servicios, solo del horario que se detalla a continuación.

Horas de servicio brindadas

En suma se brindaron 4 917 horas de servicio a la semana en 101 bibliotecas. El 67.64 % (68) ofreció servicios de lunes a viernes en horario continuo, 19.6 % (20) de lunes a sábado y solo el 4.9 % (5) de lunes a domingo. El 7.8 % (8) prestó servicios de lunes a viernes en horario discontinuo, en el que la biblioteca cierra entre una o dos horas y solamente atiende usuarios por la mañana y por la tarde

(ver Figura 55). Las bibliotecas públicas son las únicas que ofrecen un horario discontinuo a los usuarios y esto sucede en: Bachíniva, Bocoyna, Guachochi, Guadalupe y Calvo, Matamoros, Namiquipa, Ocampo, y San Francisco de Conchos.

FIGURA 55. Días que las bibliotecas ofrecieron sus servicios durante 2019



Es destacable que en el único municipio donde las bibliotecas prestan servicio los domingos es en Juárez. Los horarios de lunes a sábado fueron ofrecidos solo en seis municipios: Camargo, Chihuahua, Delicias, Hidalgo del Parral, Jiménez y Juárez (ver Tabla 84).

TABLA 84. Municipios que ofrecieron horarios en fin de semana durante 2019

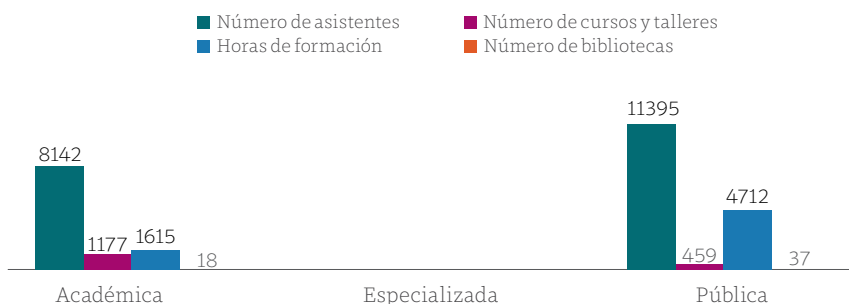
| Municipio | Horario | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--------------------------|-----------------|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Camargo | Lunes a viernes | 1 | | 1 | 2 |
| | Lunes a sábado | | | 1 | 1 |
| Chihuahua | Lunes a viernes | 11 | | 6 | 17 |
| | Lunes a sábado | 3 | | 1 | 4 |
| Delicias | Lunes a sábado | 2 | | | 2 |
| Hidalgo del Parral | Lunes a sábado | 2 | | 6 | 8 |
| Jiménez | Lunes a sábado | | | 1 | 1 |
| Juárez | Lunes a viernes | 3 | 2 | 14 | 19 |
| | Lunes a sábado | 3 | | 1 | 4 |
| | Lunes a domingo | | | 5 | 5 |
| Total bibliotecas | | 25 | 2 | 36 | 63 |

Consumo de actividades

Entre las actividades que promueve la biblioteca en general están las de carácter cultural, así como los cursos y talleres. Los resultados señalan que 1 636 cursos y talleres fueron consumidos por los usuarios, 6 327 horas de formación (horas curso) y 584 actividades culturales (ver Tabla 80). Las bibliotecas públicas impartieron 459 cursos y talleres a los cuales les dedicaron 4 712 horas y tuvieron

una asistencia de 11 395 usuarios; mientras que en las académicas se impartieron 1 177 cursos con una inversión de 1 615 horas y una asistencia de 8 142. Las bibliotecas especializadas no reportaron el desarrollo de cursos ni talleres (ver Figura 56).

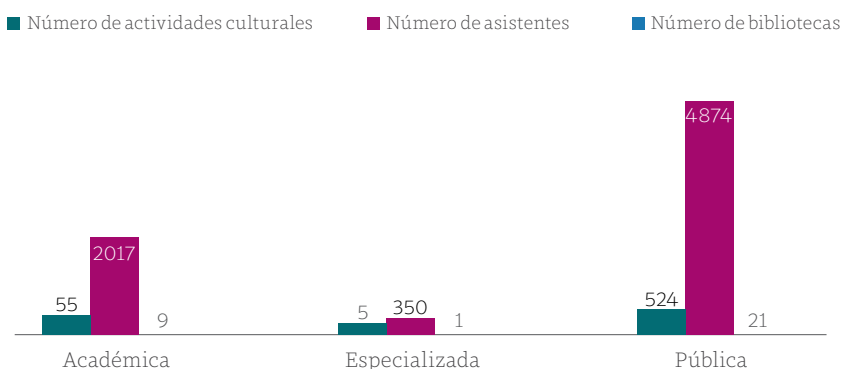
FIGURA 56. Cursos y talleres consumidos durante 2019



Estos resultados muestran que en promedio en cada biblioteca académica se ofrecen 39 cursos al año, mientras que en las públicas solo siete; sin embargo, dado que solo 55 bibliotecas de las 102 encuestadas reportaron los datos sobre los cursos y el resto señaló no contar con información o no contestó, el promedio real de cursos y talleres impartidos por cada académica es de 65.4 y de 12.5 para las públicas.

En el caso de las actividades culturales las bibliotecas académicas tuvieron un total de 55 actividades con 2 017 asistentes, las especializadas cinco actividades y con una asistencia de 350 personas, y finalmente, las públicas desarrollaron 524 actividades y lograron una asistencia de 4 874 usuarios (ver Figura 57). Las actividades culturales fueron llevadas a cabo por solo el 30 % (9) de las bibliotecas académicas, el 50 % (1) de las especializadas y por el 30 % (21) de las públicas; por lo que en promedio se realizaron seis actividades culturales por cada biblioteca académica y 25 por cada pública.

FIGURA 57. Actividades culturales desarrolladas durante 2019



Uso de las colecciones físicas y digitales

La forma tradicional con que la biblioteca mide el uso de las colecciones es a través de los préstamos. Durante 2019 se realizaron 376 331 préstamos de libros físicos, lo que refleja el préstamo externo; 295 préstamos interbibliotecarios, que requieren que la biblioteca mantenga vínculos con otras para acceder a sus colecciones y de esa forma extender la propia en beneficio de los usuarios; también se realizaron 423 préstamos intrabibliotecarios que se hacen dentro de un mismo sistema de bibliotecas y solo son posibles si el sistema está bien articulado. El préstamo de libros aquí reportados representa a los realizados en el 65.7 % (46) de las bibliotecas públicas, 100 % (2) de las especializadas y al 93.3 % (28) de las académicas (ver Tabla 80 y Tabla 85).

Por el lado de las colecciones digitales se descargaron 26 397 documentos de las bibliotecas virtuales y repositorios disponibles; estos resultados corresponden a 12 078 documentos descargados de las bases de datos de nueve bibliotecas y 14 319 de dos bibliotecas. En el componente de recursos, se había señalado que solo 28.4 % (29) cuenta con acceso a bases de datos y 16.7 % (17) a un repositorio institucional; en este contexto, la mayoría de las bibliotecas públicas que cuentan con estos recursos no reportaron datos de consumo de información (ver Tabla 80 y Tabla 85).

TABLA 85. Uso de colecciones en las bibliotecas de Chihuahua durante 2019

| Tipo de biblioteca | Préstamos por año | Préstamos libros electrónicos | Préstamos interbibliotecarios | Préstamos intrabibliotecarios | Descargas del repositorio | Documentos consultados de las bases de datos |
|--------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------|--|
| Académica | 334 293 | 8 064 | 37 | 341 | 14 319 | 6 750 |
| Especializada | 544 | 55 | | | | 76 |
| Pública | 41 494 | 6 | 258 | 82 | | 5 252 |
| Total | 376 331 | 8 125 | 295 | 423 | 14 319 | 12 078 |

Atención de la Población

Usuarios atendidos in situ

La atención de las personas que acuden a la biblioteca buscando satisfacer sus necesidades de información, formación y recreación es una de las actividades fundamentales en la que se sustenta su cometido y se entrega el rostro humano de la biblioteca. Esta atención se brinda en sus diferentes salas y mostradores, y una forma de consignar toda esta actividad es a través del registro de entrada a

la biblioteca. También se llevan registros detallados en los mostradores de atención y de las actividades desarrolladas. De acuerdo con los datos recabados, en suma, el número de usuarios atendidos en el 92.2 % (94) de las bibliotecas (ocho públicas no proporcionaron información) fue de 2 667 082. Otro dato obtenido es que en promedio las bibliotecas académicas reciben 81 811 usuarios al año, las públicas 3 337 y las especializadas 2 939 (ver Tabla 86).

TABLA 86. Población atendida en las bibliotecas de Chihuahua en 2019

| Tipo de biblioteca | Número de asistentes Actividades culturales | Número de asistentes Cursos y talleres | Total usuarios (visitas) |
|-----------------------|--|---|-----------------------------|
| Académica | 2 017 | 8 142 | 2 454 322 |
| Abierta al público | 1 719 | 7 249 | 2 314 165 |
| No abierta al público | 298 | 893 | 140 157 |
| Especializada | 350 | 0 | 5 877 |
| Abierta al público | 350 | 0 | 150 |
| No abierta al público | 0 | 0 | 5 727 |
| Pública | 4 874 | 11 395 | 206 883 |
| Abierta al público | 4 874 | 11 075 | 192 674 |
| No abierta al público | 0 | 320 | 14 209 |
| Total | 7 241 | 19 537 | 2 667 082 |

De acuerdo con la estimación que las bibliotecas hacen sobre la población que se beneficia de ella, en promedio se estima que el 37.9 % de la población total atendida son jóvenes (18-24 años), 21.8 % está en edad de niñez (0-11 años), 17.9 % son adolescentes (12-17 años), 17.6 % están en edad de adultez (21-64 años) y finalmente la población de la senectud (+65 años) en un 4.9 % (ver Tabla 81 y Tabla 87).

TABLA 87. Beneficiarios de las bibliotecas por grupos etarios²⁶⁸

| Tipo de biblioteca | Población promedio beneficiaria de los servicios de la biblioteca | | | | |
|-------------------------|---|--------------------|---------------------|---------------------------|-----------------|
| | Senectud (65+) | Adultez (25-64) | Juventud (18-24) | Adolescencia (12 a 17) | Niñez (0-11) |
| Académica | 1% | 20.1% | 71.8% | 0.4% | 0% |
| Especializada | 0% | 40% | 60% | 0% | 0% |
| Pública | 7% | 16% | 26% | 26% | 32% |
| Promedio general | 4.9% | 17.6% | 37.9% | 17.9% | 21.8% |

En los cursos y talleres se contó con la participación de 19 537 personas (ver Figura 56 y Tabla 86), en promedio en cada biblioteca académica asistieron 271 personas, mientras que en las 62 públicas fueron 163. En las actividades culturales se atendieron a 7 241 personas en promedio: 672 en las académicas, 79 en las públicas y 175 en las especializadas (ver Figura 57 y Tabla 86).

²⁶⁸ Los promedios que se presentan por tipo de biblioteca no suman 100% debido a faltantes o sobrantes registrados en los datos fuente.

De acuerdo con la estimación que las bibliotecas hacen sobre la población beneficiaria de los cursos y talleres ofrecidos, en promedio se estima que el 43.7 % de la población total atendida son jóvenes (18-24 años), 35.9 % está en edad de niñez (0-11 años), 28 % son adolescentes (12-17 años), 19.9% están en edad de adultez (21-64 años) y finalmente la población de la senectud (+65 años) en un 10.8 % (ver Tabla 88).

TABLA 88. Beneficiarios de los cursos y talleres por grupos etarios²⁶⁹

| Tipo de biblioteca | Población promedio beneficiaria de los cursos y talleres | | | | |
|-------------------------|--|--------------------|--------------------|---------------------------|-----------------|
| | Senectud (65+) | Adultez (25-64) | Jóvenes (18-24) | Adolescencia (12 a 17) | Niñez (0-11) |
| Académica | 8 % | 24 % | 80 % | 4 % | |
| Especializada | | 40 % | 60 % | | |
| Pública | 11 % | 18 % | 28 % | 29 % | 36 % |
| Promedio general | 10.8 % | 19.9 % | 43.7 % | 28.0 % | 35.9 % |

Usuarios atendidos en línea

Como ya se señaló, en total 26.5 % (27) de las bibliotecas reportaron contar con servicio en Facebook, 5.9 % (6) WhatsApp, 2.9 % (3) Instagram y solo una biblioteca tiene Twitter (ver Tabla 81). El número de seguidores en las redes sociodigitales durante 2019 fueron 79 882, como se muestra: 76 431 de Facebook, 2 326 en Instagram, 522 por WhatsApp y 403 por Twitter. En promedio, entre las 17 bibliotecas públicas que tiene Facebook, se cuenta con 2 506 seguidores por biblioteca. En el caso de las nueve bibliotecas académicas que cuentan con Facebook, cada una tiene 2 718 seguidores en promedio. Para las especializadas los seguidores corresponden a una sola. Los seguidores de WhatsApp se distribuyen entre seis bibliotecas públicas y los de Twitter están registrados en una sola académica (ver Tabla 89).

TABLA 89. Seguidores en las redes sociodigitales

| Tipo de biblioteca | Seguidores en Facebook | Seguidores en Instagram | Seguidores en Twitter | Seguidores en WhatsApp |
|--------------------|------------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------|
| Académica | 24 462 | 1 486 | 403 | |
| Especializada | 9 370 | | | |
| Pública | 42 599 | 840 | | 522 |
| Total | 76 431 | 2 326 | 403 | 522 |

²⁶⁹ Los promedios que se presentan por tipo de biblioteca no suman 100 % debido a faltantes o sobrantes registrados en los datos fuente.

Actualización de la colección

Las colecciones crecieron 2.5 % durante 2019, considerando los 932 994 volúmenes disponibles y las nuevas adquisiciones de 23 025. De los cuales 14 421 son de bibliotecas públicas, 7 593 de académicas y 1 011 de las bibliotecas especializadas (ver Tabla 90).

TABLA 90. Crecimiento de las colecciones

| Tipo de biblioteca | Suma de volúmenes | Suma de nuevas adquisiciones | Tasa de crecimiento global |
|--------------------|-------------------|------------------------------|----------------------------|
| Académica | 576 442 | 7 593 | 1.32 % |
| Especializada | 7 374 | 1 011 | 13.71 % |
| Pública | 349 178 | 14 421 | 4.13 % |
| Total | 932 994 | 23 025 | 2.50 % |

En general, el 59.8 % (61) de las bibliotecas tuvieron nuevas adquisiciones durante 2019. En el 13.7 % (14) fueron mayores o iguales a 400 volúmenes, y solo 4.9 % (5) aumentaron sus colecciones en más de mil, el 11.7 % (12) en 100 volúmenes o menos, y el 40.2 % (41) de las bibliotecas no recibieron ninguno: 29 bibliotecas públicas, 11 académicas y una especializada; lo que representa una actualización del acervo baja (ver Tabla 91).

TABLA 91. Nuevas adquisiciones y cantidad de bibliotecas

| Número de Volúmenes | Académica | | Especializada | | Pública | | Total | |
|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------|---------------|
| | Cantidad bibliotecas | Nuevas Adquisiciones | Cantidad bibliotecas | Nuevas Adquisiciones | Cantidad bibliotecas | Nuevas Adquisiciones | Bibliotecas | Volúmenes |
| 1 a 50 | 1 | 9 | 0 | 0 | 3 | 102 | 4 | 111 |
| 51 a 100 | 5 | 369 | 0 | 0 | 7 | 649 | 12 | 1 018 |
| 101 a 200 | 2 | 267 | 0 | 0 | 13 | 2 082 | 15 | 2 349 |
| 201 a 400 | 6 | 1 430 | 0 | 0 | 8 | 2 127 | 14 | 3 557 |
| 401 a 600 | 3 | 1 555 | 0 | 0 | 5 | 2 502 | 8 | 4 057 |
| 801 a 1 000 | 1 | 844 | 0 | 0 | 2 | 1 859 | 3 | 2 703 |
| 1 001 a 1 200 | 0 | 0 | 1 | 1 011 | 1 | 1 200 | 2 | 2 211 |
| 1 801 a 2 000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 900 | 2 | 3 900 |
| 3 000 a 3 200 | 1 | 3 119 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 119 |
| No contestó | 11 | 0 | 1 | 0 | 29 | 0 | 41 | 0 |
| Total | 30 | 7 593 | 2 | 1 011 | 70 | 14 421 | 102 | 23 025 |

Ramírez Leyva señala que en 1983 “existían un total de 15 bibliotecas públicas funcionando con un total de 22 000 volúmenes. [...]. A principios de 1988 había ya 81 bibliotecas con un acervo total de 299 845 volúmenes. En 1991 el Estado contaba 92 bibliotecas públicas, que tenían a disposición de los usuarios 329 795 volúmenes”,²⁷⁰ en promedio cada biblioteca pública contaba con 1 466 volúmenes en 1983, con 3 702 en 1988 y 3 585 en 1991; comparando el promedio de volúmenes de estos años con 2019, cada una de las 70 bibliotecas públicas encuestadas en promedio tienen 4 988 volúmenes.

En el cuestionario aplicado no se consideraron los rubros de tipo de adquisición, por lo que no se conoce cuántos volúmenes de las nuevas adquisiciones corresponden a compra, canje o donación (ver Tabla 82).

Vinculaciones

El trabajo y las actividades realizadas por las bibliotecas en las comunidades donde se localizan, dan lugar a que se vinculen con la población, instituciones, organizaciones y empresas, que pueden ser aprovechadas para potenciar sus recursos y capacidades. Un claro ejemplo es el esquema de suscripciones en consorcio. Las universidades y otros organismos están propiciando modelos de cooperación que les permitan solucionar problemas comunes, afrontar los procesos y los costos del cambio de tecnológico buscando mejorar sus servicios y acceso a la información y las limitantes económicas.²⁷¹ En este rubro, se encontró que solo el 13.7 % (14) participa de algún consorcio para suscribir bases de datos de libros, revistas, partituras, etc. En promedio 45 % de las bases de datos que estas 14 bibliotecas suscribe, es a través de algún consorcio (ver Tabla 83). El 69.6 % (71) de las bibliotecas no cuentan con convenios de colaboración con otras instancias, el 24.5 % (25) no respondió y solo 3.9 % (4) señalaron tener convenios (ver Tabla 92).

²⁷⁰ E. M. Ramírez Leyva, *op. cit.*, p. 83.

²⁷¹ Javier Domínguez Galicia y Eugenio Romero Hernández, “La adquisición compartida de material documental en formato electrónico”, en *Memoria: XXXV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. AMBAC, Cancún, Quintana Roo, 2005, pp. 322-334 [En línea]: <http://eprints.rclis.org/7551/1/35jornadas.pdf>; Katya Domínguez Ortiz y Godofredo López Santos, “Las bases de colaboración, una alternativa de cooperación bibliotecaria”, en *Memoria: XXXV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. AMBAC, Cancún, Quintana Roo, 2005, pp. 278-334 [En línea]: <http://eprints.rclis.org/7551/1/35jornadas.pdf>; Félix Sagredo Fernández y Federico Hernández Pacheco, “Cooperación documental: el caso de México”. *Revista General de Información y Documentación*, 2, 12 (2002), p. 14.

TABLA 92. Número de convenios de colaboración

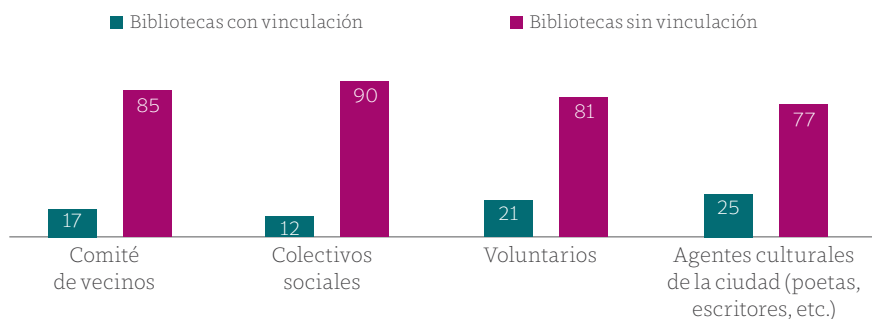
| Número de convenios o acuerdos de colaboración | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| 0 | 18 | | 53 | 71 |
| 1 | | | 3 | 3 |
| 4 | 1 | | | 1 |
| Ningún convenio como tal pero sí colaboraciones | | | 1 | 1 |
| Sin información | | | 1 | 1 |
| Sin respuesta | 11 | 2 | 12 | 25 |
| Total general | 30 | 2 | 70 | 102 |

Vinculaciones con la comunidad

El esfuerzo que las bibliotecas están haciendo para vincularse con la comunidad es bajo. Una de las formas en que pueden enriquecer sus relaciones con la comunidad inmediata, conocer más de cerca sus necesidades y dar soporte a la fuerza laboral bibliotecaria, es la captación de voluntarios, pero durante 2019, solo 15 bibliotecas tuvieron este tipo de participación: 14 públicas y una académica; aunque el 20.6 % (21) del total reporta tener vinculación con el voluntariado (ver Tabla 83 y Figura 58).

Otra forma en que la biblioteca puede vincularse con la comunidad es a través de los comités de vecinos, pero solo el 16.7 % (17) lo hace; también con los colectivos sociales utilizados por el 11.8 % (12), y con agentes culturales como poetas o escritores, aunque solo el 24.5 % (25) mantiene estos vínculos (ver Tabla 83 y Figura 58). Todos estos actores sociales pueden potenciar la capacidad de la biblioteca y su función social, pero no se está aprovechando, 21 bibliotecas públicas de las 70 encuestadas están aprovechando a los agentes culturales de la ciudad, 11 a los colectivos sociales, y 17 a los comités de vecinos. De las 30 académicas, únicamente cuatro se vinculan con agentes culturales, una con colectivos sociales, tres con voluntariado, y ninguna con algún comité de vecinos. Las bibliotecas especializadas no establecen estos tipos de relación (ver Tabla 76).

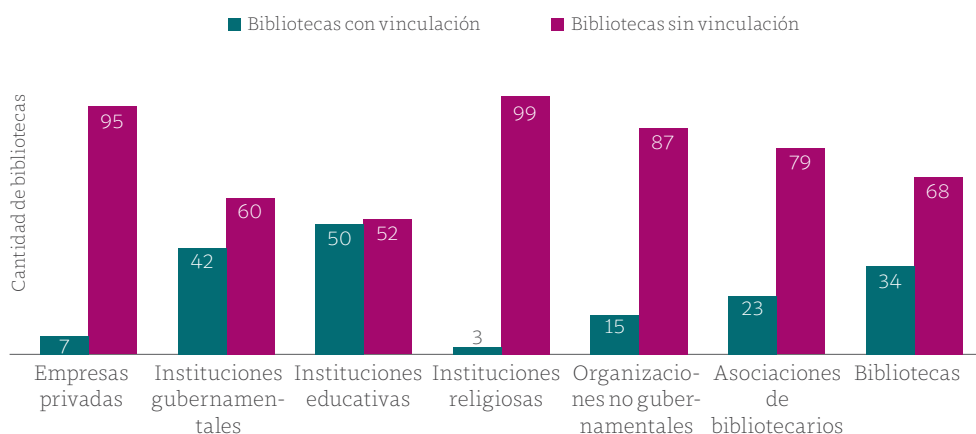
FIGURA 58. Vinculación con entes de la comunidad



Vinculaciones con organizaciones

Como resultado de las vinculaciones que la biblioteca realizó en la “fase de operaciones” que señala el modelo de evaluación, en este apartado solo se resalta cuántas bibliotecas lograron alguna vinculación. El 49 % (50) se vincula con instituciones educativas, el 41.2 % (42) con instituciones gubernamentales, el 33.3 % (34) con otras bibliotecas, el 22 % (23) con asociaciones del rubro. En menor medida, un 14.7 % (15) establece relación con asociaciones no gubernamentales, con empresas privadas 6.9 % (7) y con instituciones religiosas 2.9 % (3). En total el 14.7 % (15) de las bibliotecas señaló no tener ninguna vinculación con otra entidad y 17.6 % (18) no dieron ninguna respuesta (ver Figura 59).

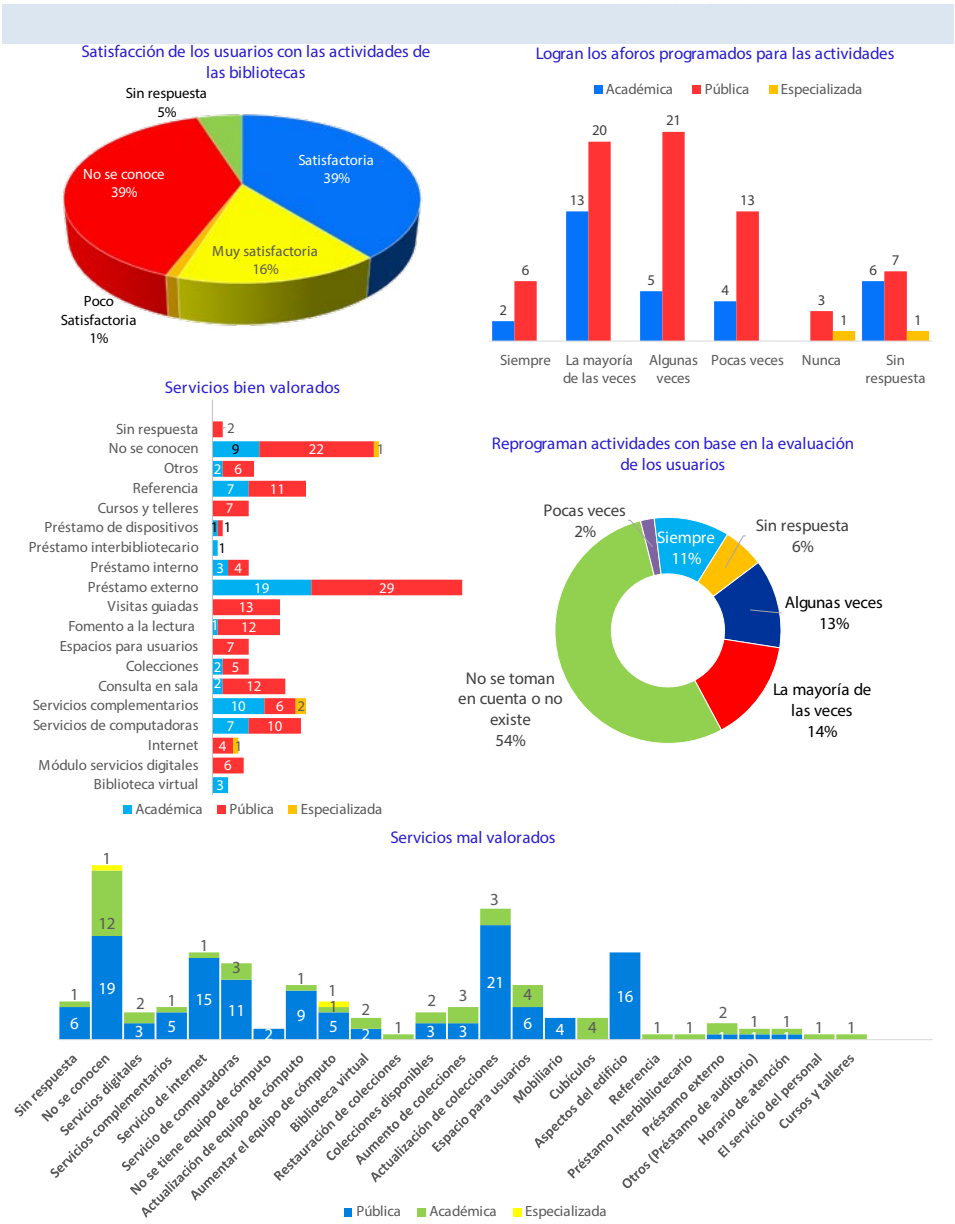
FIGURA 59. Vinculación con otras organizaciones



Estos resultados señalan el potencial que aún no ha sido explorado por todas las bibliotecas para fortalecer y extender sus servicios apoyándose de entidades que tienen otros recursos (ver Tabla 83).

Fase resultados: *componente beneficios*

FIGURA 60. Tablero de resultados del *componente beneficios*



RESUMEN: LOS RESULTADOS LOGRADOS POR LAS BIBLIOTECAS DEL ESTADO CHIHUAHUA

Uno de los principales hallazgos derivados de la operación de las bibliotecas es conocer la satisfacción de los usuarios, un indicador que permite sondear si las acciones tomadas llevan buen rumbo y también permite la reflexión para la toma de decisiones. El 39.2 % (40) considera que el nivel de satisfacción de los usuarios con las actividades que desarrollan es satisfactorio, este valor representa al 35.7 % (25) de las bibliotecas públicas, el 43.3 % (13) de las académicas y el 100 % (2) de las especializadas; en general solo el 15.7 % (16) señaló que el nivel de satisfacción de los usuarios es muy satisfactorio. El 39.2 % (40) de las bibliotecas declaró que no conocía el nivel de satisfacción de sus usuarios, esto corresponde al 57.1 % (40) de las públicas, 40 % (12) de las académicas, y 100 % (2) de las especializadas. Poco más de la mitad de las bibliotecas públicas 51.4 % (36) y el 60 % (18) de las académicas, tienen niveles de satisfacción altos, ubicados entre muy satisfactorio y satisfactorio.

De acuerdo con el personal bibliotecario los servicios mejor evaluados por los usuarios son el préstamo externo de acuerdo con el 47.1 % (48) de las bibliotecas, el servicio de referencia por el 17.6 % (18), servicios complementarios (fotocopias e impresiones), con un 17.6 % (18), el servicio de computadoras 16.7 % (17), la consulta en sala con un 13 % (14), y finalmente, el fomento a la lectura por el 12.7 % (13), este último principalmente se brinda en las bibliotecas públicas pues son las que trabajan de forma recurrente esta importante actividad. Entre los servicios peor evaluados se encuentran la actualización de las colecciones señalado por el 23.5 % (24) de las bibliotecas, el servicio de Internet 15.7 % (16), la actualización de equipo de cómputo 9.8 % (10), y el servicio de computadoras 15.7 % (16); llama la atención que el servicio de computadoras se ubique tanto en los servicios mejor valorados, como en los peores.

Para optimizar recursos en el aprovechamiento de consorcios de bases de datos se encontró que solo el 4.9 % (5) de las bibliotecas se benefician de esta estrategia. En cuanto al aprovechamiento de recurso humano existe la figura del voluntariado, aunque solo 14 bibliotecas públicas y una académica, reportaron contar con él, y 98 % (61) de este se encuentra en las públicas que son las organizaciones que más están aprovechando este valioso recurso. Solo el 32.4 % (33) cuenta con esquemas de captación de fuerza laboral a través de otros modelos como puede ser el servicio social, practicantes profesionales o becario, que principalmente se utiliza en las bibliotecas universitarias.

Para valorar la efectividad de las comunicaciones con los usuarios se evaluó si se están logrando los aforos programados en las diversas actividades desarrolladas por las bibliotecas, sobre esto se encontró que el 32.4 % (33) menciona

que lo hacen la mayoría de las veces, solo el 7.8 % (8) lo logra siempre, y el 25.5 % (26) algunas veces, esto quiere decir que el 40.2 % (41) logra aforos aceptables y el resto poco éxito en lo general. Por otro lado, poco más de la mitad de las bibliotecas podrían no estar respondiendo a las necesidades reales de sus usuarios, pues el 53.9 % (55) no toman en cuenta las valoraciones y sugerencias de los usuarios para programar o reprogramar actividades o no existe una estimación.

En materia de colecciones se encontró que estas crecieron en promedio 2.5 % durante 2019, pero solo para el 59.8 % (61) de las bibliotecas. La principal queja está en función de la actualización de los acervos.

En cuanto a la diversidad de fuentes de financiamiento, principalmente se utilizan recursos públicos federales, estatales y municipales; solo cinco bibliotecas tienen un proyecto o programa de autofinanciamiento que les permita asegurar una disposición de presupuesto.

SUMARIO ESTADÍSTICO PARA EL COMPONENTE **BENEFICIOS**

En esta sección se presentan los resultados numéricos obtenidos para cada uno de los factores, variables y criterios definidos en el MEB para el componente resultados. Estos corresponden a la aplicación de un solo instrumento de medición y a la primera fase de evaluación del sistema estatal de bibliotecas del estado, por lo que para algunas de las variables y criterios aún no se cuenta con los datos.

TABLA 93. Resultados del factor beneficios para la organización del *componente beneficios*

| Beneficios para la organización | | | | |
|---------------------------------|---|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Optimización de recursos | | | | |
| | Recursos en consorcios de bases de datos | | | |
| | Porcentaje de las bases de datos en consorcio | 0 % | 92 | 90.2 % |
| | | 20 % | 1 | 1.0 % |
| | | 36 % | 1 | 1.0 % |
| | | 45 % | 2 | 2.0 % |
| | | 60 % | 1 | 1.0 % |
| | | 100 % | 5 | 4.9 % |
| | Aprovechamiento del voluntariado | 62 | 15 | 14.7 % |
| | Aprovechamiento de servicios social, becarios, etc. | 161 | 33 | 32.4 % |
| | Ahorro de energía | s.i. | | |
| | Aprovechamiento de las redes de colaboración | s.i. | | |
| | Aprovechamiento de la capacitación (optimizar los cursos) | s.i. | | |

Continúa...

| Beneficios para la organización | | | | |
|---|---|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Optimización de tecnología | s.i. | | |
| | Optimización de los recursos materiales | s.i. | | |
| | Multifuncionalidad del personal | s.i. | | |
| Efectividad de las comunicaciones con los usuarios | | | | |
| | Aforos logrados en las actividades de la biblioteca | | | |
| | Siempre | | 8 | 7.8 % |
| | La mayoría de las veces | | 33 | 32.4 % |
| | Algunas veces | | 26 | 25.5 % |
| | Pocas veces | | 17 | 16.7 % |
| | Nunca | | 4 | 3.9 % |
| | Sin respuesta | | 14 | 13.7 % |
| | Incremento de los seguidores en redes sociales | s.i. | | |
| | Influencia de los resultados de evaluación en las decisiones de reprogramación de actividades | | | |
| | Siempre | | 11 | 10.8 % |
| | La mayoría de las veces | | 15 | 14.7 % |
| | Algunas veces | | 13 | 12.7 % |
| | Pocas veces | | 2 | 2.0 % |
| | No se toman en cuenta o no existe | | 55 | 53.9 % |
| | Sin respuesta | | 6 | 5.9 % |
| | Aumento de la participación | | | |
| | Número de afiliaciones | s.i. | | |
| | Afluencia de usuarios | s.i. | | |
| | Participación de la comunidad en las actividades | s.i. | | |

TABLA 94. Resultados del factor experiencia del usuario con la biblioteca del *componente beneficios*

| Experiencia del usuario con la biblioteca | | | | |
|---|---|-------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| Satisfacción con los servicios | | | | |
| | Valoración global de la satisfacción de los usuarios con las actividades de la biblioteca | | | |
| | Percepción de la biblioteca | | | |
| | Muy satisfactoria | | 16 | 15.7 % |
| | Satisfactoria | | 40 | 39.2 % |
| | Poco satisfactoria | | 1 | 1.0 % |
| | No se conoce | | 40 | 39.2 % |
| | Sin respuesta | | 5 | 4.9 % |
| | Percepción del usuario | s.i. | | |
| | Satisfacción de los usuarios con las actividades formativas | | | |
| | Temáticas | s.i. | | |
| | Materiales | s.i. | | |

Continúa...

| Experiencia del usuario con la biblioteca | | | | |
|---|--|--------------|-------------------------|----------------------|
| Variable | Criterio y subcriterio | Valor | Cantidad de bibliotecas | % de las bibliotecas |
| | Utilidad | s.i. | | |
| | Instructor | s.i. | | |
| | Organización | s.i. | | |
| | Dinámica pedagógica | s.i. | | |
| | Satisfacción de los usuarios con las actividades culturales | | | |
| | Temática | s.i. | | |
| | Organización | s.i. | | |
| | Duración | s.i. | | |
| | Materiales | s.i. | | |
| | Frecuencia | s.i. | | |
| | Satisfacción de los usuarios con los servicios ²⁷² | | | |
| | Diversidad de los servicios | s.i. | | |
| | Servicios mejor valorados | Ver Tabla 96 | 68 | 61.8 % |
| | No se conocen | | 32 | 31.4 % |
| | No contestó | | 2 | 1.9 % |
| | Servicios que deben ser mejorados | Ver Tabla 97 | 63 | 61.8 % |
| | No se conocen | | 32 | 31.4 % |
| | No contestó | | 7 | 6.9 % |
| | Satisfacción con el personal | s.i. | | |
| | Satisfacción con los servicios inclusivos | s.i. | | |
| | Satisfacción de las necesidades de información | s.i. | | |
| | Contribución en los proyectos de investigación y desarrollo | s.i. | | |
| | Adquisición de conocimientos y habilidades | s.i. | | |

LOS RESULTADOS LOGRADOS POR LAS BIBLIOTECAS DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

En relación con el *componente beneficios* de la fase de resultados se busca determinar si las bibliotecas están alcanzando los resultados predeterminados para cumplir con su función. Para este componente el cuestionario aplicado solo permite valorar algunas variables relacionadas con el factor beneficios para la organización y apenas un acercamiento a una de las variables del factor experiencia del usuario; pero no proporciona información para el factor beneficios para el personal. Por ello, en esta sección solo se entregan resultados parciales que posteriormente deberán ser contrastados con otra investigación específica que requiere la participación de usuarios y del personal bibliotecario. En la medida de lo posible

²⁷² En estos resultados se presentan las respuestas que el personal bibliotecario tiene sobre la valoración de los usuarios en cada rubro. Los usuarios de las bibliotecas aún no han sido estudiados directamente por el equipo de investigación.

se tratará de comprobar si las bibliotecas cumplen con las funciones para las cuales fueron creadas y si han ido resolviendo, mejorando o empeorando su situación.

Experiencia del usuario con la biblioteca

Para acercarse a conocer la experiencia que los usuarios perciben en la biblioteca cuando hacen uso de los servicios presenciales y virtuales y de su participación en las actividades desarrolladas, las bibliotecas buscan evaluar con encuestas cortas, entrevistas, y el buzón de sugerencias para recoger comentarios, valoraciones y críticas.

La experiencia del usuario está relacionada con su satisfacción, “dentro del contexto bibliotecológico, el término satisfacción de usuarios puede definirse como el grado por el cual una unidad de información es capaz de contestar las necesidades del usuario. Así, la satisfacción del usuario puede ser entendida como la capacidad que tiene una biblioteca para responder a las necesidades o demandas de los usuarios”.²⁷³ Por ello, la evaluación de los servicios es una actividad fundamental que debe estar programada y sistematizada para retroalimentar a la biblioteca en las adecuaciones que deben implementarse con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios. Para tener una idea, el cuestionario recoge la voz del personal bibliotecario como principal testigo de los servicios, quien señala aquellos aspectos de la biblioteca que los usuarios valoran positivamente y los que requieren ser mejorados.

Satisfacción con los servicios

Valoración global de la satisfacción de los usuarios con las actividades de la biblioteca

Cuando se preguntó al personal cuáles son las actividades que evalúan los usuarios, los resultados mostraron que no todas las bibliotecas llevan a cabo esta práctica, pues el 40.2 % (41) señaló que no las evalúan para tener un referente de la experiencia del usuario y el 7.8 % (8) no contestó (ver Figura 42). Sin embargo, cuando se preguntó el nivel de satisfacción con las actividades desarrolladas por la biblioteca hubo una ligera variación, pues en este caso el 39.2 % (40) señaló no conocerlo, valor que representa al 40 % (28) de las bibliotecas públicas y al 40 % (12) de las académicas; el 4.9 % (5) no contestó (ver Tabla 95).

²⁷³ Patricia Acosta, *Satisfacción de usuarios de la biblioteca perteneciente a la Escuela Secundaria Básica N° 18 de Villa Luzuriaga, partido de La Matanza, provincia de Buenos Aires*. Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina, 2013, p. 38 [Tesis de licenciatura].

El 39.2 % (40) de las bibliotecas considera que el nivel de satisfacción de los usuarios con las actividades que realizan es satisfactorio, este valor representa al 35.7 % (25) de las públicas, el 43.3 % (13) de las académicas y el 100 % (2) de las especializadas. En general fueron pocas las que seleccionaron el nivel muy satisfactorio, en total el 15.7 % (16), representado por 15.7 % (11) de las bibliotecas públicas, el 16.7 % (5) de las académicas, finalmente solo una declaró que el nivel era poco satisfactorio (ver Tabla 95).

TABLA 95. Satisfacción de los usuarios con las actividades de la biblioteca

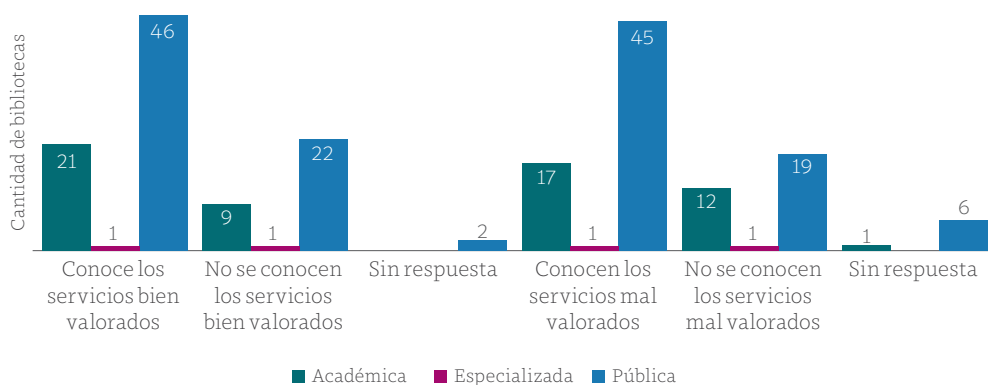
| Nivel de satisfacción | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|-----------------------|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Muy satisfactoria | 5 | | 11 | 16 |
| Satisfactoria | 13 | 2 | 25 | 40 |
| Poco Satisfactoria | | | 1 | 1 |
| No se conoce | 12 | | 28 | 40 |
| Sin respuesta | | | 5 | 5 |
| Total general | 30 | 2 | 70 | 102 |

Este indicador para valorar la experiencia del usuario no es alentador cuando el 44.1 % (45) de las bibliotecas no conoce el nivel de satisfacción de estos o no dieron respuesta, y el 54.9 % (56) señala grados que van de satisfactorio a muy satisfactorio. Casi la mitad de las bibliotecas están diseñando actividades que no se sabe si son útiles a la comunidad que atienden.

Satisfacción de los usuarios con los servicios

En el cuestionario se solicitó al personal bibliotecario que señalara los tres servicios mejor evaluados y los tres peor evaluados por los usuarios. Para los primeros, 31.4 % (32) señalaron no conocer cuáles son (9 académicas, 22 públicas y una especializada) y un 1.9 % (2) no contestó. Para los servicios mal evaluados el 31.4 % (32) no los conoce, el 6.9 % (7) no respondió (6 públicas y una académica) (ver Figura 61).

FIGURA 61. Bibliotecas que señalaron los servicios mejor y peor valorados



El servicio mejor valorado de acuerdo con el personal de las bibliotecas fue el préstamo externo, seleccionado por el 47.1 % (48), valor que representa al 41.4 % (29) de las públicas, al 63.4 % (19) de las académicas y ninguna especializada. Otros tres se consideran bien valorados por los usuarios, como el servicio de referencia 17.6 % (18), los complementarios 17.6 % (18) y el servicio de computadoras 16.7 % (17); el resto fueron señalados por una baja cantidad de bibliotecas (ver Tabla 96).

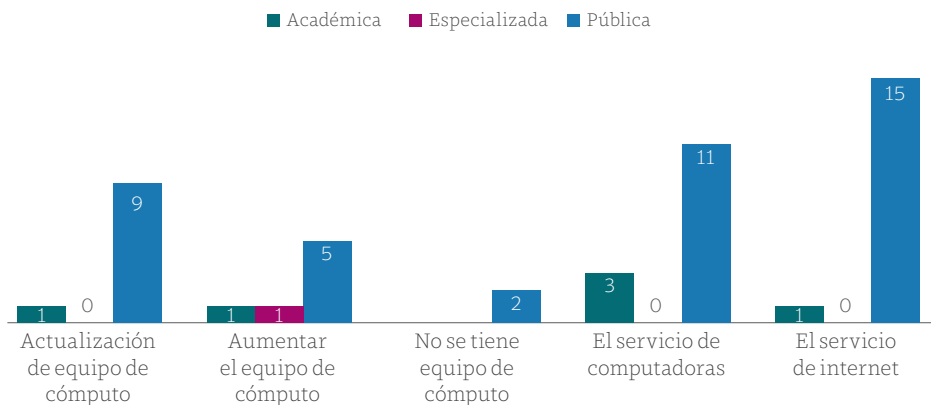
TABLA 96. Satisfacción de los usuarios con los servicios (aspectos con valoración favorable)

| Servicios mejor valorados | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Biblioteca virtual | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Colecciones | 2 | 0 | 5 | 7 |
| Consulta en sala | 2 | 0 | 12 | 14 |
| Cursos y talleres | 0 | 0 | 7 | 7 |
| Espacios para usuarios | 0 | 0 | 7 | 7 |
| Fomento a la lectura | 1 | 0 | 12 | 13 |
| Internet | 0 | 1 | 4 | 4 |
| Módulo servicios digitales | 0 | 0 | 6 | 6 |
| Otros | 2 | 0 | 6 | 8 |
| Préstamo de dispositivos electrónicos | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Préstamo externo | 19 | 0 | 29 | 48 |
| Préstamo interbibliotecario | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Préstamo interno | 3 | 0 | 4 | 7 |
| Referencia | 7 | 0 | 11 | 18 |
| Servicios complementarios (copias, impresiones, etc.) | 10 | 2 | 6 | 18 |
| Servicios de computadoras | 7 | 0 | 10 | 17 |
| Visitas guiadas | 0 | 0 | 13 | 13 |

Entre los servicios que requieren ser mejorados se encuentran aspectos relacionados con el equipo de cómputo y conexión a la red. Se encontró que el

15.7 % (16) de las bibliotecas señalan el servicio de Internet, principalmente aspectos de conexión y velocidad. Un 32.4 % (33) seleccionó aspectos relacionados con computadoras, un 9.8 % (10) la obsolescencia del equipo de cómputo que requiere actualización, un 13.7 % (14) dijo que el servicio de computadoras en el que se incluye el acceso y préstamo principalmente (ver Tabla 97 y Figura 62).

FIGURA 62. Servicios relacionados con equipamiento tecnológico que los usuarios perciben deben ser mejorados



Otros aspectos que deben ser mejorados están relacionados con infraestructura, 13.7 % (14) de las bibliotecas mencionan los espacios para usuarios y 15.7 % (16) aspectos del edificio en general (ver Tabla 97).

TABLA 97. Satisfacción de los usuarios con los servicios (aspectos que requieren mejoras)²⁷⁴

| Rubro | Valoración de los servicios | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|------------------------------------|-----------------------------|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Infraestructura tecnológica | | 10 | 1 | 47 | 58 |
| Biblioteca virtual | | 2 | | 2 | 4 |
| Servicios digitales | | 2 | | 3 | 5 |
| Actualización de equipo de cómputo | | 1 | | 9 | 10 |
| Aumentar el equipo de cómputo | | 1 | 1 | 5 | 7 |
| No se tiene equipo de cómputo | | | | 2 | 2 |
| Servicio de computadoras | | 3 | | 11 | 14 |
| Servicio de internet | | 1 | | 15 | 16 |
| Servicios tradicionales | | 9 | 0 | 8 | 17 |
| Horario de atención | | 1 | | 1 | 2 |

Continúa...

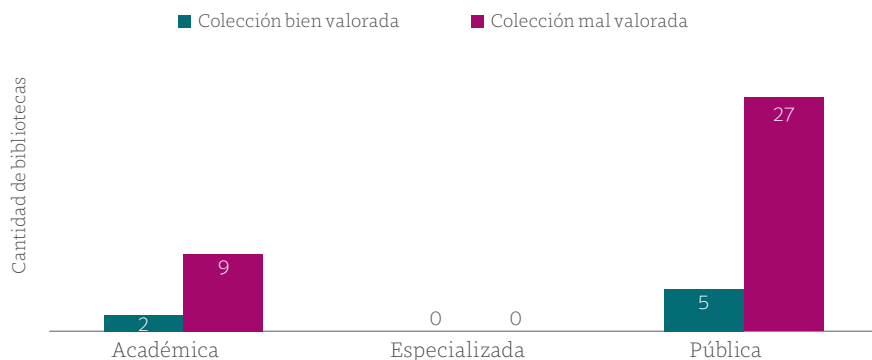
²⁷⁴ Tómesese en cuenta que una biblioteca pudo señalar hasta tres aspectos, lo que puede duplicar la suma de estas.

| Rubro | Valoración de los servicios | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|-------------------------------|---|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| | Ampliación de horario a turnos especiales | | | 1 | 1 |
| | Horario de atención | 1 | | | 1 |
| | El servicio del personal | 1 | | | 1 |
| | Servicios complementarios (copias, etc.) | 1 | | 5 | 6 |
| | Referencia | 1 | | | 1 |
| | Préstamo externo | 2 | | 1 | 3 |
| | Préstamo interbibliotecario | 1 | | | 1 |
| | Cursos y talleres | 1 | | | 1 |
| | Otros (Préstamo de auditorio) | 1 | | 1 | 2 |
| Colecciones | | 9 | 0 | 27 | 36 |
| | Actualización de colecciones | 3 | | 21 | 24 |
| | Aumento de colecciones | 3 | | 3 | 6 |
| | Restauración de colecciones | 1 | | | 1 |
| | Colecciones disponibles | 2 | 0 | 3 | 5 |
| | Acervo infantil | | | 1 | 1 |
| | Libros digitales | | | 1 | 1 |
| | Publicaciones Periódicas / Hemeroteca | 2 | | | 2 |
| | Juegos didácticos | | | 1 | 1 |
| Infraestructura física | | 8 | 0 | 26 | 34 |
| | Espacio para usuarios | 8 | 0 | 6 | 14 |
| | Espacio de estudio | 1 | | | 1 |
| | Audiovisual | | | 1 | 1 |
| | Amplitud del área de estudio | 2 | | 1 | 3 |
| | Sala multimedia | | | 2 | 2 |
| | Baños | | | 1 | 1 |
| | Sala de juntas | 1 | | | 1 |
| | Sala Multimedia | | | 1 | 1 |
| | Cubículos | 4 | 0 | 0 | 4 |
| | Mobiliario | | | 4 | 4 |
| | Edificio en general | 0 | 0 | 16 | 16 |
| | Infraestructura | | | 1 | 1 |
| | Instalación | | | 2 | 2 |
| | Local | | | 1 | 1 |
| | Local Propio | | | 1 | 1 |
| | Mejora del edificio | | | 1 | 1 |
| | Clima | | | 7 | 7 |
| | Iluminación | | | 3 | 3 |

Por último, la actualización de las colecciones fue considerada en el 23.5 % (24) de las bibliotecas, valor que representa al 30 % (21) de las públicas y a un 10 % (3) de las académicas. Por otro lado, en el 5.9 % (6) de las bibliotecas se señala que los usuarios se quejan por el reducido número de acervo y sugieren el aumento de las colecciones (ver Tabla 97). Solo para el 6.9 % (7) de las bibliotecas, lo usuarios valoran positivamente aspectos relacionados con las colecciones, en contraste con el

35.3 % (36) de ellas, quienes señalaron diversos aspectos que deben ser mejorados (ver Tabla 97 y Figura 63).

FIGURA 63. Valoración de la colección por los usuarios de acuerdo con el personal bibliotecario



En general estos resultados, aunque parciales, ya apuntan al posible incumplimiento de algunas bibliotecas en la atención de las demandas de los usuarios, o por lo menos una despreocupación por ellas. Al ser parcial esta valoración no es posible determinar si se están logrando los niveles de satisfacción deseados, aun queda pendiente complementarlos con un estudio aplicado directamente a los usuarios. Estos primeros datos muestran que en algunas bibliotecas probablemente no se tengan claridad de su quehacer social o si lo tienen no están recibiendo el apoyo necesario para lograrlo.

Beneficios para la organización

En este apartado se busca analizar cuáles son los logros que se han tenido y que influyen directamente en la maduración organizacional de la biblioteca para fortalecer su continuidad y buscar mayor penetración en la comunidad.

Efectividad de las comunicaciones con los usuarios

Escuchar a los usuarios es una buena práctica que permite recabar información sobre expectativas y necesidades que ayudarán a la biblioteca en la toma de decisiones orientada a satisfacer esas demandas del público objetivo, para lograrlo hay que entablar una comunicación efectiva. Además de contar con varios canales que faciliten el acceso a la biblioteca, es necesario un seguimiento para acortar la brecha entre las bibliotecas y las necesidades de los usuarios.

Una forma de saber si se está escuchando y atendiendo la voz del usuario es valorando su nivel de satisfacción, esto es fundamental para determinar si se están tomando las decisiones adecuadas. También se pueden tomar en cuenta el aforo logrado en las actividades para determinar si se comunican adecuadamente y si estas son de interés para la comunidad. Otra forma es valorar las demandas que han sido atendidas, cuáles se encuentran en proceso y las que no han podido ser atendidas.

Aforos logrados en las actividades de la biblioteca

Un buen indicador de la efectividad de la comunicación de la biblioteca con la comunidad es el aforo logrado durante las actividades realizadas, de una buena difusión de estas y de su relevancia para los destinatarios se esperaría lograr el cupo programado, y si no se consigue, es un motivo para actuar y hacer adecuaciones.

Los resultados muestran que de las 102 bibliotecas solo el 7.8 % (8) logra los aforos programados siempre, el 32.4 % (33) la mayoría de las veces, el 25.5 % (26) solo algunas veces, el 16.7 % (17) pocas veces, el 3.9 % (4) nunca lo logran y el 13.7 % (14) no contestó. De acuerdo con el tipo de biblioteca el 43 % (13) de las académicas logran los aforos programados la mayoría de las veces y 17 % (5) declaró que algunas veces. En el caso de las especializadas el 50 % (1) contestó que nunca se logra y el otro 50 % (1) no contestó. Las bibliotecas públicas reportan que 30 % (21) lo logra algunas veces y el 28 % (20) la mayoría de las veces (ver Tabla 98).

TABLA 98. Logran aforos programados

| Escala | Académica | Especializada | Pública | Total biblioteca |
|--------------------------|-----------|---------------|-----------|------------------|
| Siempre | 2 | | 6 | 8 |
| La mayoría de las veces | 13 | | 20 | 33 |
| Algunas veces | 5 | | 21 | 26 |
| Pocas veces | 4 | | 13 | 17 |
| Nunca | | 1 | 3 | 4 |
| Sin respuesta | 6 | 1 | 7 | 14 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

Estos resultados señalan que no es suficientemente efectiva la comunicación de la biblioteca con la comunidad o no ha logrado que las actividades desarrolladas sean de su interés. Esta es un área de oportunidad que tiene que ser analizada para lograr que haya una mayor participación de los destinatarios.

Influencia de los resultados de evaluación en las decisiones de reprogramación de actividades

Como ya fue señalado, escuchar la voz del usuario es fundamental para adecuar los servicios a sus necesidades, pero también porque las bibliotecas son organizaciones que surgen para responder a demandas de un público y si no cumplen este principal cometido entonces no se justifica su existencia.

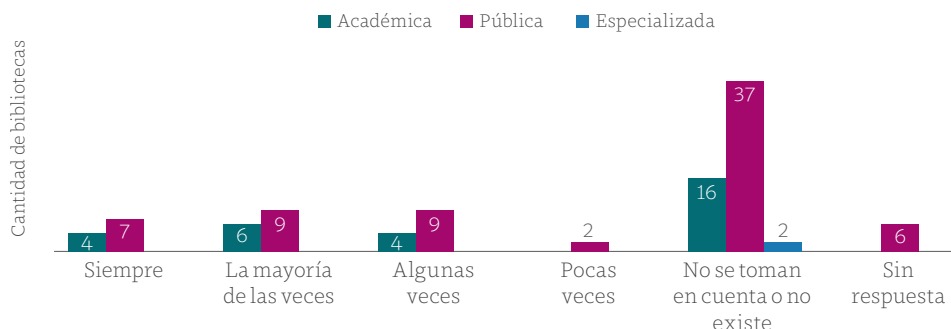
Estudiosos del tema han señalado que los servicios deberían adaptarse a la demanda de los clientes. En el marco universitario se señala que antes de elaborar y difundir los productos, se debería estudiar a los usuarios, ya que hay gran diferencia de intereses, niveles de conocimiento y demanda de información y servicios, entre estudiantes, profesores o investigadores.²⁷⁵

Para conocer las demandas de los destinatarios las bibliotecas pueden hacer estudios de usuarios, aplicar encuesta de satisfacción tradicional, analizar las quejas y sugerencias del buzón, los comentarios de las redes sociales y valorar las actividades desarrolladas. Todos estos canales son una fuente de información que puede apoyar el rediseño de servicios y el ajuste de programación actividades.

Para el caso de la evaluación de las actividades ofrecidas, la información recabada muestra que el 53.9 % (55) de las bibliotecas no toma en cuenta los resultados obtenidos al momento de decidir programar o reprogramar actividades, por lo que más de la mitad de las bibliotecas no están aprovechando la retroalimentación que reciben de los usuarios, y no tienen claro si responden sus necesidades. Solo el 10.8 % (11) las considera siempre (ver Figura 64).

²⁷⁵ Marianela Noa, María Cristina Muguercia *et al.*, “Satisfacción percibida de usuarios en bibliotecas universitarias de salud en Baracoa”. *Revista de Investigación Científica*, 6, 96 (2017), p. 1.

FIGURA 64. Influencia de los resultados de la evaluación de los usuarios en la reprogramación de actividades



Lo anterior muestra que poco más de la mitad de las bibliotecas podrían no estar respondiendo a las necesidades reales de la comunidad, su voz no se está tomando en cuenta, y por lo tanto, no se sabe en qué sustentan las decisiones para programar actividades.

Optimización de recursos

Mejorar las formas de utilización de los recursos para desarrollar la función principal de una organización es fundamental para que se alcancen mejores resultados. En este apartado se busca señalar como son aprovechados esos recursos.

Aprovechamiento conjunto de recursos en consorcios de bases de datos

Las bibliotecas han unido históricamente sus esfuerzos para colaborar con el préstamo interbibliotecario, catalogación, preservación, conservación y digitalización; buscan alianzas con el propósito de identificar y solucionar las necesidades comunes que surgen de los desarrollos de tecnologías de la información. Los consorcios de bases de datos han sido una estrategia nacional que las bibliotecas, sobre todo universitarias, han aprovechado para suscribir bases de datos de revistas, libros, partitura, entre otras, en la búsqueda de un ahorro de recursos. Pero los consorcios deben servir además como un medio para construir comunidades bibliotecarias generadoras de conocimientos y, en el caso mexicano, de una cultura de cooperación.²⁷⁶

Los resultados muestran que el 90.2 % (92) de las bibliotecas no cuenta con bases de datos consorciadas, solo el 4.9 % (5) se beneficia de esta estrategia. En el

²⁷⁶ Álvaro Quijano Solís, “La cooperación y los consorcios en el ámbito mexicano”. *Biblioteca Universitaria*, 2, 5 (2002), pp. 103–114.

caso de las bibliotecas académicas, que son un conjunto que tradicionalmente buscan alianzas de cooperación, el 76.7 % (23) declararon no tener bases de datos a través de consorcios. Las dos bibliotecas especializadas si aprovechan esta estrategia, una con el 100 % de sus bases de datos y la otra con el 45 %. Solo una biblioteca pública declaró que todas sus bases de datos se suscriben a través de algún consorcio (ver Tabla 99). En resumen, la estrategia no se está aprovechando para la optimización de los recursos financieros.

TABLA 99. Porcentaje de bases de datos que se suscriben en consorcio

| % Bases datos consorciadas | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|----------------------------|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| 0 % | 23 | | 69 | 92 |
| 20 % | 1 | | | 1 |
| 36 % | 1 | | | 1 |
| 45 % | 1 | 1 | | 2 |
| 60 % | 1 | | | 1 |
| 100 % | 3 | 1 | 1 | 5 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

Aprovechamiento del voluntariado

El día 5 de diciembre de 1985 se decretó el Día Internacional de los Voluntarios por la Asamblea General de las Naciones Unidas. El voluntariado es un capital social para toda organización y su función es contribuir al objetivo común de mejorar la vida de las personas, también es una base fundamental para construir una ciudadanía: “el voluntariado consolida la cohesión social y la confianza al promover acciones individuales y colectivas, además contiene en su esencia un sustancial efecto dominó, ya que inspira a otras personas e impulsa las transformaciones”.²⁷⁷

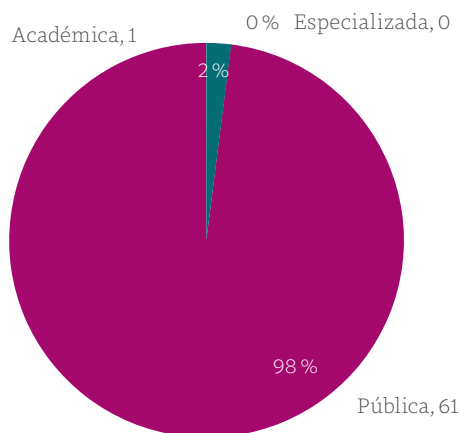
Este capital social puede contribuir en el desarrollo de las bibliotecas; sin duda, este recurso no solo podría generar ahorro en el gasto de personal y ampliar la gama de posibilidades de la biblioteca, sino que puede potenciar la participación civil, y con ello, su apropiación por la sociedad.

Los datos del estudio identificaron que solo 14 bibliotecas públicas y una académica reportaron contar con personal voluntario, y durante el año 2019 la cantidad fue de 62 personas. El 98 % (61) se encuentra en las bibliotecas públicas pues son las organizaciones que más están aprovechando este valioso recurso (ver Figura 65). Las especializadas no reportaron voluntarios. A pesar de que solo

²⁷⁷ Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer, “La importancia de ser Voluntarios”. Fundación PRODEMU (7 de diciembre, 2018), párr. 2 [En línea]: <https://www.prodemu.cl/2018/12/07/la-importancia-de-ser-voluntarios/> [Consulta: 31 de enero, 2022].

15 bibliotecas cuentan con voluntarios, el 20.6 % (21) señalan estas vinculaciones y promueven las horas de servicio del voluntariado, mientras que el 79.4 % (81) de las bibliotecas no se vinculan con voluntarios.

FIGURA 65. Cantidad de voluntarios en las bibliotecas



En la Ciudad de México, a través de la Red de Bibliotecas de la Ciudad de México, se anunció un esfuerzo por crear una red de voluntarios para el desarrollo de actividades culturales y de formación de lectores en bibliotecas públicas. En Chihuahua hace falta que se cree una fuerza social a través del voluntariado para apoyar a las bibliotecas en diversas actividades y potenciar su desarrollo y penetración en la comunidad.

Aprovechamiento de otras figuras laborales

Existen dos figuras que forman parte de un proceso educativo vinculado a la función social de la universidad y que pueden ser aprovechadas por las bibliotecas como un complemento del personal para potenciar sus servicios y lograr que la comunidad las use mejor; la primera es el servicio social, requisito académico que ofrece al estudiante la oportunidad de ponerse en contacto con la realidad, permitiéndole hacer conciencia de su nivel educativo y de la forma en que puede intervenir en los sectores sociales; la segunda, son las prácticas profesionales, “entendidas como una experiencia formativa en donde el estudiante amplía, aplica y consolida en el campo laboral, los conocimientos adquiridos en el aula”;²⁷⁸ ambas figuras son una estrategia para que las universidades se vinculen

²⁷⁸Bertha Quintero, “Prácticas profesionales como proceso educativo vinculado a la función social de la universidad”. *Congreso Universidad*, 2, 3 (2014), p. 2.

con los agentes externos, pero también pueden ser una estrategia para el desarrollo de planes y programas dentro de las bibliotecas. Por supuesto, la presencia de estas figuras representa un esfuerzo importante para la biblioteca porque implica una gestión adicional.

Una preocupación que puede surgir para la captación de prácticas profesionales es que en el estado de Chihuahua solo hay una licenciatura en Ciencias de la Información de donde captar este valioso recurso; pero la distancia es un factor que limita a la mayoría de las bibliotecas para aprovecharlo. Sin embargo, es posible que se aprovechen practicantes de otras disciplinas como literatos, sociólogos, educadores, comunicólogos, diseñadores gráficos, entre otros, pues todos ellos tienen algo que aportar a las bibliotecas.

Solo el 32.4 % (33) cuenta con captación de fuerza laboral a través de esquemas como servicio social, prácticas profesionales o becario, que principalmente se da en las bibliotecas universitarias. El esquema de becario considera a los estudiantes para apoyar las actividades administrativas y de servicio por horarios cortos a cambio de una remuneración. En total se reportaron 161 personas brindando servicios bibliotecarios bajo el esquema de otros participantes; solo una se ubica en las bibliotecas especializadas y los demás trabajan en las bibliotecas públicas y académicas en proporciones iguales (ver Tabla 100). Los resultados muestran que aún hay trabajo por hacer para aprovechar este recurso social en beneficio de todos.

TABLA 100. Cantidad de otras personas que apoyan al personal de las bibliotecas

| Tipo de biblioteca | Otros participantes | Mujeres | Hombres | Total bibliotecas |
|-----------------------|---------------------|-----------|-----------|-------------------|
| Académica | 80 | 44 | 36 | 14 |
| Especializada | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Pública | 80 | 49 | 31 | 18 |
| Total personal | 161 | 93 | 68 | 33 |

Identificación e implementación de mejoras

Fortalezas y debilidades

Para tener una idea global de los resultados obtenidos por las bibliotecas se presentaron dos preguntas abiertas a fin de identificar las fortalezas y debilidades que el personal bibliotecario percibe. De acuerdo con las respuestas a la pregunta: ¿cuáles considera son las tres principales áreas de oportunidad de la biblioteca? Los dos rubros con mayor mención fueron la infraestructura física por el 23.5 % (24) y tecnología por 27.5 % (28). Algunos aspectos sobre los servicios fueron señalados por el 16.7 % (17) y también sobre la vinculación con la comunidad y otras organizaciones por el 14.7 % (15) de las bibliotecas (ver Anexo 4 y Tabla 101).

TABLA 101. Áreas de oportunidad de las bibliotecas de acuerdo con el personal bibliotecario

| Rubro por mejorar | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|------------------------|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Infraestructura física | | | 24 | 24 |
| Servicios | 9 | 2 | 6 | 17 |
| Personal | 5 | | 2 | 7 |
| Tecnología | 9 | | 19 | 28 |
| Vinculación | 8 | | 7 | 15 |
| Mobiliario | 1 | | 2 | 3 |
| Presupuesto | 2 | | 2 | 4 |
| Acervos | 8 | | 6 | 14 |
| Gestión Administrativa | 1 | | 2 | 3 |

Para la pregunta: ¿cuáles considera son las tres principales fortalezas de la biblioteca? (ver Anexo 5). Los dos rubros más señalados tienen que ver con aspectos del personal y con la prestación de los servicios: 32.4 % (33) y 30.4 % (31) respectivamente. Son las bibliotecas académicas las que más se refieren a los aspectos del personal como fortaleza, el 63.4 % (19) de ellas indica características como la actitud y la competencia en términos de su profesionalización y capacitación; solo el 18.6 % (13) de las públicas señala al personal como fortaleza, y el 31.4 % (22) de estas también indica aspectos del servicio brindado, así como el 26.7 % (8) de las bibliotecas académicas. Otros tres puntos mencionados fueron aspectos de la infraestructura física por el 26.5 % (27), los acervos por 25.5 % (26) y aspectos de tecnología por el 20.6 % (21) de las bibliotecas (ver Tabla 102).

TABLA 102. Fortalezas de las bibliotecas de acuerdo con el personal bibliotecario

| Fortalezas | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|---------------------------------|-----------|---------------|---------|-------------------|
| Infraestructura física | 15 | | 12 | 27 |
| Servicios | 8 | 1 | 22 | 31 |
| Personal | 19 | 1 | 13 | 33 |
| Tecnología | 9 | | 12 | 21 |
| Vinculación | | | 3 | 3 |
| Mobiliario | 1 | | | 1 |
| Acervos | 11 | 2 | 13 | 26 |
| Usuarios | 1 | | 5 | 6 |
| Ubicación | 1 | | 8 | 9 |
| Gestión administrativa | 1 | 1 | 3 | 5 |
| Otros (acceso gratuito y libre) | | | 3 | 3 |

Estos datos señalan un mayor número de fortalezas que de debilidades y resaltan el rubro de personal como una fortaleza, principalmente en las bibliotecas académicas, y en menos de la tercera parte de las públicas.

Mejoramiento en la infraestructura física

Los resultados que se han analizado en las diferentes etapas del modelo muestran que la infraestructura de aproximadamente el 34 % de las bibliotecas debe ser mejorada, pues fue valorada por el personal bibliotecario como buena y regular principalmente (ver Figura 29). También en la valoración que el personal bibliotecario percibe de los usuarios, se identificaron algunos aspectos que deben ser mejorados (ver Tabla 97).

En las áreas de oportunidad identificadas por el personal, el 23.5 % (24) de las bibliotecas señaló a la infraestructura física como un aspecto que debe ser considerado (ver Tabla 101), en contraste con el 26.5 % (27) que la señala como una fortaleza. Es importante mencionar que las bibliotecas académicas ni las especializadas consideraron como área de oportunidad la infraestructura física, solo el 34.3 % (24) de las públicas tiene algún problema de infraestructura al respecto (ver Anexo 4 y Anexo 1). En contraste con estos resultados, en las fortalezas es identificada por el 26.5 % (27), principalmente las bibliotecas académicas (ver Tabla 102).

Por otro lado, en la pregunta: ¿cuáles considera son las tres principales áreas de oportunidad de la biblioteca? El personal bibliotecario alude a que la infraestructura debe ser ampliada o modernizada, principalmente en los espacios de lectura, y la creación de cubículos y sanitarios.

Por último, en diferentes preguntas abiertas del cuestionario se fueron detectando algunos comentarios sobre la infraestructura física. Por ejemplo, una bibliotecaria comentó: “sueño con una biblioteca con un área verde, área de juegos, bebeteca, sala de lectura, área para eventos diversos (teatro) y que sea escenario de muchos proyectos de vida”. Otra, ante la carencia de un espacio adecuado expresó: “se haga una biblioteca”. En otra pregunta abierta destinada a detectar problemas de la colección una bibliotecaria dijo: “el local inadecuado, demasiado chico, no se encuentra actualizado, sin baño, no se le da la importancia que tiene por parte de las autoridades, falta de material de limpieza en lo personal lo tengo que comprar yo”.

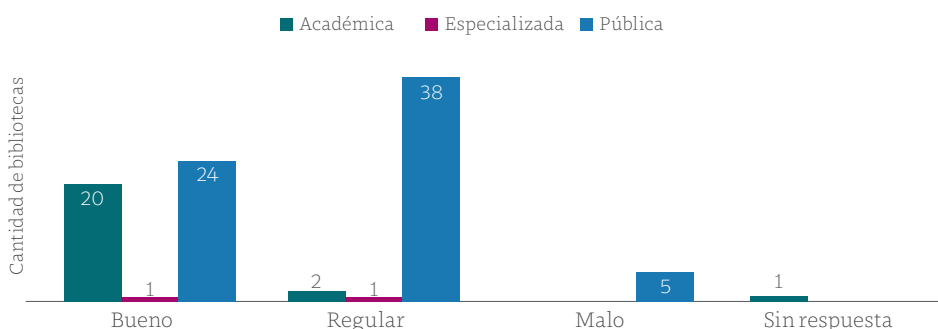
Todos estos resultados revelan que algunos edificios no han conseguido adaptarse a los cambios ambientales, de inclusión, de seguridad y de confort por lo que pueden no estar ofreciendo instalaciones apropiadas para los usuarios, y quizá sea por ello que la biblioteca no se antoje como “ese tercer lugar que decía Ray Oldenburg, ágoras o puntos de encuentro, a la manera de redes sociales físicas”.²⁷⁹

²⁷⁹J. P. Gallo León, “La evaluación de infraestructuras y edificios de biblioteca”, *op. cit.*, p. 83.

Espacios para usuarios

En los servicios valorados por los usuarios se encontró que las condiciones de los espacios disponibles para ellos deben mejorarse (salas, área de estudio, baños), también se enfatiza la necesidad de ampliación de las áreas de estudio y la disposición de crear cubículos para trabajo en grupo (ver Tabla 97). La distribución de los espacios debe mejorarse para el 45.1 % (46) de las bibliotecas (ver Tabla 34 y Figura 28), principalmente en el 42 % (43) de las públicas (ver Figura 66).

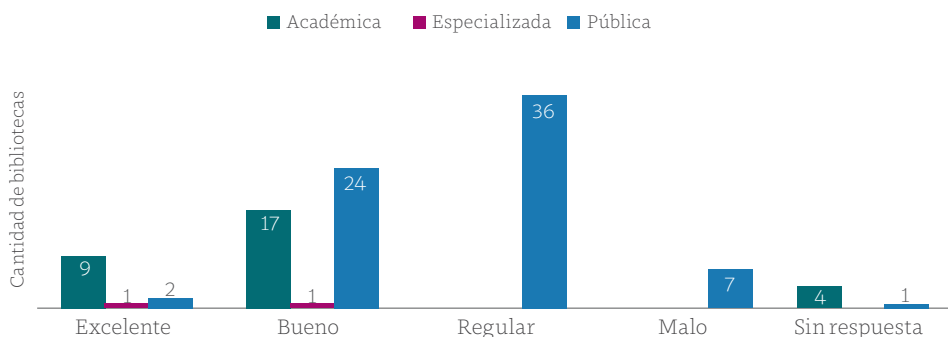
FIGURA 66. Valoración de la distribución de los espacios para usuarios por tipo de biblioteca



Mobiliario especializado

Otro de los resultados analizados es el uso de mobiliario especializado en bibliotecas, del que se identificó que se encuentra solo en el 56.8 % (58) de estas y el 63.7 % (65) utiliza estantería especializada (ver Figura 25). El 36.3 % (37) de las públicas tiene mobiliario especial para niños y muy pocas, 9.8 % (10) cuentan con mobiliario accesible para silla de ruedas (ver Figura 25). En cuatro bibliotecas se señala al mobiliario como un aspecto que debe ser mejorado según los usuarios (ver Tabla 100). En la valoración que el propio personal hace, se encontró que el 41.2 % (42) de las bibliotecas da a las condiciones del mobiliario la ponderación de *bueno* y solo el 11.8 % (12) considera que es excelente. En suma el 52.9 % (54) cuenta con un mobiliario aceptable (ver Figura 67). Finalmente, en la pregunta: ¿cuáles considera son las tres principales áreas de oportunidad de la biblioteca? Solo tres señalaron al aspecto mencionado (ver Tabla 101). Todos estos valores indican que no todas cuentan con el mobiliario adecuado para la comodidad y funcionalidad de las actividades de los usuarios, ni para la conservación adecuada de las colecciones. Son las públicas, concretamente, las que reportan mobiliario con valoración regular y malo (ver Figura 67).

FIGURA 67. Evaluación del mobiliario por tipo de biblioteca



Estos datos revelan que no todas las bibliotecas cuentan con un mobiliario y estantería adecuados, que resistan el desgaste, sean confortables, duraderos y permitan la buena conservación de las colecciones.

Desarrollo de colecciones

En el tema de desarrollo y crecimiento de colecciones se encontró que 23.5 % (24) de las bibliotecas valoran negativamente la actualización de los acervos. Por otro lado, en la identificación de las tres principales áreas de oportunidad (ver Tabla 101) solo el 13.7 % (14) señala al acervo, mientras que el 25.5 % (26) lo considera una fortaleza (Tabla 102). Las colecciones crecieron en promedio 2.5 % durante 2019 (ver Tabla 91) pero este aumento se dio solo para el 59.8 % (61).

Los principales problemas que enfrentan los bibliotecarios al respecto son: obsolescencia e insuficiencia de acervo, falta de presupuesto, mantenimiento de la colección, falta de obras literarias de autores contemporáneos y de obras disciplinares. Además, una señala la falta de usuarios y otra menciona el desinterés del alumnado por la lectura, una más la saturación de la estantería y otra el espacio no adecuado para el acomodo del material (ver Anexo 6). El 29 % (24) de las bibliotecas consideran que los usuarios se quejan por temas del acervo, principalmente por su actualización (ver Tabla 97 y Figura 63).

Otro aspecto por mencionar es que los resultados muestran que los procesos para la gestión de las colecciones deben mejorarse. En el caso las bibliotecas públicas, la centralización para la adquisición de nuevas obras y su organización bibliográfica en la DGB no parece ser el camino más eficiente, es necesario replantear y valorar la posibilidad de que cada estado pueda gestionar sus propios procesos.

Impulso tecnológico

El segundo aspecto con mayor mención en las áreas de oportunidad fue el de tecnología, que refiere a la disposición de computadoras, dispositivos móviles y el acceso a Internet. En este tema el 27 % (19) de las bibliotecas públicas y el 30 % (9) de académicas reportaron algún área de oportunidad. En las fortalezas se identificó que el 20.6 % (21) del total considera que la infraestructura tecnológica es una fortaleza: nueve académicas y 12 públicas (ver Tabla 102). Respecto a los servicios valorados por los usuarios, en 42.2 % (43) de bibliotecas se tienen quejas relacionadas con aspectos de tecnología: disponibilidad, aumento y actualización del equipo de cómputo, el servicio de Internet, pues consideran que debería ser mejor (ver Tabla 97).

Esto resultados muestran que los procesos de gestión no han sido suficientes para mantener a todas las bibliotecas con una infraestructura aceptable que brinde los servicios bibliotecarios y que es necesario no solo equiparlas con dispositivos tecnológicos, también contar con un plan y presupuesto para su mantenimiento y actualización, además hace falta dotar a las bibliotecas de buen acceso a la red. Es necesaria infraestructura por parte del Estado para que todas las localidades estén comunicadas a través de la red de Internet, pues varias bibliotecas solo pueden comunicarse por medio de teléfonos personales de los trabajadores y eso con algunas dificultades.

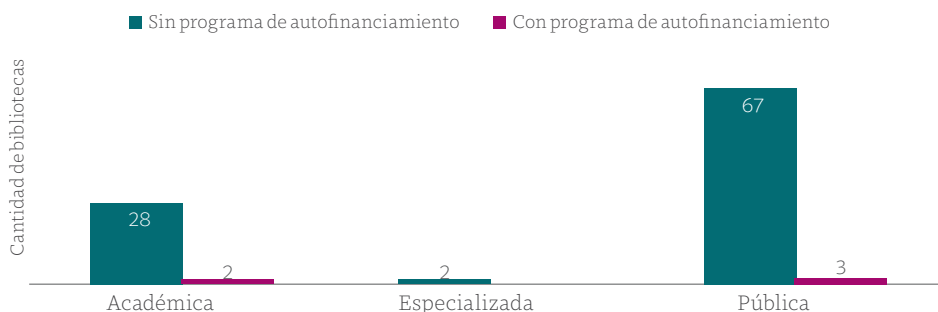
Seguridad presupuestal

Como ya se vio en el componente de recursos, las bibliotecas no conocen el presupuesto ni cómo este es utilizado en los diferentes rubros para sostenerla. El personal considera que no tienen presupuesto cuando no reciben recursos para la adquisición de acervos, y no toman en cuenta que su salario, los servicios y los materiales de aseo son aspectos para los que se ejerce, así que existe una sensación de abandono o vacío debido a lo que se percibe como una carencia. En este contexto es necesario que las bibliotecas tengan asignada una partida presupuestal y sea del conocimiento del personal, y de la sociedad en el caso de las públicas.

Los resultados también mostraron que las bibliotecas son dependientes de los recursos gubernamentales (ver Tabla 78) y muy pocas las que tienen un proyecto o programa de autofinanciamiento que les permita subsanar algunos gastos o crear nuevas alternativas de servicios. Para afrontar las contingencias económicas derivadas de los recortes presupuestales que el gobierno federal ha implementado en materia de educación y que han afectado el desarrollo de las bibliotecas académicas y públicas, el 97.5 % (97) carece de algún programa de

autofinanciamiento que contribuya a resolver sus necesidades. Solo 16.7 % (17) señala tener recursos propios (ver Figura 68).

FIGURA 68. Bibliotecas que cuentan con un programa de autofinanciamiento



Otro aspecto que contribuye poco a la seguridad presupuestal de la biblioteca es su baja vinculación con otras entidades para fortalecer sus recursos (ver Figura 53) y servicios. En este contexto, la alta dependencia hacia los gobiernos pone en situación de crisis y precariedad a las bibliotecas, sobre todo a las públicas.

Beneficios para el personal

Aunque el factor de beneficios para el personal requiere ser estudiado en otro momento y con otros instrumentos, en esta sección se señalarán las necesidades de capacitación que fueron recolectadas en el cuestionario aplicado, a través de la pregunta: ¿En qué áreas o temas considera necesario que el personal reciba más capacitación? Las respuestas reflejan los resultados de las capacitaciones que la biblioteca ha promovido entre el personal, y en lo que debe seguir concentrando este esfuerzo.

Las necesidades de capacitación identificadas de acuerdo con el personal bibliotecario que contestó el cuestionario son las siguientes: el 24.5 % (25) de las bibliotecas señala temas del área administrativa, el 20.6 % (21) sobre el manejo de la tecnología, 47 % (48) sobre la gestión de las colecciones, el 29.4 % (30) indica temas relacionados con los servicios, el 24.5 % (25) no proporcionó información, y solo el 7.8 % (8) señaló temas de docencia. Estos resultados revelan que las principales necesidades de capacitación tienen que ver con el acervo y los servicios (ver Tabla 103).

TABLA 103. Identificación de necesidades de capacitación

| Área | Temas | Académica | Especializada | Pública | Total general |
|-----------------------------|--|-----------|---------------|-----------|---------------|
| Administrativas | | 18 | 0 | 7 | 25 |
| | Administrativas | 3 | 0 | 3 | 6 |
| | Recursos humanos | 1 | 0 | 1 | 2 |
| | Trabajo en equipo | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | Gestión de la calidad | 11 | 0 | 0 | 11 |
| | Planificación | 1 | 0 | 3 | 4 |
| Docencia | | 3 | 0 | 5 | 8 |
| | Alfabetización digital y formación del usuario | 1 | 0 | 1 | 2 |
| | Enseñanza y didáctica | 2 | 0 | 4 | 6 |
| Difusión y promoción | | 0 | 1 | 4 | 5 |
| Tecnología | | 6 | 0 | 15 | 21 |
| | Paquetes computacionales | 3 | 0 | 6 | 9 |
| | Equipo de cómputo | 0 | 0 | 6 | 6 |
| | Uso de TICs | 3 | 0 | 3 | 6 |
| Medio ambiente | | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Colecciones | | 16 | 1 | 31 | 48 |
| | Biblioteca virtual | 7 | 0 | 1 | 8 |
| | Acervo | 1 | 0 | 3 | 4 |
| | Catalogación | 1 | 0 | 3 | 4 |
| | Intercalación | 0 | 0 | 3 | 3 |
| | Clasificación | 1 | 0 | 3 | 4 |
| | Procesos técnicos y manejo de sistema integral | 5 | 1 | 9 | 15 |
| | Mantenimiento del acervo | 1 | 0 | 4 | 5 |
| | Intercalación | 0 | 0 | 3 | 3 |
| | Digitalización | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Bibliotecología | | 3 | 0 | 7 | 10 |
| Servicios | | 18 | 2 | 24 | 33 |
| | Fomento a la lectura | 0 | 1 | 16 | 17 |
| | Manejo de servicios | 12 | 0 | 5 | 7 |
| | Calidad en el servicio | 3 | 0 | 0 | 3 |
| | Evaluación de servicios | | 1 | | 1 |
| | Módulo de servicios digitales | | | 1 | 1 |
| | Atención de usuario especiales | | | 2 | 1 |
| | Uso del catálogo | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | Circulación | 1 | | | 1 |
| Otras disciplinas | | 0 | 0 | 4 | 4 |
| | Arte y filosofía | 0 | 0 | 2 | 2 |
| | Psicología y relaciones humanas | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Sin respuesta | | 3 | | 22 | 25 |

Fase impacto: *componente efecto*

Para dar respuesta a la fase de impacto es necesario una investigación exclusiva que permita valorar los efectos indirectos que las bibliotecas causan en los usuarios y su influencia en la comunidad, pero ello requiere la intervención de otros actores que no se contemplaron en esta primera fase de la investigación. Por tal motivo, en este apartado solo presentan resultados parciales obtenidos del cuestionario para el factor impacto en la organización, que posteriormente deberán ser complementados con la investigación previamente señalada. Quedan sin abordar los factores de efectos en los usuarios y la influencia en la comunidad, por lo que no hay mucho por abordar hasta este momento.

Impacto en la organización

Prestigio de la biblioteca

Con los datos recabados hasta ahora no se tiene suficiente información para determinar el nivel de prestigio que las bibliotecas tienen en la comunidad. De momento solo podemos bosquejar algunas aristas sobre el tema.

Visibilidad de las bibliotecas

La comodidad y rapidez que ofrece el Internet puede ser determinante para que las personas prefieran el medio digital en lugar del presencial, por ello la generación de contenidos digitales puede ayudar a mejorar la imagen y el prestigio de las bibliotecas.²⁸⁰ Si se aprovechan estas plataformas la biblioteca puede ampliar su oferta de servicios trasladando a estas los brindados presencialmente y desarrollando nuevos, también podrá facilitar el acceso y uso de las colecciones, con lo que “conseguirá mejorar la visibilidad, reputación y el prestigio de la biblioteca”.²⁸¹

En la revisión de las páginas web de las instituciones públicas de educación superior se identificó que son pocas las bibliotecas que cuentan con una propia, en algunos casos la biblioteca no está visible y en otros se encuentra

²⁸⁰ Roser Lozano, “Recursos virtuales y la comunidad local: el ejemplo de la Biblioteca Pública del Estado en Tarragona”, en *IV Encuentro del Foro de NAPLE*. Ministerio de Cultura de España, Madrid, 2008, pp. 52-57.

²⁸¹ Andrés Fernández Ramos, “Los servicios bibliotecarios en la web: retos y oportunidades”. *Investigación Bibliotecológica*, 69, 30 (2016), p. 15.

escondida en el sitio web con información muy escueta, reduciendo su importancia. De momento su visibilidad se percibe limitada, pues solo el 19.6 % (20) tiene página web, lo que corresponde al 50 % (15) de las académicas, 100 % (2) de las especializadas y 4.3 % (3) de las públicas.

Por otro lado, el uso de las redes sociodigitales contribuye a consolidar la identidad de la biblioteca en los entornos digitales, conectar e interactuar con la comunidad en tiempo real. A través de estas, la biblioteca puede difundir sus servicios y eventos, comunicar datos (ubicación, horarios, datos de contacto), y crear servicios personalizados para cada tipo de usuarios; sin embargo, solo el 21.6 % (22) de las bibliotecas encuestadas usa una red social, esto representa el 21.4 % (15) de las bibliotecas públicas y el 23.3 % (7) de las académicas, las especializadas no reportan el uso de ninguna red sociodigital.

Otra forma de visibilizar a las bibliotecas es a través de directorios, sin embargo, como ya se mencionó en la fase del contexto, aparecen en dos directorios oficiales, en el SIC²⁸² con un padrón de 201 bibliotecas de carácter público y privado, y en el SEECH²⁸³ con uno de 205 (no incluye las 155 bibliotecas escolares); pero no todos los datos están actualizados o no tienen un registro completo, por lo que mantener la información al día podría ayudar a mejorar la visibilidad de las bibliotecas.

En general estos valores encontrados en la investigación apuntan a una baja visibilidad. Las bibliotecas académicas que aún no cuentan con su propio sitio web deben de seguir trabajando para lograrlo, pues abrirá caminos para interactuar mejor con los usuarios y ampliar la gama de servicios. Por otro lado, sería benéfico que las bibliotecas públicas estuvieran interconectadas con un sitio web generado por la Red Estatal de Bibliotecas Públicas a partir del cual se de entrada al de cada biblioteca en lo particular.

Conformación de grupos sociales en pro de la biblioteca

La conformación de grupos sociales o aliados que surgen de la comunidad para intentar intervenir en el desarrollo de una biblioteca es un acto que señala cuán importante es esta para el entorno. Aunque de momento no se ha desarrollado un estudio que proporcione información sobre este rubro, podemos mencionar una iniciativa que se ha identificado en una búsqueda no exhaustiva. La cual tuvo lugar en 2018 y fue la denominada “Tolentino SOS”,²⁸⁴ promovida por un grupo

²⁸² Sistema de Información Cultural. [En línea]: <https://sic.cultura.gob.mx/> [Consulta: 12 de febrero, 2019].

²⁸³ Servicios Educativos del Estado de Chihuahua. [En línea]: <http://seech.gob.mx/estadistica/2019-index.html> [Consulta: 12 de febrero, 2019].

²⁸⁴ Amigas de la Tolentino, “Tolentino SOS”. (20 de marzo, 2018) [En línea]: <https://lc.cx/KJGYXy> [Consulta: 4 de julio, 2020].

de mujeres académicas a través de una página de Facebook, que bajo un programa cultural buscaba rescatar a la Biblioteca Pública Municipal Arturo Tolentino Hernández del que consideraban un abandono de las autoridades. Esta iniciativa deja ver que la biblioteca más antigua del municipio de Juárez es un símbolo cultural digno de atención.

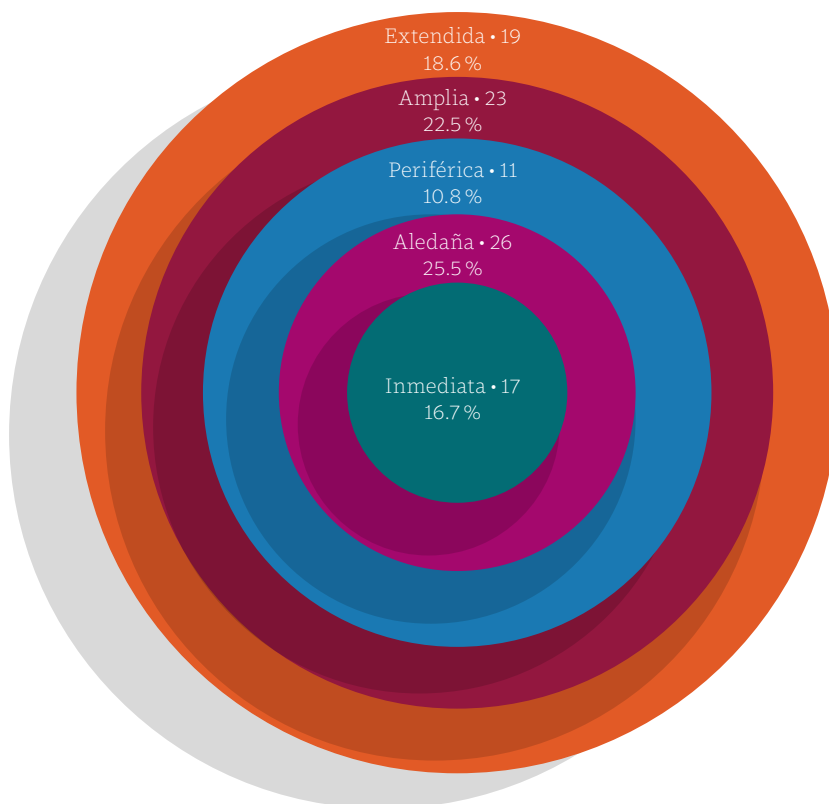
Alcance geográfico de la biblioteca

Para definir en círculos concéntricos cuál es la influencia geográfica de las bibliotecas, en el cuestionario se diferenciaron cinco niveles:

- a) Inmediata: solo atiende usuarios que viven en la colonia o barrio en la que se ubica la biblioteca.
- b) Aledaña: atiende a usuarios que viven en la colonia donde se ubica la biblioteca y a los que viven en colonias aledañas.
- c) Periférica: atiende a usuarios que viven en colonias más alejadas.
- d) Amplia: su influencia trasciende a todo el municipio o localidad.
- e) Extendida: su influencia trasciende más allá de la delimitación geográfica del municipio o localidad.

Sobre estos criterios el personal que contestó ubicó el nivel de influencia de la biblioteca de acuerdo con su percepción. Los resultados obtenidos muestran que en el 18.6 % (19) de los casos se percibe una influencia extendida, el 22.5 % (23) amplia, otro 25.5 % (26) aledaña, y en el 16.7 % (17) de las bibliotecas se considera una influencia inmediata (ver Figura 69).

FIGURA 69. Alcance geográfico de las bibliotecas de Chihuahua



La tercera parte de las bibliotecas académicas consideran que su influencia es extendida, el 20 % (6) que es amplia y el 26.6 % (8) inmediata; esto es predecible debido a que los usuarios de estas se distribuyen geográficamente en todo el municipio, principalmente en Juárez y Chihuahua gracias a sus universidades. Para las bibliotecas públicas el 12.8 % (9) considera que su influencia es extendida, 22.8 % (16) amplia y el 37 % aledaña (ver Tabla 104).

TABLA 104. Alcance geográfico de las bibliotecas de Chihuahua

| Alcance geográfico | Académica | Especializada | Pública | Total bibliotecas |
|--------------------------|-----------|---------------|-----------|-------------------|
| Extendida | 10 | | 9 | 19 |
| Amplia | 6 | 1 | 16 | 23 |
| Periférica | 1 | | 10 | 11 |
| Aledaña | | | 26 | 26 |
| Inmediata | 8 | 1 | 8 | 17 |
| No se conoce | 4 | | | 4 |
| Sin respuesta | 1 | | 1 | 2 |
| Total bibliotecas | 30 | 2 | 70 | 102 |

Conclusiones

Los hallazgos identificados en la presente investigación permiten entender cómo opera el sistema bibliotecario del estado de Chihuahua, y a partir de ello, se identifican sus fortalezas y debilidades; conocerlas abre la oportunidad para su mejora y para canalizar el esfuerzo de trabajo en su consolidación. Para ello, es necesaria la suma de diversas voluntades: la comunidad, instituciones y organizaciones, así como los diferentes órganos de gobierno (local, estatal y federal).

Es difícil concluir en pocos párrafos la situación del sistema bibliotecario estatal de Chihuahua. Por ello, se presentó un resumen de los principales resultados encontrados en cada fase del modelo, un sumario estadístico que recuperó los datos numéricos obtenidos a partir de las variables y criterios contenidos en el cuestionario, y un tablero gráfico con algunos de los principales hallazgos para intentar sintetizar los resultados.

Todo lo anterior muestra a las bibliotecas públicas con carencias en la infraestructura física para brindar sus servicios, sobre todos en aspectos de tecnología, seguridad y confort. La valoración que brindan sus principales testigos evidencia carencias en el edificio, espacios, mobiliario y áreas de servicio diversificadas. Se puede decir que una parte de las bibliotecas tienen rezagos importantes en la infraestructura, sobre todo en lo referente a la tecnología, principalmente las públicas.

De acuerdo con algunas experiencias en otros lugares, los usuarios actuales son atraídos a la biblioteca por algo más que libros, por esta razón deben repensarse, es decir, necesitan renovarse para convertirse en ese tercer lugar que dé sentido de pertenencia a las comunidades, para ser lugares acogedores donde la población se sienta bienvenida, se mezcle, participe, se apropie del espacio y lo convierta en aquello que necesita. Pensar a la biblioteca de esta forma atraerá a nuevos visitantes y podrá consolidarse como un espacio social, donde los visitantes pueden interactuar con el otro; como un lugar cultural, donde se fomenten los valores y raíces; un lugar educativo, donde se potencie el aprendizaje; y un lugar

de esparcimiento en donde se pueda recrear el espíritu. Desde el sector bibliotecario no se ha podido avanzar mucho en el reto digital, por ello, es urgente afrontarlo, convirtiendo a la biblioteca, también en un espacio de ciudadanía digital.²⁸⁵

Hay mucho trabajo por hacer para lograrlo y se necesita la fuerza de toda la sociedad no solo de la esfera política. Sin embargo, no se están aprovechando los beneficios de la vinculación con diferentes actores sociales, para potenciar fuerzas y optimizar recursos, y sobre todo lograr que la sociedad se apropie de las bibliotecas, las cuide, desarrolle y las disfrute porque le pertenecen. Es necesario que sean vistas como un espacio del que no solo se obtienen beneficios, sino que forman parte de sus actividades cotidianas.

Es oportuno continuar trabajando en la visibilidad de las bibliotecas, sobre todo en el caso de las académicas que no cuentan con página web y que solo son mencionadas en el sitio de la institución como un dato, por lo que es urgente destacar los servicios y productos para que los usuarios los conozcan y esto facilite la interacción y la comunicación. La biblioteca como elemento fundamental de la vida académica debe valorarse y mostrarse porque es un pilar de las trayectorias formativas de los individuos. En las bibliotecas públicas también se requiere seguir trabajando en su visibilidad y las estrategias de comunicación con el usuario, pues necesitan contar con los medios básicos como: línea telefónica, correos institucionales, redes sociales y página web que esté ligada a un portal de la red municipal y a la Red Estatal de Bibliotecas. Se requiere el uso de las TIC para potenciar la comunicación con los usuarios.

Considerando la importante misión de las bibliotecas, es pertinente invertir en la visibilidad de la Red Estatal de Bibliotecas a través de un sitio web, no solo para socializar su investidura como instancia gestora de programas, proyectos y servicios para cumplir con los objetivos de las bibliotecas, sino para informar a la comunidad sobre su actividad y lograr el apoyo de esta y de diversas instancias; además permitiría que se transparente el uso de los recursos y su función se revalore. También puede ser la plataforma para que la Red registre el padrón completo y actualizado de todo el sistema estatal de bibliotecas y se convierta en una fuente de información confiable.

Uno de los principales retos de las bibliotecas del estado es contar con personal capaz de resolver las demandas actuales de la comunidad, que han sido modificadas por las TIC, afectando la forma en la que los usuarios consumen, producen y comunican información, en gran medida a través de los entornos digitales. Para resolver estas necesidades se requieren diferentes profesionistas como: gestores de la información, gestores culturales, literatos, artistas, sociólogos, entre otros, que pongan en movimiento a la biblioteca y la lleven a otro nivel.

Claro está que es deseable la suma de todos los actores para elaborar un plan de desarrollo para las bibliotecas de Chihuahua, uno que esté más allá de la

²⁸⁵M. Á. Vera Baceta y J. A. Gómez Hernández, *op. cit.*, p. 2.

esfera política. Creemos que los resultados encontrados en este estudio pueden ser tomados en cuenta para su realización, independientemente de su tipo (pública, académica, especializada), ya que gracias a la amplitud y especificidad del MEB se abarca una amplia gama de factores, variables y criterios que pueden ser útiles para tener un marco de referencia.

La presente investigación, lejos de querer proponer soluciones, solo se ha ceñido en presentar los resultados de las condiciones actuales de operación de las bibliotecas. Ha sido el primer acercamiento y estudio para conocer el sistema bibliotecario estatal, pero reconocemos que hay un camino largo por recorrer y hay más espacios por incluir, aunque ya se tiene una ruta trazada para continuar abonando a estos estudios gracias al MEB, pero la complejidad de valorar cada uno de sus componentes, por el número de actores que involucra, tendrá que ser abordado en fases. En cada una se puede medir el comportamiento individual de los componentes que posteriormente podrán usarse para la triangulación de resultados y también hace factible la visión detallada por municipio, tipo y por biblioteca. El diseño del MEB es un beneficio que se genera de esta investigación y contribuye en buscar una visión global del sistema bibliotecario del estado.

En términos generales, el cuestionario ha resultado útil para los fines que se propuso la investigación; sin embargo, aún hay que realizar ajustes a algunas de las preguntas para tener mayor precisión en ciertos rubros, como el tipo contratación del personal, que puede extenderse a categorías como honorarios, trabajo por proyecto, etc.; o agregar todos aquellos que en las tablas del modelo quedaron anotadas como “s.i.”, sin información. Los componentes que mejor fueron representados en el cuestionario son: recursos, procesos y productos; que proporcionaron la mayor información para caracterizar y contextualizar a las bibliotecas.

Además de la creación del MEB y del cuestionario, otro beneficio generado de la presente investigación es la creación de la base de datos VacBic (Valoración y Caracterización de las Bibliotecas de Chihuahua) para el registro y gestión de los datos, con potencial para montarse en red y continuar alimentándose.

Como limitaciones de esta investigación podemos señalar que no todas las fases del MEB fueron cubiertas completamente en este primer acercamiento al sistema bibliotecario estatal. Son tres los componentes que en futuros estudios requieren ser estudiados más ampliamente: mérito, beneficios e impacto. A través del *componente mérito* se busca identificar el valor la biblioteca para la comunidad; del *componente beneficios*, los resultados tanto para la biblioteca como para la comunidad; y finalmente a través del *componente impacto*, se pretenden valorar los cambios en los usuarios derivados del uso de la biblioteca. Para ello, es necesario hacer estudios en toda la población del estado, con otros actores, y con otros instrumentos, pero que en esta primera fase no estaban contemplados.

Otra limitación fue la imposibilidad de contar con la participación del 100 % de las bibliotecas, debido al cierre derivado de la pandemia por COVID-19.

Se reconoce que es difícil lograr la participación de todas las bibliotecas y que algunas de ellas tuvieron barreras tecnológicas para dar seguimiento al cuestionario, lo cual complicó aún más su participación; por lo que se recomienda valerse de la investidura de una institución que tenga relación directa con la Red de Bibliotecas Públicas o sistemas bibliotecarios universitarios para lograr una mayor participación. También se tuvo dificultad de comunicación con los bibliotecarios ubicados en las localidades alejadas de los municipios porque no cuentan con Internet o teléfono en la biblioteca, esto afectó el número de respuestas obtenidas.

Finalmente, este trabajo es importante porque además de contribuir a la línea de investigación de las bibliotecas del estado de Chihuahua, también favorece el desarrollo de la disciplina, no sólo por los resultados presentados, sino porque este estudio puede ser replicado por otros sistemas bibliotecarios municipales, estatales y nacionales.

Bibliografía

- ABBOTT, Christine, *Performance Measurement in Library and Information Services*. Aslib, 1994, 64 pp.
- ACOSTA, Patricia, *Satisfacción de usuarios de la biblioteca perteneciente a la Escuela Secundaria Básica N° 18 de Villa Luzuriaga, partido de La Matanza, provincia de Buenos Aires*. Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina, 2013, 110 pp. [Tesis de licenciatura].
- ALKIN, Marvin C. y CHRISTIE, Christina A., “An Evaluation Theory Tree”, en Marvin C. Alkin (ed.), *Evaluation Roots: Tracing Theorists’ Views and Influences*. SAGE Publications, Thousand Oaks, 2004, pp. 13–65.
- ALONSO-ARÉVALO, Julio y MARTÍN CASTILLA, Sonia, “La biblioteca en los medios de comunicación” (64). *Mi Biblioteca*, 37 (2014), pp. 62–71.
- ÁLVAREZ ZAPATA, Didier y MONTOYA RÍOS, Mónica, “La biblioteca pública como sistema. Aportes a la comprensión de su condición organizacional”. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 1, 38 (2014), pp. 55–64.
- ÁLVAREZ ZAPATA, Didier y YICEL NAYROBIS, Giraldo, “¿Fomento, promoción o animación a la lectura?: un acercamiento conceptual a lo que la biblioteca pública hace con la lectura”, en *La biblioteca pública y la formación de lectores en la sociedad de la información*. CONACULTA/UNAM, México, 2008, pp. 87–114.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, “ALA’s Core Competences of Librarianship”. 2021 [En línea]: <https://lc.cx/jZ5Jjo>.
- _____, “Definition of a Library: General Definition”. ALA (18 de marzo, 2019) [En línea]: <https://libguides.ala.org/library-definition/general> [Consulta: 4 de agosto, 2020].
- AMIGAS DE LA TOLENTINO, “Tolentino SOS”. (20 de marzo, 2018) [En línea]: <https://lc.cx/KJGYXy> [Consulta: 4 de julio, 2020].
- ARELLANO RODRÍGUEZ, J. Alberto y MIRELES CÁRDENAS, Celia, “Desafíos de las bibliotecas de universidades públicas en México. Reflexiones hacia el futuro”. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 2, 41 (mayo, 2018), pp. 195–203.
- ARÉVALO, Julio Alonso, “Evaluación de bibliotecas universitarias con el Modelo EFQM”. *Encontro das Bibliotecas do Ensino Superior*, 1 (2003), pp. 1–16.

- ARROYO ORTEGA, Óscar, BASTIDA DÍEZ, Miguel Ángel de la *et al.*, “Sistemas urbanos de bibliotecas”. 2005 [En línea]: <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/389/1/SistemasUrbanos.pdf>.
- ASCENCIO, Gerardo, TARANGO, Javier *et al.*, “Educación continua, estrategia sinérgica entre directivos y personal sindicalizado: Experiencia SUBA/UACH”, en *El proceso de trabajo participativo en la evaluación de Bibliotecas Universitarias*. Universidad Veracruzana, Boca de Río, 2005, p. 15.
- BORUNDA, Gabriel, “El papel de las bibliotecas en la cultura fronteriza”. *Entorno*, 11 (noviembre, 1986), pp. 14-18.
- BORUNDA, Gabriel y VELÁZQUEZ PÉREZ, Jorge, “Las bibliotecas escolares en Chihuahua y la construcción de lectores autónomos”, en Gabriel Borunda y Ricardo Almeida (eds.), *Visiones de la educación en el estado de Chihuahua*. UACJ, Ciudad Juárez, 2013, vol. 1 [Cuadernos de Investigación, 8].
- BUSHNELL, David S., “Input, Process, Output: A Model for Evaluating Training”. *Training and Development Journal*, 3, 44 (1990), pp. 41-43.
- CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN, “Ley General de Bibliotecas”. *Diario Oficial de Federación* (1 de junio, 2021) [En línea]: <https://cutt.ly/6HLfETR> [Consulta: 16 de febrero, 2022].
- CAMPAGNOLO, Alberto, *Book Conservation and Digitization: The Challenges of Dialogue and Collaboration*. Arc Humanities Press, Amsterdam, 2020, 317 pp. [Collection Development, Cultural Heritage, and Digital Humanities Ser].
- CANO, Karen, “Acceso a libros, escaso y restringido”. *El Diario* (23 de abril, 2017), sec. Estado, ed. Chihuahua [En línea]: <http://eldiariodechihuahua.mx/Estado/2017/04/23/acceso-a-libros-escaso-y-restringido/> [Consulta: 5 de septiembre, 2019].
- _____, “Cierra puertas ‘Hoja de Ruta’”. *El Diario* (28 de abril, 2018), sec. Local, ed. Juárez [En línea]: http://diario.mx/Local/2018-04-28_a5ef38a9/cierra-puertas-hoja-de-ruta/ [Consulta: 26 de julio, 2020].
- CÁRDENAS, Arianne de, *Propuesta de un modelo de evaluación para bibliotecas universitarias en Cuba*. 2015, 322 pp. [En línea]: <https://lc.cx/SswK4g>.
- CEBALLOS OSPINA, Jonny Alejandro, “El rol de la biblioteca pública en la inclusión social del habitante de calle (homeless)”. *Investigación Bibliotecológica*, 76, 32 (2018), pp. 63-78.
- CHIAVENATO, I., *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill, México, 8ª ed., 2007, 500 pp.
- COMISIÓN TÉCNICA DE ESTÁNDARES DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES, “Estándares del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires” (2013) [En línea]: http://repositoriouba.sisbi.uba.ar/gsd/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=libuba&d=HWA_171 [Consulta: 16 de febrero, 2022].

- COMUNIDAD BARATZ, “Bibliotecas especializadas: información especializada para usuarios especializados”, en *Noticias y actualidad del sector de la información* (4 de agosto, 2016) [En línea]: <https://cutt.ly/nHLfxtt>.
- _____, “La normativa bibliotecaria autonómica que regula los distintos sistemas bibliotecarios en España”. Comunidad Baratz (28 de septiembre, 2021) [En línea]: <https://lc.cx/9GINnp> [Consulta: 7 de febrero, 2022].
- CONPAB-IES, *Guía para evaluar bibliotecas de instituciones de educación superior*. El Consejo, La Paz, 2012 [Colección normatividad] [En línea]: https://cei.udg.mx/sites/default/files/pictures/evaluacion_b.pdf [Consulta: 20 de octubre, 2020].
- CÓRDOVA BOJÓRQUEZ, Gustavo y ROMO AGUILAR, María de Lourdes, *Espacio urbano y actores sociales en la ciudad de Chihuahua: ¿mutua reconfiguración?* El Colegio de la Frontera Norte, Tijuana, 2015, 211 pp.
- CORONA RODRÍGUEZ, José Manuel, “La importancia de la Alfabetización Mediática Informativa en el contexto pandémico: propuesta de actualización y nuevas preguntas”. *Diálogos sobre educación. Temas actuales en investigación educativa*, 22, 12 (junio, 2021), pp. 1-11.
- CUADROS-RODRÍGUEZ, Jonatan, VALENCIA, Jackeline *et al.*, “Las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana e inclusión social”. *Rastros Rostros*, 29, 15 (enero, 1970) [En línea]: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/ra/article/view/699> [Consulta: 29 de enero, 2021].
- DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, “Antecedentes”. Secretaría de Cultura (s.f.) [En línea]: <http://dgb.cultura.gob.mx> [Consulta: 26 de agosto, 2020].
- _____, *La Red Nacional de Bibliotecas Públicas*. CONACULTA, México, 1991, 17 pp.
- _____, “Mantenimiento y conservación de la colección”. Universidad Nacional Autónoma de México [En línea]: <https://acortar.link/m9yhq2> [Consulta: 6 de febrero, 2022].
- _____, *Reglamento general de los servicios bibliotecarios*. CONACULTA, Ciudad de México, 3ª ed., 2ª ri., 2005, 19 pp. [Leyes y reglamentos] [En línea]: <https://lc.cx/nKFQAn>.
- DOMÍNGUEZ GALICIA, Javier y ROMERO HERNÁNDEZ, Eugenio, “La adquisición compartida de material documental en formato electrónico”, en *Memoria: XXXV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. AMBAC, Cancún, Quintana Roo, 2005, pp. 322-334 [En línea]: <http://eprints.rclis.org/7551/1/35jornadas.pdf>.
- DOMÍNGUEZ ORTIZ, Katya y LÓPEZ SANTOS, Godofredo, “Las bases de colaboración, una alternativa de cooperación bibliotecaria”, en *Memoria: XXXV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. AMBAC, Cancún, Quintana Roo, 2005, pp. 278-334 [En línea]: <http://eprints.rclis.org/7551/1/35jornadas.pdf>.
- ESERYEL, Deniz, “Approaches to Evaluation of Training: Theory & Practice”. *Educational Technology & Society*, 2, 5 (2002), pp. 93-98.
- ESQUIVEL CARREÓN, Guadalupe, REYES ESCALANTE, Aida Yarira *et al.*, “Modelo sistémico para la evaluación de bibliotecas”, en *Fórmulas y tendencias de*

- valoración educativa*. Thomson Reuters-Aranzadi, Madrid, 2022 [Estudios Aranzadi].
- FALASCHI, Mabel y GALINDO, Leticia, “En busca de la identidad local: aportes desde la Biblioteca”.
- FERNÁNDEZ DE ZAMORA, Rosa María, “Desarrollo de las unidades de información 1952-2000: bibliotecas, centros de información, centros de documentación”, en Judith Licea de Arenas (ed.), *Cuarenta y cinco años de estudios universitarios en bibliotecología*. UNAM, Ciudad de México, 2001, pp. 11-53.
- _____, “La historia de las bibliotecas en México, un tema olvidado”, en *60th IFLA General Conference*. 1994 [En línea]: <http://archive.ifla.org/IV/ifla60/60-fe-rr.htm> [Consulta: 22 de agosto, 2019].
- _____, “La Red Nacional de Bibliotecas Públicas en su vigésimo aniversario (agosto 1983-agosto 2003)”. *El Bibliotecario*, 26 (agosto, 2003), pp. 11-16.
- _____ (ed.), *Mapa bibliotecario y de servicios de información de la Ciudad de México*. UNAM/CUIB, México, 1998, 394 pp.
- FERNÁNDEZ RAMOS, Andrés, “Los servicios bibliotecarios en la web: retos y oportunidades”. *Investigación Bibliotecológica*, 69, 30 (2016), pp. 11-15.
- FLORES, Roberto, ABREU, J.L. *et al.*, “Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas.” *Daena: International Journal of Good Conscience*, 1, 3 (2008), pp. 65-69.
- FOSKETT, D. J., “Teoria dos sistemas gerais e a organização de Bibliotecas”. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, 1, 2 (1973), pp. 9-22.
- FUENTE LINARES, Francisco Javier de la, “Importancia de usar correctamente el nombre de una persona física”. *Revista Jurídica*, 16 (2012), pp. 31-43.
- FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA MUJER, “La importancia de ser Voluntarios”. Fundación PRODEMU (7 de diciembre, 2018) [En línea]: <https://www.prodemu.cl/2018/12/07/la-importancia-de-ser-voluntarios/> [Consulta: 31 de enero, 2022].
- FUSHIMI, Marcela, “Evaluación objetiva”, en Marcela Fushimi (ed.), *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. Memoria académica*. Universidad Nacional de La Plata, Buenos Aires, 2010 [En línea]: <http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.19/pm.19.pdf>.
- GALLO LEÓN, José Pablo, “La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro)”. *El Profesional de la Información*, 2, 24 (marzo, 2015), p. 87.
- _____, “La evaluación de infraestructuras y edificios de biblioteca: Faulkner-Brown frente al cuestionario de la IFLA”. *Investigación bibliotecológica*, 72, 31 (agosto, 2017), pp. 81-111.
- GARCÍA, Ana Teresa, “Política bibliotecaria. Convergencia de la política cultural y la política de información”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 71 (2003), pp. 26-27.

- GARCÍA GÓMEZ, Alvis, PÉREZ CALDERÓN, María de los Ángeles *et al.*, “La comunicación de información desde la biblioteca universitaria”. *Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo* (febrero, 2019) [En línea]: <https://lc.cx/FzOPFL>.
- GARCÍA GÓMEZ, Francisco Javier y DÍAZ GRAU, Antonio, “La colección local en la biblioteca pública (I): concepto, delimitación y justificación”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 78, 20 (2005), pp. 19–42.
- GARCÍA LÓPEZ, Genaro Luis, “Evolución histórica de los conceptos de biblioteca pública, sistema de bibliotecas y política bibliotecaria”. *Códices: Revista de Ciencias de la Información, Bibliotecología y Archivística*, 2, 3 (diciembre, 2007), pp. 9–20.
- GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, “Dependencias”. Portal Gubernamental del Estado de Chihuahua (2022) [En línea]: http://www.chihuahua.gob.mx/gobierno/dependencias_secretarias [Consulta: 12 de enero, 2022].
- _____, “Fortalece Programa ‘Leer Más’ el catálogo de libros en bibliotecas de la entidad”. Portal Gubernamental del Estado de Chihuahua (23 de agosto, 2021) [En línea]: <https://chihuahua.gob.mx/contenidos/fortalece-programa-leer-mas-el-catalogo-de-libros-en-bibliotecas-de-la-entidad> [Consulta: 17 de febrero, 2022].
- _____, “Informe de actividades. Septiembre 2021”. 2021 [En línea]: [de zamora://www.congresochoihuahua2.gob.mx/biblioteca/iniciativas/archivosIniciativas/16322.pdf](http://www.congresochoihuahua2.gob.mx/biblioteca/iniciativas/archivosIniciativas/16322.pdf).
- GÓMEZ GONZÁLEZ, Carlos Daniel y SOSA ZARAGOZA, Perla, “El uso de las redes sociales en las bibliotecas universitarias de México: un estudio comparativo”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 119 (2020), pp. 51–75.
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A., “Biblioteca e integración: de la extensión bibliotecaria a los procesos de inclusión social y digital”, en J. Gimeno, P. López *et al.* (eds.), *De volcanes llena. Biblioteca y compromiso social*. Trea, Gijón, 2007, pp. 343–371 [En línea]: http://eprints.rclis.org/12870/1/CAP_11_GOMEZ.pdf [Consulta: 13 de mayo, 2022].
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio y QUILÉZ SIMÓN, Pedro (eds.), *La biblioteca, espacio de cultura y participación*. Consejería de Cultura, Juventud y Deportes, Madrid, 2008, 240 pp.
- GONZÁLEZ SANDOVAL, José Luis, MACÍAS MORA, Sonia *et al.*, “Habilidades informativas de bibliotecarios de Aguascalientes para desarrollar la sociedad del conocimiento”. *Investigación Bibliotecológica*, 76, 32 (septiembre, 2018), pp. 131–148.
- GONZÁLEZ VALENCIA, Julia, *Puesta en marcha de la Biblioteca Comunitaria Durito en la Unidad Habitacional Nueva Tenochtitlan*. UNAM, Ciudad de México, 2000 [Tesis de licenciatura].
- GREGORY, Vicki L., *Collection Development and Management for 21st Century Library Collections: An Introduction*. ALA Neal-Schuman, Chicago, 2019, vol. 2, 264 pp.

- H. CONGRESO DEL ESTADO, “Ley de Fomento para la Lectura y el Libro del Estado de Chihuahua”. 2018.
- _____, “Ley General del Sistema de Documentación e Información Pública del Estado de Chihuahua”. *Periódico Oficial del Estado* (3 de octubre, 2016).
- H. CONGRESO DEL ESTADO y SECRETARÍA DE SERVICIOS JURÍDICO LEGISLATIVO DIVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECA, “Ley Estatal de Bibliotecas Públicas”. *Periódico Oficial del Estado* (26 de septiembre, 2018).
- HEREDIA AZERRAD, Carlos, “Los grupos de edad en la investigación científica”. *Revista Estomatológica Herediana*, 1, 15 (septiembre, 2014) [En línea]: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/1986> [Consulta: 16 de febrero, 2022].
- HERNÁNDEZ OROZCO, Guillermo, *Historia de la Biblioteca Central 1860-2000*. Universidad Autónoma de Chihuahua, Chihuahua, 2001, 50 pp.
- HERNÁNDEZ PACHECO, Federico, “Modernización de bibliotecas públicas en México (2007-2009)”. *Biblioteca Universitaria*, 1, 16 (junio, 2014), pp. 21-32.
- HERNÁNDEZ PACHECO, Federico y QUEZADA ESCAMILLA, Diana, “Los recursos humanos en las bibliotecas públicas de México: una investigación exploratoria”. *Investigación Bibliotecológica*, 68, 30 (2016), pp. 17-50.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos *et al.*, *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill, México, 6ª ed., 2014, 600 pp.
- HERNÁNDEZ SÁNCHEZ, Hilario, *Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra*. Gobierno de Navarra: Consejo de Cooperación Bibliotecaria: Ministerio de Educación Cultura y Deportes, Pamplona, 2016, p. 56 [En línea]: <http://www.elvalordelasbibliotecas.es/es/informe/>.
- HORAVA, Tony, “Challenges and Possibilities for Collection Management in a Digital Age”. *Library Resources & Technical Services*, 3, 54 (2011), pp. 142-152.
- IFLA, “Definitions of Library Types”. Library Map of the World Glossary [En línea]: <https://librarymap.ifla.org/data-glossary/library> [Consulta: 8 de abril, 2020].
- _____, “Mapa de las Bibliotecas del Mundo una herramienta para todos en defensa de las bibliotecas”. (21 de agosto, 2017) [En línea]: <https://www.ifla.org/ES/node/11661> [Consulta: 4 de julio, 2020].
- IFLA y UNESCO, “Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la Biblioteca Pública 1994”. IFLA (1994) [En línea]: <https://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994?og=49> [Consulta: 3 de agosto, 2020].
- INCLUDI BV, “Maslow’s Hierarchy of Reads”, en *Aat Vos* (14 de agosto, 2019) [En línea]: <https://includi.com/blog/maslows-hierarchy-of-reads/> [Consulta: 1 de marzo, 2022].
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA, *Anuario estadístico y geográfico de Chihuahua 2017*. INEGI, México, 2017, 570 pp.

- _____, “Chihuahua: diversidad”. Cuéntame Información por entidad [En línea]: <https://acortar.link/LB4AJ> [Consulta: 12 de febrero, 2022].
- _____, “Estadísticas de salud en establecimientos particulares 2019: nota técnica”. INEGI, 2019 [En línea]: <https://www.inegi.org.mx/rnm/index.php/catalog/608>.
- _____, “Indicadores de bienestar por entidad federativa”. (s.f.) [En línea]: <https://www.inegi.org.mx/app/bienestar/?ag=07000008> [Consulta: 12 de agosto, 2021].
- _____, *Panorama sociodemográfico de Chihuahua: Censo de Población y Vivienda 2020*. INEGI, Ciudad de México, 2021, 159 pp.
- JOHNSON, Peggy, *Fundamentals of Collection Development and Management*. American Library Association, Chicago, 3ª ed., 2014, 554 pp.
- KRUBU, Dorcas Ejemeh y OSAWARU, Kingsley Efe, “The Impact of Information and Communication Technology (ICT) in Nigerian University Libraries”. *Library Philosophy and Practice* (2011), pp. 1-18.
- LAMBÁN FLORES, Mario, *Adopción tecnológica en las bibliotecas universitarias de Mozambique*. Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, 2015, 76 pp. [En línea]: <https://lc.cx/kYlkDE>.
- LIMÓN, Erwin, “El papel de la biblioteca pública: el caso del estado de Chihuahua”. *El Bibliotecario*, 117 (2017), pp. 14-18.
- LÓPEZ AVEDOY, María Teresa, *Las bibliotecas públicas municipales de Tijuana como espacios sociales para el desarrollo local* (dir. Olga Odgers Ortiz). El Colegio de la Frontera Norte, Tijuana, 2008 [Tesis de maestría] [En línea]: <https://www.colef.mx/posgrado/tesis/2006703/>.
- LÓPEZ AVEDOY, María Teresa y ODGERS ORTIZ, Olga, “Bibliotecas públicas y capacidades sociales para el desarrollo local”. *Estudios Sociológicos*, 85, 29 (2011), pp. 263-298.
- LÓPEZ RIVERA, Verónica Lilian, *Proyecto de una biblioteca comunitaria en La Unidad Huitzilapan (Lerma, Estado de México)* (dirs. Elvia Jacinta Estrada Lara y Felipe Meneses Tello). UAEM, Toluca, 2017 [Tesis de licenciatura].
- LOZANO, Roser, “Recursos virtuales y la comunidad local: el ejemplo de la Biblioteca Pública del Estado en Tarragona”, en *IV Encuentro del Foro de NAPLE*. Ministerio de Cultura de España, Madrid, 2008, pp. 52-57.
- LUGO HUBP, Margarita, “Las bibliotecas universitarias mexicanas: apuntes para un diagnóstico”. *Métodos de Información*, 40, 7 (2000), pp. 45-53.
- MACHADO, Elisa Campos y VERGUEIRO, Waldomiro, “La práctica de la gestión participativa en los espacios de acceso a la información: el caso de las bibliotecas públicas y las bibliotecas comunitarias”. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 1, 33 (julio, 2010), pp. 241-255.
- MANO GONZÁLEZ, Marta de la, ALBELDA ESTEBAN, Beatriz et al., *Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO*. AENOR Ediciones, Madrid, 2014, 212 pp.

- MANSILLA A., María Eugenia, “Etapas del desarrollo humano”. *Revista de Investigación en Psicología*, 2, 3 (marzo, 2014), p. 105.
- MARTÍNEZ ARELLANO, Filiberto Felipe y MARTÍNEZ DEL PRADO, Alejandra, “La Red Nacional de Bibliotecas Públicas de México”, en Filiberto Felipe Martínez Arellano (ed.), *Bibliotecas y bibliotecología en América Latina y el Caribe: un acercamiento*. UNAM/CUIB, México, 2007, pp. 53-66 [Sistemas bibliotecarios de información y sociedad].
- MARTÍNEZ FARRERO, Pau, “La importancia del nombre propio en la constitución del sujeto”. *Revista de Humanidades*, 30 (enero, 2017), pp. 155-166.
- MARTÍNEZ HERREJÓN, Paulina, *Las bibliotecas públicas en el México posrevolucionario de 1920 a 1924*. UNAM, Ciudad de México, 2019 [Tesis de licenciatura].
- MARTÍNEZ MARTÍNEZ, Janeth (ed.), *Manual fortalecimiento de bibliotecas un enfoque comunitario*. El Colegio de Chihuahua/Gobierno del Estado de Chihuahua, Ciudad Juárez, 2015, 76 pp.
- MENDIRICHAGA PÉREZ MALDONADO, Mónica y REYES ESCALANTE, Aida Yarira, “Análisis de las bibliotecas comunitarias: gestión administrativa, experiencia de los usuarios e impacto social”, en Berenice Mears Delgado, Aida Yarira Reyes Escalante *et al.* (eds.), *Desarrollo y gestión de las bibliotecas en el siglo XXI*. Alfagrama Ediciones, Buenos Aires, 2022, pp. 9-53.
- MENESES, Julio, *El cuestionario*. Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona, 2016 [En línea]: <http://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario>.
- MENESES TELLO, Felipe, “Bibliotecas y sociedad: reflexiones desde una perspectiva”. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 2, 28 (2005), pp. 117-133.
- MERLO VEGA, José Antonio, “Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias”. *Boletín de la ANABAD*, 2 (1998), pp. 261-288.
- MERTENS, Donna M. y WILSON, Amy T., *Program Evaluation Theory and Practice: A Comprehensive Guide*. The Guilford Press, New York, 2012, 621 pp.
- MONFASANI, Rosa Emma y CURZEL, Marcela Fabiana, *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Alfagrama Ediciones, Argentina, 2008.
- MORALES BECERRA, Israel, “La profesionalización de la biblioteconomía en México: su historia (1912 - 1948)”. *Revista General de Información y Documentación*, 21 (2011), pp. 277-289.
- MORENO JIMÉNEZ, Pilar María, “Liderazgo bibliotecario para la inclusión social”, en Ana Morán Guzmán y Sergio López Ruelas (eds.), *Bibliotecas e inclusión social*. Universidad de Guadalajara, Guadalajara, 2016, pp. 25-34 [En línea]: <https://acortar.link/SXmEH8>.
- NÁJERA TRUJILLO, Claudia Gabriela, “¿Quién les abrirá la biblioteca?”, en Gabriel Borunda y Ricardo Almeida (eds.), *Visiones de la educación en el estado de Chihuahua*. UACJ, Ciudad Juárez, 2013, vol. 1, pp. 93-96 [Cuadernos de Investigación, 8].
- NATAL, Alejandro, BENÍTEZ, Mónica *et al.*, *Ciudadanía digital*. Juan Pablos, México, 2014.

- NAVA OLMOS, Anastasia, *Elementos a considerar en la motivación del personal en las bibliotecas* (dir. Cesar Augusto Ramírez). UNAM, México, 2009 [Trabajo de grado] [En línea]: <https://lc.cx/AazzxY>.
- NOA, Marianela, MUGUERCA, María Cristina *et al.*, “Satisfacción percibida de usuarios en bibliotecas universitarias de salud en Baracoa”. *Revista de Investigación Científica*, 6, 96 (2017), pp. 1074-1083.
- NUREÑA, César, “Bibliotecas universitarias y proyección social: diferencias y extremos en América Latina”. *Investigación Bibliotecológica*, 80, 33 (2019), pp. 117-132.
- ORERA ORERA, Luisa, “El sistema bibliotecario español”. *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*, 2, 2 (1996), pp. 99-120.
- ORERA ORERA, Luisa y HERNÁNDEZ PACHECO, Federico, “El desarrollo de colecciones en bibliotecas públicas. Fundamentos teóricos”. *Investigación Bibliotecológica*, 71, 31 (marzo, 2017), p. 235.
- PADILLA, Héctor, “Balance y perspectiva de la política cultural municipal”, en Víctor Orozco (ed.), *Chihuahua hoy. Visiones de su historia, economía, política y cultura*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Ciudad Juárez, 2004, pp. 85-106 [En línea]: http://132.248.9.41:8880/jspui/handle/DGB_UNAM/TESO1000776253.
- PENNA, Robert M., *The Nonprofit Outcomes Toolbox: A Complete Guide to Program Effectiveness, Performance Measurement, and Results*. Wiley, Hoboken, N.J, 2011, 380 pp.
- PÉREZ FLORES, Jaime Alberto, *Diagnóstico de la Red de Bibliotecas Públicas del Municipio de Toluca* (dir. Patricia Lucía Rodríguez Vial). UNAM, Ciudad de México, 2018, 128 pp. [Tesis de licenciatura].
- PÉREZ-ESPINO, José, “Ana Laura Ramírez charlará sobre la experiencia de la biblioteca comunitaria Ma’Juana, el 30 de abril”, en *Cafebrería S&L* (18 de abril, 2011) [En línea]: <https://lc.cx/ZegJJe> [Consulta: 5 de septiembre, 2019].
- PFEFFER, Jeffry, “Organizational Demography”. *Research in Organizational Behavior*, 5 (1983), pp. 299-357.
- POLA SOLORZANO, Claudia, *Estudio comparativo de las bibliotecas académicas de las instituciones de educación superior públicas, en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas* (dir. Jaime Ríos Ortega). UNAM, Ciudad de México, 2014, 140 pp. [Tesis de maestría].
- POLL, Roswitha y BOEKHORST, Peter te, *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries*. K. G. Saur, München, 2ª ed., 2007, 200 pp. [IFLA Publications, 127].
- POÓ RUBIO, Aurora, “Edificios verdes, edificios inteligentes: tecnología para la arquitectura sustentable”, en *IX Encuentro Iberoamericano de Mujeres Arquitectas, Ingenieras y Agrimensoras* (noviembre, 23). Loja, 2009 [En línea]: https://lc.cx/a_gjiR [Consulta: 21 de septiembre, 2022].

- PUENTE LANZAROTE, Luis, RUIZ DE LUZURIAGA PEÑA, Manuel *et al.*, “Indicadores de rendimiento para la evaluación de un servicio de bases de datos en línea”. *Scire: Representación y Organización del Conocimiento*, 1, 7 (2001), pp. 89-114.
- QUIJANO SOLÍS, Álvaro, “La cooperación y los consorcios en el ámbito mexicano”. *Biblioteca Universitaria*, 2, 5 (2002), pp. 103-114.
- QUINTERO, Bertha, “Prácticas profesionales como proceso educativo vinculado a la función social de la universidad”. *Congreso Universidad*, 2, 3 (2014), pp. 1-8.
- RAMÍREZ LEYVA, Elsa M., *Historia de las bibliotecas en Chihuahua*. CONACULTA, México, 1992, 110 pp. [Historia de las bibliotecas en los Estados de la República Mexicana].
- RED DISTRICTAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, *Caracterización bibliotecas comunitarias y populares de Bogotá*. BiblioRed, Bogotá, 2015, 92 pp. [En línea]: <https://lc.cx/T3DLUp>.
- RESNICK, Bryan, “What the Library of the Future Will Look Like”, en *The Atlantic* (21 de enero, 2014) [En línea]: <https://lc.cx/ue4ezF> [Consulta: 21 de febrero, 2022].
- RIVERA ZÚÑIGA, Cristian Camilo, *Modelo para la evaluación de la calidad de los servicios de acuerdo a las percepciones de los usuarios en las bibliotecas universitarias*. Universidad de La Salle, Bogotá, 2017, 102 pp. [Trabajo de grado] [En línea]: <https://lc.cx/gmi4zw>.
- ROBLES, José Manuel, *Ciudadanía digital: una introducción a un nuevo concepto de ciudadano*. UOC, Barcelona, 2009.
- ROGERS WHITEHEAD, Carrie, “Ciudadanía digital para bibliotecarios: cinco ideas para programas digitales y en la vida real”, en *Ciudadanía digital* (2 de noviembre, 2020) [Wordpress.com] [En línea]: https://lc.cx/U_pLFf.
- ROJAS, Fredesvinda, “Hoja de Ruta le trae cultura a Ciudad Juárez”. *Borderzine: Reporting Across Fronteras* (12 de diciembre, 2014), sec. Art & Cultura [En línea]: <https://borderzine.com/2014/12/hoja-de-ruta-le-trae-cultura-a-ciudad-jurez/> [Consulta: 26 de julio, 2020].
- ROMERO, Santi, *La Arquitectura de la biblioteca*. Col·legi d'Arquitectes de Catalunya, Barcelona, 2ª ed., 2004 [En línea]: https://www.bibliotecaspublicas.gob.cl/624/articles-10968_archivo_01.pdf.
- RUBIN, Rhea Joyce, *Demonstrating Results: Using Outcome Measurement in Your Library*. ALA Editions, Chicago, 2006, 160 pp. [PLA Results].
- SAGREDO FERNÁNDEZ, Félix y HERNÁNDEZ PACHECO, Federico, “Cooperación documental: el caso de México”. *Revista General de Información y Documentación*, 2, 12 (2002), pp. 465-478.
- SÁNCHEZ GARCÍA, Sandra y YUBERO, Santiago, “Función social de las bibliotecas públicas: nuevos espacios de aprendizaje y de inserción social”. *El Profesional de la Información*, 2, 24 (2015), pp. 103-111.

- SÁNCHEZ, Paloma, “Registradas 233 asociaciones religiosas en el Estado”. *El Heraldo de Chihuahua* (3 de abril, 2018), sec. Local [En línea]: <https://cutt.ly/qwG8GVnR> [Consulta: 22 de mayo, 2021].
- SÁNCHEZ RUÍZ, Aracely, “Cubre Red de Bibliotecas todos los municipios”. *El Heraldo de Chihuahua* (28 de febrero, 2020) [En línea]: <https://lc.cx/EmJDj6> [Consulta: 12 de septiembre, 2021].
- SCHWANDT, Thomas, *Evaluation Foundations Revisited: Cultivating a Life of the Mind for Practice*. Stanford University Press, Palo Alto, 2015, 216 pp.
- SECRETARÍA DE CULTURA, “Chihuahua realizará su Primer Encuentro Estatal de Bibliotecas”. Gobierno de México (31 de mayo, 2017) [En línea]: https://lc.cx/FNF5_Z [Consulta: 22 de junio, 2020].
- _____, “Red Nacional de Bibliotecas Públicas”. Gobierno de México (30 de septiembre, 2016) [En línea]: <http://www.gob.mx/cultura/acciones-y-programas/red-nacional-de-bibliotecas-publicas> [Consulta: 24 de febrero, 2022].
- SERRATOS, Francisco, “‘Hoja de ruta’: imaginatas sobre ruedas”, en *Blog Indio: testimonios de la barbarie hipermoderna* (16 de mayo, 2013) [Wordpress.com] [En línea]: https://lc.cx/wRLYm_ [Consulta: 28 de julio, 2020].
- SERVICIOS EDUCATIVOS DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, “Estadística 2020-2021”. Sistema Estadístico del Estado de Chihuahua (2022) [En línea]: <http://sech.gob.mx/estadistica/2019-estadistica.asp#> [Consulta: 1 de enero, 2022].
- SIMISTER, Nigel, “Outputs, outcomes and impact”. INTRAC, 2015 [En línea]: <https://lc.cx/lmObAR>.
- SOSA, Luz del Carmen, “Instalan ‘Pequeña Biblioteca’ para impulsar la lectura”. *El Diario* (30 de agosto, 2019), sec. Juárez [En línea]: <https://diario.mx/juarez/instalan-pequena-biblioteca--para-impulsar-la-lectura-20190829-1556403.html> [Consulta: 2 de agosto, 2020].
- SOTOMAYOR, Espinoza, “El fayolismo y la organización contemporánea”. *Visión Gerencial*, 1 (2009), pp. 53-62.
- STAINES OROZCO, Elide R., REYES ESCALANTE, Aida Yarira *et al.*, *Proyecto de reconversión energética de Bibliotecas UACJ*. UACJ, Ciudad Juárez, 2014, 211 pp.
- STUFFLEBEAM, Daniel L., “The CIPP Model for Evaluation”, en T. Kellaghan y Daniel L. Stufflebeam (eds.), *Evaluation Models: Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation (Evaluation in Education and Human Services)*. Springer, Dordrecht, 2000, pp. 279-317 [Kluwer International Handbooks of Education, 9] [En línea]: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-94-010-0309-4_4 [Consulta: 27 de junio, 2018].
- STUFFLEBEAM, Daniel L. y CORYN, Chris L. S., *Evaluation Theory, Models, and Applications*. John Wiley, San Francisco, 2ª ed., 2014, 766 pp. [Research Methods for the Social Science, 50].
- SUAIDEN, Emir José, “El impacto social de las bibliotecas públicas”. *Anales de Documentación*, 5 (2002), pp. 333-344.

- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA, *Historia de las bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chihuahua*. UACH, Chihuahua, 2002, 96 pp.
- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ, *X Aniversario de la Biblioteca Central 1995-2005*. UACJ, Ciudad Juárez, 2005, 7 pp.
- VARHEIM, Andreas, “El capital social y las bibliotecas públicas: necesidad de investigar”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 90, 23 (2008), pp. 71-88.
- VENIER, Giselle, *El cambio en las bibliotecas públicas y universitarias: un modelo metodológico*. Universidad Nacional de la Plata, La Plata, 2017 [En línea]: <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1483/te.1483.pdf>.
- VERA BACETA, Miguel Ángel y GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio, “Espacios de ciudadanía digital en las bibliotecas públicas: una propuesta para su integración en el marco del plan nacional de competencias digitales”. *Anuario ThinkEPI*, 15 (2021), pp. 1-16.
- VIEIRA DA CUNHA, Miriam, “Las profesiones de la información: un escenario de cambios”. *Ciencias de la Información*, 1, 44 (2013), pp. 1-12.
- VILLASEÑOR PALMA, Karla y ÚCAR, Xavier, “El capital social en la biblioteca universitaria”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 102 (2011), pp. 50-64.
- WARD, Suzanne M., *Rightsizing the Academic Library Collection*. ALA Editions, Chicago, 2015, 148 pp.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario caracterización y valoración de las bibliotecas del estado de Chihuahua

El presente instrumento tiene la intención de recabar información sobre las bibliotecas del estado de Chihuahua que permita: mostrar a la comunidad todo el capital de conocimientos y servicios con los que estas cuentan, analizar como conjunto todas las problemáticas y fortalezas que tienen, recuperar su historia y memoria, darles un significado humano a través de las experiencias de sus propios bibliotecarios y valorar su influencia en la ciencia y en la ciudadanía.¹

Como actores y testigos de la biblioteca su participación es absolutamente relevante para los fines de la investigación. El tiempo aproximado de respuesta dependerá del tamaño de la biblioteca y la disponibilidad de la información.

¹Elaboración propia a partir de los elementos propuestos por: Red Distrital de Bibliotecas Públicas, *Caracterización bibliotecas comunitarias y populares de Bogotá*. BiblioRed, Bogotá, 2015, 92 pp.; Mónica Mendirichaga Pérez Maldonado y Aida Yarira Reyes Escalante, “Análisis de las bibliotecas comunitarias: gestión administrativa, experiencia de los usuarios e impacto social”, en Berenice Mears Delgado, Aida Yarira Reyes Escalante *et al.* (eds.), *Desarrollo y gestión de las bibliotecas en el siglo XXI*. Alfagrama Ediciones, Buenos Aires, 2020, pp. 9-53 y criterios de la IFLA.

Instrucciones: Registre la información que se solicita en cada rubro y pulse sobre las casillas para seleccionar todas las que den respuesta a la condición en la que se encuentra la biblioteca. Nota transitoria: La información por registrar debe corresponder al año 2019.

Instrucciones: Registre la información que se solicita en cada rubro y pulse sobre las casillas para seleccionar todas las que den respuesta a la condición en la que se encuentra la biblioteca. Nota transitoria: La información por registrar debe corresponder al año 2019.

| Nombre de la persona contacto: _____ | |
|---|--|
| Correo : _____ | |
| I. IDENTIFICACIÓN DE LA BIBLIOTECA | |
| 1. Nombre completo de la biblioteca: | _____ |
| 2. Calle y número: | _____ |
| 3. Colonia o barrio: | _____ |
| 4. CP: | _____ |
| 5. Municipio: | _____ |
| 6. Localidad: | _____ |
| 7. Teléfono fijo: _____ Ext. _____ | 8. Celular: _____ |
| 9. Correo electrónico: _____ | 10. Twitter: _____ |
| 11. Página Web: _____ | 12. Facebook _____ |
| 13. Fecha de fundación: | _____ |
| 14. ¿La biblioteca presta servicios actualmente? (nota transitoria: No considerar la condición de contingencia sanitaria para responder) | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Parcialmente | |
| 15. Identificar las causas por las que la biblioteca no está en funcionamiento como fue previsto (Deje en blanco si la biblioteca está funcionando): | |
| <input type="checkbox"/> Disolución de la organización <input type="checkbox"/> Falta de recurso humano <input type="checkbox"/> Falta de recursos económicos | <input type="checkbox"/> Reubicación de la biblioteca <input type="checkbox"/> Poca demanda del servicio <input type="checkbox"/> Otro <u>¿cuál?</u> |
| 16. Tipo de biblioteca: | |
| <input type="checkbox"/> Pública. Si es creada y administrada por una autoridad gubernamental y se rige por una legislación. Su población | <input type="checkbox"/> Comunitaria. Si es creada por la propia comunidad u organización no gubernamental y no es administrada |

¹ Elaboración propia a partir de los elementos propuestos por: Red Distrital de Bibliotecas Públicas, *Caracterización bibliotecas comunitarias y populares de Bogotá*. BiblioRed, Bogotá, 2015, 92 pp.; Mónica Mendirichaga Pérez Maldonado y Aida Yarira Reyes Escalante, “Análisis de las bibliotecas comunitarias: gestión administrativa, experiencia de los usuarios e impacto social”, en Berenice Mears Delgado, Aida Yarira Reyes Escalante *et al.* (eds.), *Desarrollo y gestión de las bibliotecas en el siglo XXI*. Alfagrama Ediciones, Buenos Aires, 2020, pp. 9–53 y criterios de la IFLA.

principal es el público en general.

Académica. Si es creada y administrada por una institución de educación superior. Su población principal es la comunidad de estudiantes, docentes e investigadores adscritos a la institución.

por una autoridad gubernamental. Su población principal es el público en general de la misma comunidad.

Especializada. Si es creada y administrada por alguna organización (hospitales, instituciones gubernamentales, teatros, iglesias, etc.) que se enfoca en una o pocas disciplinas para apoyar principalmente el ejercicio profesional de su personal, gremio de profesionistas asociados o atender las necesidades de los miembros de la organización.

17. Tipo de organización de la cual depende la biblioteca:

| | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Agrupación cultural | <input type="checkbox"/> Fundación | <input type="checkbox"/> Institución o agrupación religiosa |
| <input type="checkbox"/> Asociación civil (OSC) | <input type="checkbox"/> Gubernamental municipal | <input type="checkbox"/> Institución educativa |
| <input type="checkbox"/> Comité de vecinos | <input type="checkbox"/> Gubernamental estatal | <input type="checkbox"/> Persona física |
| <input type="checkbox"/> Cooperativas, corporaciones | <input type="checkbox"/> Gubernamental federal | <input type="checkbox"/> Ninguna |
| <input type="checkbox"/> Familia | <input type="checkbox"/> Institución de salud | <input type="checkbox"/> Otra <u>¿cuál?</u> |

18. Nombre de la organización de la que depende la biblioteca (adscripción):

II. POBLACIÓN QUE ATIENDE

19. ¿La biblioteca permite el acceso a la población en general? Sí No

20. Número de usuarios atendidos al año (visitas): _____

21. Población beneficiaria por grupos etarios. Señale el porcentaje aproximado:

| | | | | |
|---|--|--|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Senectud (65+) | <input type="checkbox"/> Adulthood (25-64) | <input type="checkbox"/> Jóvenes (18-24) | <input type="checkbox"/> Adolescencia (12-17) | <input type="checkbox"/> Niñez (0-11) |
| _____ % | _____ % | _____ % | _____ % | _____ % |

22. Grupos de interés. Principales grupos para los que la biblioteca dirige sus servicios y colecciones:

| | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Académicos e investigadores | <input type="checkbox"/> LGBT+ | <input type="checkbox"/> Personas sin hogar o en situación de |
| <input type="checkbox"/> Enfermos | <input type="checkbox"/> Migrantes | <input type="checkbox"/> Población estudiantil |
| <input type="checkbox"/> Grupos étnicos | <input type="checkbox"/> Personas con deficiencia auditiva | <input type="checkbox"/> Población en general |
| <input type="checkbox"/> Gremio de profesionistas | <input type="checkbox"/> Personas con deficiencia visual | <input type="checkbox"/> Población rural |
| <input type="checkbox"/> Infraactores de la ley | <input type="checkbox"/> Personas en orfandad/hogar | <input type="checkbox"/> Otro <u>¿cuál?</u> |

23. ¿Cuál considera que es el alcance geográfico de la biblioteca?

| | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Inmediata. Solo atiende usuarios que viven en la colonia o barrio en la que se ubica la biblioteca. | <input type="checkbox"/> Extendida. Su influencia trasciende más allá de la delimitación geográfica del municipio o localidad. |
| <input type="checkbox"/> Aledaña. Atiende a usuarios que viven en la colonia donde se ubica la biblioteca y a los que viven en colonias aledañas. Mencione 2 ó 3 colonias aledañas de influencia <u>¿cuál?</u> | <input type="checkbox"/> Periférica. Atiende a usuarios que viven en la colonia donde se ubica la biblioteca, en colonias aledañas y colonias más alejadas. Mencione 2 ó 3 colonias lejanas que demarquen la influencia territorial de la biblioteca <u>¿cuál?</u> |
| <input type="checkbox"/> Amplia. Su influencia trasciende a todo el municipio o localidad. | <input type="checkbox"/> No se conoce. |

| III. OFERTA DE SERVICIOS Y PROGRAMAS | | Días Elija día o rango | Días Elija día o rango |
|---|---|---|--|
| 24. Horario de atención: | | _____ | _____ |
| 25. ¿Con base en qué criterio se estableció el horario de la biblioteca? | | | |
| <input type="checkbox"/> El horario es establecido por la organización de la que depende la biblioteca | <input type="checkbox"/> Se consideraron las necesidades del personal de la biblioteca | <input type="checkbox"/> Se consideraron las necesidades de los usuarios | <input type="checkbox"/> Se consideraron otros factores (seguridad del sector, etc.) |
| 26. ¿Cuenta con servicio de afiliaciones (credencial de usuarios)? | | | |
| <input type="checkbox"/> Sí, no incluye al público en general | <input type="checkbox"/> Sí, incluye al público en general | <input type="checkbox"/> No | ¿Por qué? _____ |
| 27. Número de usuarios afiliados | | _____ | |
| 28. Servicios que ofrece | | | |
| <input type="checkbox"/> Consulta en sala | <input type="checkbox"/> Referencia virtual | <input type="checkbox"/> Lectura en voz alta de libros <i>in situ</i> | |
| <input type="checkbox"/> Catálogo | <input type="checkbox"/> Referencia (asesoría a usuarios) | <input type="checkbox"/> Lectura en voz alta de libros a domicilio | |
| <input type="checkbox"/> Préstamo a domicilio | <input type="checkbox"/> Boletín comunitario | <input type="checkbox"/> Lectura en voz alta de libros en línea/virtual | |
| <input type="checkbox"/> Préstamo interbibliotecario (con otras bibliotecas que no son parte del sistema bibliotecario) | <input type="checkbox"/> Servicios especializados para personas con deficiencias o limitaciones auditivas, visuales, etc. | <input type="checkbox"/> Préstamo de dispositivos electrónicos | |
| <input type="checkbox"/> Préstamo intrabibliotecario (dentro de un sistema bibliotecario) | <input type="checkbox"/> Diseminación selectiva de información | <input type="checkbox"/> Servicio de información sobre la localidad o comunidad | |
| <input type="checkbox"/> Préstamo electrónico de libros | <input type="checkbox"/> Tableros o Carteleras informativas | <input type="checkbox"/> Digitalización | |
| <input type="checkbox"/> Préstamo y devolución directamente en la vivienda del usuario | <input type="checkbox"/> Biblioteca circulante (biblio-maletín, biblio-bicicleta, etc.) | <input type="checkbox"/> Préstamo de cubículos para trabajo colaborativo | |
| <input type="checkbox"/> Buzón de quejas y sugerencias | <input type="checkbox"/> Biblioteca virtual | <input type="checkbox"/> Fotocopiado/Impresiones | |
| <input type="checkbox"/> Visitas guiadas | <input type="checkbox"/> Acceso a repositorio institucional | <input type="checkbox"/> Acceso a computadoras | |
| <input type="checkbox"/> Renovación de préstamos remota/virtual | <input type="checkbox"/> Acceso a bases de datos en línea | <input type="checkbox"/> Memoria local | |
| <input type="checkbox"/> Autopréstamo | <input type="checkbox"/> Consulta de colecciones de Archivo | <input type="checkbox"/> Otros <u>¿cuál?</u> | |
| 29. ¿Cuáles son los tres servicios mejor valorados por los usuarios (escriba “no se conocen” si no hay evaluación)? | | | |
| a) _____ | b) _____ | c) _____ | |
| 30. ¿Cuáles son los tres servicios que los usuarios perciben deben ser mejorados (escriba “no se conocen” si no hay evaluación)? | | | |
| a) _____ | b) _____ | c) _____ | |
| 31. ¿Qué tipo de programas promueve? | | | |
| <input type="checkbox"/> Formación de usuarios (uso biblioteca) | <input type="checkbox"/> Alfabetización digital (manejo de la información digital) | <input type="checkbox"/> Concursos de literatura, poesía, cuento, etc. | |
| <input type="checkbox"/> Refuerzo y apoyo escolar | <input type="checkbox"/> Voluntariado | <input type="checkbox"/> Veranos/vacaciones en la biblioteca | |
| <input type="checkbox"/> Fomento a la lectura | <input type="checkbox"/> Actividades culturales | <input type="checkbox"/> Club de ciencia | |
| <input type="checkbox"/> Club de lectura virtual | <input type="checkbox"/> Inclusión | <input type="checkbox"/> Cultura y lengua indígena | |
| <input type="checkbox"/> Adultos mayores | <input type="checkbox"/> Ciudadano bibliotecario por un día | <input type="checkbox"/> Ninguno | |
| <input type="checkbox"/> Reciclado (papel, baterías, cartuchos de tóner, iluminarias, mobiliario, equipo, etc.) | <input type="checkbox"/> Ahorro de recursos (agua, energía, papelería, equipo, etc.) | <input type="checkbox"/> Otros programas <u>¿cuáles?</u> | |
| <input type="checkbox"/> Reforestación | <input type="checkbox"/> Donativos de libros a lectores | | |
| <input type="checkbox"/> Separación de basura | <input type="checkbox"/> Concursos de ciencia | | |
| 32. Formación. Cursos y talleres que promueve: | | | |

| III. OFERTA DE SERVICIOS Y PROGRAMAS | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Alfabetización digital | <input type="checkbox"/> Cocina | <input type="checkbox"/> Lenguas indígenas |
| <input type="checkbox"/> Solidaridad y responsabilidad | <input type="checkbox"/> Desarrollo sostenible | <input type="checkbox"/> Manualidades |
| <input type="checkbox"/> Artística | <input type="checkbox"/> Derechos humanos | <input type="checkbox"/> Primeros auxilios |
| <input type="checkbox"/> Artesanías | <input type="checkbox"/> Escritura | <input type="checkbox"/> Reciclaje |
| <input type="checkbox"/> Formación ciudadana | <input type="checkbox"/> Encuadernación | <input type="checkbox"/> Salud |
| <input type="checkbox"/> Ciudadanía digital | <input type="checkbox"/> Educación para la paz | <input type="checkbox"/> Seguridad |
| <input type="checkbox"/> Ciencia, innovación y desarrollo | <input type="checkbox"/> Género | <input type="checkbox"/> Violencia |
| <input type="checkbox"/> Computación | <input type="checkbox"/> Idiomas | <input type="checkbox"/> Ninguno |
| <input type="checkbox"/> Cuidado ambiental | <input type="checkbox"/> Espacios verdes | <input type="checkbox"/> Otros <u>¿cuáles?</u> |
| <input type="checkbox"/> Energías alternas | <input type="checkbox"/> Cuidado animal | |
| <input type="checkbox"/> Diversidad cultural | <input type="checkbox"/> Lectura | |
| 33. Número de cursos y talleres por año (escriba "s.i." si no se conoce la información): _____ | | |
| 34. Número de horas de formación impartidas al año (escriba "s.i." si no se conoce la información): _____ | | |
| 35. Número de asistentes a los cursos/talleres por año (escriba "s.i." si no se conoce la información): _____ | | |
| 36. En qué porcentaje participa la comunidad de los cursos y talleres: | | |
| <input type="checkbox"/> Senectud (65+) | <input type="checkbox"/> Adulthood (25-64) | <input type="checkbox"/> Jóvenes (18-24) |
| _____ % | _____ % | _____ % |
| <input type="checkbox"/> Adolescencia (12-17) | <input type="checkbox"/> Niñez (0-11) | |
| _____ % | _____ % | |
| 37. Promoción cultural. Señale las actividades culturales que impulsa: | | |
| <input type="checkbox"/> Cine | <input type="checkbox"/> Literatura | <input type="checkbox"/> Torneos deportivos |
| <input type="checkbox"/> Teatro | <input type="checkbox"/> Música | <input type="checkbox"/> Ninguno |
| <input type="checkbox"/> Danza | <input type="checkbox"/> Fotografía | <input type="checkbox"/> Otras <u>¿cuáles?</u> |
| <input type="checkbox"/> Artes plásticas | <input type="checkbox"/> Ferias | |
| <input type="checkbox"/> Exposiciones temáticas | <input type="checkbox"/> Ajedrez | |
| 38. Número de actividades culturales por año (escriba "s.i." si no se conoce la información): _____ | | |
| 39. Número de asistentes a las actividades culturales (escriba "s.i." si no se conoce la información): _____ | | |
| 40. Señale qué actividades son valoradas por los usuarios y/o ejecutores: | | |
| <input type="checkbox"/> Los cursos | <input type="checkbox"/> Los talleres | <input type="checkbox"/> Las actividades culturales |
| <input type="checkbox"/> Los programas | <input type="checkbox"/> No hay valoración | |
| 41. ¿Las evaluaciones incluyen algún renglón para que los usuarios expresen necesidades culturales, de información y/o formación? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplica | | |
| 42. ¿Los resultados de las evaluaciones han influido en la reprogramación o inclusión de nuevas actividades culturales, cursos, talleres o programas? | | |
| <input type="checkbox"/> Siempre | <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces | <input type="checkbox"/> Algunas veces |
| <input type="checkbox"/> Pocas veces | <input type="checkbox"/> No se toman en cuenta o no existe | |
| 43. En términos globales ¿Cuál es el grado de conformidad de los usuarios con las actividades realizadas? | | |
| <input type="checkbox"/> Muy satisfactoria | <input type="checkbox"/> Satisfactoria | <input type="checkbox"/> Poco satisfactoria |
| <input type="checkbox"/> No satisfactoria | <input type="checkbox"/> No se conoce | |

| IV. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS | | | | | |
|---|---|---|--|-------------------------------|--------------------------------------|
| 44. Total de volúmenes con los que cuenta la biblioteca _____ | | | | | |
| 45. Total de volúmenes incorporados como nuevas adquisiciones en el último año _____ | | | | | |
| 46. ¿Cuáles son los temas más consultados por los usuarios? _____ | | | | | |
| 47. ¿Cuál es uso anual de la colección? (use "s.i." si no se conoce la información) | | | | | |
| Número de préstamos | _____ | Número de préstamos de libros electrónicos | _____ | | |
| Total de descargas del repositorio | _____ | Total de documentos descargados de las bases de datos en línea | _____ | | |
| Total de documentos registrados en el repositorio | _____ | Número de préstamos intrabibliotecarios | _____ | | |
| Número de préstamos interbibliotecarios | _____ | | | | |
| 48. ¿La biblioteca cuenta con un catálogo de las colecciones? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | | | | | |
| 49. ¿Cómo se consulta el catálogo? | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Lista manual | <input type="checkbox"/> Fichero electrónico | <input type="checkbox"/> Catálogo electrónico | <input type="checkbox"/> Ninguno | | |
| <input type="checkbox"/> Fichero manual | <input type="checkbox"/> Catálogo impreso | <input type="checkbox"/> Catálogo en la web | | | |
| 50. ¿Qué tipo de sistema utiliza para administrar el catálogo de las colecciones? | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Office: Word, Excel, Access, etc. | <input type="checkbox"/> De código abierto: Koha, MarcoPolo, etc. | <input type="checkbox"/> De licencia: Aleph, Horizonte, etc. | <input type="checkbox"/> Creación propia | <input type="checkbox"/> Otro | <input type="checkbox"/> Ninguno |
| 51. ¿Los materiales bibliográficos se encuentran físicamente organizados por algún parámetro? | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Alfabético por autor | <input type="checkbox"/> Temas | <input type="checkbox"/> Disciplina (Sociales, Naturales, etc.) | | | |
| <input type="checkbox"/> Alfabético por título | <input type="checkbox"/> Clasificación Dewey | <input type="checkbox"/> Otro | <u>¿cuál?</u> _____ | | |
| <input type="checkbox"/> Número consecutivo | <input type="checkbox"/> Clasificación LC | | | | |
| 52. ¿La biblioteca cataloga y clasifica (procesos técnicos) colecciones en sus instalaciones y no depende de una biblioteca central o de otra instancia externa? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | | | | | |
| 53. ¿La biblioteca suscribe bases de datos a través de Consorcios? <input type="checkbox"/> Sí _____ % del total de bases de datos <input type="checkbox"/> No | | | | | |
| 54. Evalúe las condiciones de las diferentes colecciones que tengan en la biblioteca | | | | | |
| Consulta o referencia (diccionarios, enciclopedias, etc.) | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Colección general (libros sobre todas las áreas del conocimiento) | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Libros de literatura (novela, cuento, poesía, teatro, etc.) | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Periódicos y revistas | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Audiovisual (audiolibros, música, películas, documentales, etc.) | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Colección y/o producción local (información sobre la comunidad) | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Colección digital (libros electrónicos, bases de datos, etc.) | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Colecciones para usuarios especiales (libros con letra grande, obras en lenguas indígenas, libros en braille, etc.) | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Colección gráfica (carteles, postales, etc.) | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |

| IV. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS | | | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| Colección cartográfica (mapas) | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Colección de materiales didácticos y lúdicos | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Archivo | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Colección infantil | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Colecciones especiales | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Fondos reservados (bibliotecas personales) | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Otras colecciones <u>¿cuáles?</u> | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |

55. De los siguientes materiales documentales indique el número de unidades con las que cuenta la biblioteca:

| | | | |
|--------------------------------------|-------|--|-------|
| Suscripción activa a periódicos | _____ | Libros en lenguas indígenas | _____ |
| Suscripción activa a revistas | _____ | Material didáctico y lúdico | _____ |
| Libros digitales | _____ | Material cartográfico | _____ |
| Libros con caracteres de gran tamaño | _____ | Audiovisuales (películas, música, audiolibros, etc.) | _____ |
| Material braille | _____ | Otros <u>¿cuáles?</u> | _____ |

56. Describa tres obras que estén en las colecciones y que puedan resultar interesantes para los usuarios: las más antiguas, raras, curiosas, representativas, únicas, etc.:

57. En su opinión, ¿cuáles son los principales problemas o carencias que enfrenta la biblioteca en materia de acervos?

| V. ESPACIOS FÍSICOS Y LOCATIVOS | |
|---|--|
| 58. Área total de la biblioteca (total de la superficie del edificio en m²): | _____ |
| 59. Las instalaciones dónde funciona la biblioteca son de carácter: | |
| <input type="checkbox"/> Propio: si se es dueño de las instalaciones | <input type="checkbox"/> Arrendado: si un tercero se lo arrendó |
| <input type="checkbox"/> Prestado: si alguna persona, organización u institución prestó las instalaciones | <input type="checkbox"/> Ocupado: si fue tomado sin ningún consentimiento de nadie |
| <input type="checkbox"/> Comodato: si por un tiempo determinado se concertó comodato | <input type="checkbox"/> Otro <u>¿cuál?</u> |
| 60. Tipo de espacio: | |
| <input type="checkbox"/> Adaptado como biblioteca: si fue construido a partir de un espacio que estaba realizando otras actividades | <input type="checkbox"/> Construido como biblioteca: desde su comienzo, el espacio fue destinado para biblioteca |
| 61. ¿Comparte espacio con otras entidades? | |
| <input type="checkbox"/> No se comparte espacio | <input type="checkbox"/> Institución educativa |
| <input type="checkbox"/> Institución cultural | <input type="checkbox"/> Institución gubernamental |
| | <input type="checkbox"/> Centro comunitario |
| | <input type="checkbox"/> Organización sin fines de lucro |

| V. ESPACIOS FÍSICOS Y LOCATIVOS | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Institución religiosa | <input type="checkbox"/> Fundación | <input type="checkbox"/> Sala concertada ² |
| <input type="checkbox"/> Institución de salud | <input type="checkbox"/> Casa habitación | <input type="checkbox"/> Otro <u>¿cuál?</u> |
| 62. Nombre de la entidad con la que comparte el espacio (deje en blanco si no se comparte espacio): _____ | | |
| 63. El edificio de la biblioteca tiene más de una planta o se encuentra ubicada en algún nivel superior a la planta baja: Sí No | | |
| 64. Número total de puestos de lectura que la biblioteca tiene para los usuarios (Excluye los asientos para sentarse de manera informal): | | |
| Puestos de lectura totales _____ | Número de sillas adultos _____ | Número de sillas niños _____ |
| 65. Espacios para los usuarios y el personal con los que cuenta la biblioteca: | | |
| <input type="checkbox"/> Sala de lectura | <input type="checkbox"/> Sala infantil | <input type="checkbox"/> Área para exposiciones o muestras |
| <input type="checkbox"/> Hemeroteca | <input type="checkbox"/> Ludoteca | <input type="checkbox"/> Sala de audiovisuales |
| <input type="checkbox"/> Área con estantería abierta | <input type="checkbox"/> Área de juegos | <input type="checkbox"/> Área de lectura en exterior |
| <input type="checkbox"/> Área de cubículos individuales | <input type="checkbox"/> Sala Primera Infancia (Bebeteca) | <input type="checkbox"/> Auditorio |
| <input type="checkbox"/> Cubículos para trabajo colaborativo | <input type="checkbox"/> Aula para la formación de usuarios | <input type="checkbox"/> Cafetería |
| <input type="checkbox"/> Módulo para préstamo y retorno de libros | <input type="checkbox"/> Área exclusiva para la consulta de información digital (bases de datos, repositorio, etc.) | <input type="checkbox"/> Salas especiales para personas con deficiencias o limitaciones (auditivas, visuales, etc.) |
| <input type="checkbox"/> Área con tomas eléctricas para conexión de equipos personales | <input type="checkbox"/> Área de computadoras (multipropósito) | <input type="checkbox"/> Sala de lectura informal (salas de estar, sillones, cojines, etc.) |
| <input type="checkbox"/> Buzón para el retorno de libros | <input type="checkbox"/> Estantes para objetos personales | <input type="checkbox"/> Cuarto de aseo |
| <input type="checkbox"/> Cubículo de trabajo para el personal | <input type="checkbox"/> Sala de descanso para el personal | <input type="checkbox"/> Oficina de trabajo para el personal |
| <input type="checkbox"/> Sala de juntas | | <input type="checkbox"/> Otros <u>¿cuáles?</u> |
| 66. ¿Cómo considera que es la distribución de los espacios para los usuarios en la biblioteca? | | |
| <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular |
| | | <input type="checkbox"/> Malo |
| 67. Mobiliario que tiene la biblioteca: | | |
| <input type="checkbox"/> Mobiliario especializado en bibliotecas | <input type="checkbox"/> Mobiliario especial para niños | <input type="checkbox"/> Estantería especializada para libros |
| <input type="checkbox"/> Mobiliario no especializado en bibliotecas | <input type="checkbox"/> Mobiliario accesible para silla de ruedas | <input type="checkbox"/> Libreros / anaqueles |
| <input type="checkbox"/> Mobiliario para personal de la biblioteca (escritorio, silla, casilleros) | <input type="checkbox"/> Mobiliario especial para computadora | <input type="checkbox"/> Otro <u>¿cuáles?</u> |
| 68. ¿En qué estado se encuentra el mobiliario que tiene la biblioteca? | | |
| <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular |
| | | <input type="checkbox"/> Malo |
| 69. Servicio de sanitarios: | | |
| <input type="checkbox"/> Niñas | <input type="checkbox"/> Niños | <input type="checkbox"/> Discapacitados |
| <input type="checkbox"/> Mujeres | <input type="checkbox"/> Hombres | <input type="checkbox"/> Mixto |
| | | <input type="checkbox"/> De uso exclusivo para el personal |

² «Una sala concertada es un espacio físico que cuenta con una infraestructura y dotación adecuada para realizar actividades relacionadas con los procesos de creación, circulación, formación de públicos, formación artística, producción, investigación, y/o apropiación de las artes escénicas en general». *Manual Convocatoria*. (2014). Ministerio de Cultura de Colombia. (p. 4).

| V. ESPACIOS FÍSICOS Y LOCATIVOS | | | | | |
|--|---|--|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| 70. Instalaciones, señalética y seguridad que tiene en la biblioteca: | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Acceso único (entradas y salidas) | <input type="checkbox"/> Escaleras | <input type="checkbox"/> Señalización visible | | | |
| <input type="checkbox"/> Accesos para personas con limitaciones o deficiencias (motrices, visuales, auditivas, etc.) | <input type="checkbox"/> Instalaciones para movilidad en sillas de ruedas | <input type="checkbox"/> Puntos ecológicos (clasificación de residuos) | | | |
| <input type="checkbox"/> Acceso a bebederos | <input type="checkbox"/> Iluminación | <input type="checkbox"/> Paneles solares | | | |
| <input type="checkbox"/> Área verde | <input type="checkbox"/> Iluminación de emergencia | <input type="checkbox"/> Punto de reunión y simulacros | | | |
| <input type="checkbox"/> Acceso a estacionamiento | <input type="checkbox"/> Extintores en las instalaciones | <input type="checkbox"/> Letrero en la fachada identificando la biblioteca | | | |
| <input type="checkbox"/> Arco de seguridad en la puerta | <input type="checkbox"/> Sistema de alarma | <input type="checkbox"/> Botiquín de primeros auxilios | | | |
| <input type="checkbox"/> Aislamiento térmico | <input type="checkbox"/> Sensores de movimiento | <input type="checkbox"/> Sistemas pasivos de ahorro de energía | | | |
| <input type="checkbox"/> Aire acondicionado o ventilación | <input type="checkbox"/> Sistemas contra incendios | <input type="checkbox"/> Puertas de entrada y salida automáticas | | | |
| <input type="checkbox"/> Accesos y salidas de emergencia | <input type="checkbox"/> Sistema de videovigilancia | <input type="checkbox"/> Calefacción | | | |
| <input type="checkbox"/> Uso de agua reciclada | <input type="checkbox"/> Sombras para protección solar | <input type="checkbox"/> Otros <u>¿cuáles?</u> | | | |
| <input type="checkbox"/> Elevador | <input type="checkbox"/> Señalización en braille | | | | |
| 71. Estado actual de la condición del edificio | | | | | |
| Estacionamiento | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Iluminación externa | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Techos y paredes | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Piso | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Ventanas | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Ventilación | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Acústica | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Instalaciones eléctricas | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Agua y drenaje | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |
| Ambiente interno (olores, colores, decoración, etc.) | <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Malo | <input type="checkbox"/> No se tiene |

| VI. RECURSOS TECNOLÓGICOS Y EQUIPOS | | | | | |
|--|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------|---------------|
| 72. ¿Cuenta con computadoras con acceso a internet? | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Sí | ¿Cuántas? | <u> </u> | <input type="checkbox"/> No | | |
| 73. ¿Cuenta con red inalámbrica? | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No | | | | |
| 74. Aplicaciones tecnológicas para la biblioteca IoT (Apps): | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Sí | ¿Cuál? | <u> </u> | <input type="checkbox"/> No | | |
| 75. Número de computadoras (registrar únicamente los equipos que se encuentran en buen estado) *Si un equipo se usa para más de un propósito utilice la categoría multipropósito: | | | | | |
| Multipropósito | <u> </u> | Consulta de catálogos | <u> </u> | | |
| Para labores administrativas | <u> </u> | Para los usuarios | <u> </u> | | |
| Otros usos | <u> </u> | Número total de equipos | <u> </u> | | |
| 76. Otros equipos (Registrar únicamente el número de equipos que se encuentran en buen estado y en uso en la biblioteca): | | | | | |
| Cámaras de seguridad | <u> </u> | Televisor | <u> </u> | Fotocopiadora | <u> </u> |
| Reproductor de DVD | <u> </u> | Grabadora | <u> </u> | Arcos de seguridad | <u> </u> |

| VI. RECURSOS TECNOLÓGICOS Y EQUIPOS | | | | | |
|--|-----|--|-----|--------------------------|-----|
| Dispositivos inteligentes | ___ | Teléfono | ___ | Proyector | ___ |
| Cámara fotográfica | ___ | Tablet | ___ | Filmadora | ___ |
| Diademas de audio y voz | ___ | Impresora | ___ | Equipo de microfilmación | ___ |
| Lectores de diapositivas | ___ | Escáner | ___ | Lectora de microfilm | ___ |
| Lectora de código de barras | ___ | Videocassetera | ___ | Equipo de autopréstamo | ___ |
| Equipo para personas con limitaciones auditivas y visuales | ___ | Equipo especializado en digitalización | ___ | Otros <u>¿cuáles?</u> | ___ |

| VII. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN | | | |
|--|--|--|---|
| 77. Mecanismo que utiliza la biblioteca para conocer las necesidades de la comunidad: | | | |
| <input type="checkbox"/> Encuestas | <input type="checkbox"/> Entrevistas | <input type="checkbox"/> Encuentros comunitarios | |
| <input type="checkbox"/> Buzón de sugerencias | <input type="checkbox"/> Grupo de amigos | <input type="checkbox"/> Estudios de comunidad | |
| <input type="checkbox"/> App de opiniones en línea | <input type="checkbox"/> Redes sociodigitales | <input type="checkbox"/> Otros <u>¿cuáles?</u> | |
| 78. Medios de comunicación que usa la biblioteca para difundir sus actividades: | | | |
| <input type="checkbox"/> Facebook | <input type="checkbox"/> Instagram | <input type="checkbox"/> Mantas o carteles | |
| <input type="checkbox"/> Twitter | <input type="checkbox"/> WhatsApp | <input type="checkbox"/> Volantes | |
| <input type="checkbox"/> Radio | <input type="checkbox"/> Televisión | <input type="checkbox"/> Teléfono | |
| <input type="checkbox"/> Página Web | <input type="checkbox"/> Revistas | <input type="checkbox"/> Otros <u>¿cuáles?</u> | |
| <input type="checkbox"/> Correo electrónico | <input type="checkbox"/> Periódico | | |
| 79. Número de seguidores (deje en blanco los servicios que no se usen): | | | |
| ___ Facebook | ___ Instagram | ___ Twitter | ___ WhatsApp |
| 80. ¿Todas las actividades y programas de la biblioteca son anunciados a la comunidad por los medios de comunicación seleccionados? | | | |
| <input type="checkbox"/> Siempre | <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces | <input type="checkbox"/> Algunas veces | <input type="checkbox"/> Pocas veces <input type="checkbox"/> Nunca |
| 81. ¿Se alcanza el aforo esperado de las convocatorias enviadas a la comunidad? | | | |
| <input type="checkbox"/> Siempre | <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces | <input type="checkbox"/> Algunas veces | <input type="checkbox"/> Pocas veces <input type="checkbox"/> Nunca |

| VIII. FUENTES DE FINANCIACIÓN DE LA BIBLIOTECA | | | |
|---|---|--|-----------------------------|
| 82. ¿Cuál es la procedencia del financiamiento de la biblioteca? | | | |
| <input type="checkbox"/> Proyectos de emprendimiento | <input type="checkbox"/> Venta de servicios | <input type="checkbox"/> Recursos públicos municipales | |
| <input type="checkbox"/> Recursos propios | <input type="checkbox"/> Sin financiamiento | <input type="checkbox"/> Recursos públicos estatales | |
| <input type="checkbox"/> Organizaciones no gubernamentales | <input type="checkbox"/> Aportes de la comunidad (en especie) | <input type="checkbox"/> Cooperación Internacional | |
| <input type="checkbox"/> Empresas privadas | <input type="checkbox"/> Recursos públicos federales | <input type="checkbox"/> Otra <u>¿cuál?</u> | |
| 83. ¿Tiene algún programa o mecanismo de autofinanciamiento? | | | |
| | | <input type="checkbox"/> Sí <u>¿cuál?</u> | <input type="checkbox"/> No |
| 84. ¿Cuál fue el presupuesto anual recaudado el último año? | | | |
| <input type="checkbox"/> Sin presupuesto | <input type="checkbox"/> Entre 101 - 200 mil | <input type="checkbox"/> Entre 1 – 1.5 millones | |
| <input type="checkbox"/> Entre 1 - 50 mil | <input type="checkbox"/> Entre 201 - 500 mil | <input type="checkbox"/> Más de 1.5 millones | |
| <input type="checkbox"/> Entre 51 - 100 mil | <input type="checkbox"/> Entre 501 mil - 999 mil | <input type="checkbox"/> No se conoce | |

| IX. ÁREA EN QUE SE INVIERTEN LOS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA | |
|--|--|
| 85. ¿Comparte los gastos con la entidad con la que comparte edificio? | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| 86. Seleccione los rubros en los que se ejerce el presupuesto y su porcentaje (use 0% en los rubros que no se asigne presupuesto): | |
| <input type="text"/> % Persona: si invierte en recurso humano | <input type="text"/> % Mantenimiento infraestructura física del edificio |
| <input type="text"/> % Formación y capacitación de personal: si invierte en la formación para el personal | <input type="text"/> % Servicios y programas bibliotecarios: si destina recursos para fortalecer sus programas |
| <input type="text"/> % Actualización tecnológica (software y equipos) | <input type="text"/> % Servicios públicos (se destina para pago de) |
| <input type="text"/> % Mantenimiento infraestructura tecnológica | <input type="checkbox"/> Teléfono |
| <input type="text"/> % Compra de mobiliario | <input type="checkbox"/> Luz |
| <input type="text"/> % Actualización de colecciones | <input type="checkbox"/> Gas |
| <input type="text"/> % Consumibles (higiene, papelería, etc.) | <input type="checkbox"/> Agua |
| <input type="text"/> % Otros <u>¿cuáles?</u> | <input type="checkbox"/> Internet |

| X. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA | | | | | | | |
|--|--|---|---|----------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|
| 87. Número de personas que prestan sus servicios en la biblioteca bajo el esquema de contrato laboral (personal staff de tiempo completo y medio tiempo): | | | | | | | |
| Hombres <input type="text"/> | Mujeres <input type="text"/> Total <input type="text"/> | | | | | | |
| 88. Número de voluntarios por año (coloque 0 si no tiene voluntariado): | | | | | | | |
| Hombres <input type="text"/> | Mujeres <input type="text"/> Total <input type="text"/> | | | | | | |
| 89. Otras personas que participan en la biblioteca con esquemas temporales predeterminados, en cumplimiento de alguna obligación personal como prácticas profesionales, servicio social de estudiantes universitarios, becarios, etc. (coloque 0 si no hay otras personas participando): | | | | | | | |
| Hombres <input type="text"/> | Mujeres <input type="text"/> Total <input type="text"/> | | | | | | |
| 90. ¿El personal de base recibe capacitación? | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | | | | | | |
| 91. ¿El voluntariado recibe capacitación? | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplica | | | | | | |
| 92. ¿Con qué frecuencia asiste el personal a cursos de capacitación? | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> De 6 a más veces al año | <input type="checkbox"/> De 3 a 5 veces al año <input type="checkbox"/> De 1 a 2 veces al año <input type="checkbox"/> Nunca | | | | | | |
| 93. ¿En qué áreas o temas considera necesario que el personal reciba más capacitación? | | | | | | | |
| a) <input type="text"/> | b) <input type="text"/> c) <input type="text"/> | | | | | | |
| 94. Defina el cargo de cada persona que presta sus servicios en la biblioteca, la edad, sexo y los años que lleva laborando en la biblioteca. Utilice los siguientes criterios para seleccionar las casillas. Tipo de vínculo con la biblioteca: P: Propietario, C: Contrato (plaza de tiempo completo), CM: Contrato (plaza de medio tiempo), V: Voluntariado, O: Otro (servicio social, becarios, prácticas profesionales, etc.). Escolaridad: E: Primaria, S: Secundaria, P: Preparatoria, T: Técnica, U: Universitaria, PG: Posgrado. Profesional de la información: marcar la casilla PI, si la persona cuenta con estudios universitarios en áreas relacionadas con la información (bibliotecología, archivística, documentación, servicios de información, etc.). Vive en el sector: seleccione SÍ, para indicar que la persona vive en el mismo sector o cerca de donde se encuentra ubicada la biblioteca. | | | | | | | |
| Cargo | Edad | Sexo | Tipo de vínculo con la B. | Años | Escolaridad | Prof. Inform. | Vive en el sector |
| 1. <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI | <input type="checkbox"/> Sí |
| 2. <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI | <input type="checkbox"/> Sí |
| 3. <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI | <input type="checkbox"/> Sí |

| X. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA | | | | | | |
|------------------------------|-------|---|---|-------|--|---|
| 4. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 5. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 6. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 7. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 8. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 9. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 10. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 11. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 12. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 13. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 14. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 15. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 16. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 17. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 18. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 19. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 20. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 21. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 22. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 23. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 24. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 25. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 26. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 27. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 28. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 29. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 30. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 31. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 32. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 33. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 34. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 35. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 36. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 37. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |
| 38. _____ | _____ | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> CM <input type="checkbox"/> v <input type="checkbox"/> O | _____ | <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI <input type="checkbox"/> Sí |

| X. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 39. | <input type="checkbox"/> H | <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> CM | <input type="checkbox"/> v | <input type="checkbox"/> O | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> S | <input type="checkbox"/> T | <input type="checkbox"/> P | <input type="checkbox"/> U | <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI | <input type="checkbox"/> Sí |
| 40. | <input type="checkbox"/> H | <input type="checkbox"/> M | <input type="checkbox"/> P | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> CM | <input type="checkbox"/> v | <input type="checkbox"/> O | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> S | <input type="checkbox"/> T | <input type="checkbox"/> P | <input type="checkbox"/> U | <input type="checkbox"/> PG | <input type="checkbox"/> PI | <input type="checkbox"/> Sí |

| XI. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|
| 95. Señale los aspectos existentes en la biblioteca: | | | |
| Bitácora de entradas y salidas de usuarios | <input type="checkbox"/> | Procedimiento para la intercalación de obras en la estantería | <input type="checkbox"/> |
| Descripciones de puesto | <input type="checkbox"/> | Procedimientos para el mantenimiento y conservación de la colección | <input type="checkbox"/> |
| Informes de actividades | <input type="checkbox"/> | Procedimientos para la atención de los usuarios en el módulo de referencia | <input type="checkbox"/> |
| Informes sobre la evaluación de los servicios | <input type="checkbox"/> | Programa de mantenimiento y preservación de colecciones | <input type="checkbox"/> |
| Instrumentos para la evaluación de los servicios | <input type="checkbox"/> | Programa para la evaluación de colecciones | <input type="checkbox"/> |
| Programas ofrecidos a los usuarios | <input type="checkbox"/> | Programa para prácticas profesionales | <input type="checkbox"/> |
| Misión y visión | <input type="checkbox"/> | Programa de voluntariado | <input type="checkbox"/> |
| Organigrama de puestos | <input type="checkbox"/> | Programa de mantenimiento, actualización y mejora tecnológica | <input type="checkbox"/> |
| Plan de evacuación | <input type="checkbox"/> | Programa de mantenimiento (preventivo y predictivo) de infraestructura | <input type="checkbox"/> |
| Planes de autofinanciamiento | <input type="checkbox"/> | Protocolo de seguridad | <input type="checkbox"/> |
| Planes de financiamiento | <input type="checkbox"/> | Registro de reuniones y acuerdos | <input type="checkbox"/> |
| Planes de trabajo | <input type="checkbox"/> | Reglamento para el personal | <input type="checkbox"/> |
| Política que defina las relaciones y tareas de los voluntarios | <input type="checkbox"/> | Reglamento para usuarios | <input type="checkbox"/> |
| Política que oriente el desarrollo de la colección de la biblioteca | <input type="checkbox"/> | Reportes de auditoría | <input type="checkbox"/> |
| Gestión de la calidad | <input type="checkbox"/> | Registro de entradas y salidas del personal | <input type="checkbox"/> |
| Procedimientos para el préstamo de las fuentes de información | <input type="checkbox"/> | Registro de estadísticas | <input type="checkbox"/> |
| Procedimientos para la catalogación y clasificación de fuentes de información | <input type="checkbox"/> | Registro de incidentes | <input type="checkbox"/> |
| Procedimientos de selección y adquisición de acervos informativos | <input type="checkbox"/> | Retroalimentación del personal sobre servicios, espacios, equipo, programas, etc. | <input type="checkbox"/> |
| Procedimiento para el canje de publicaciones | <input type="checkbox"/> | Registro de inventarios | <input type="checkbox"/> |
| Procedimiento para el descarte de colecciones | <input type="checkbox"/> | Registro de quejas y sugerencias | <input type="checkbox"/> |
| Procedimiento para recepción de libros en donación | <input type="checkbox"/> | Seguimiento de quejas, sugerencias e incidentes | <input type="checkbox"/> |

| XII. GESTIÓN PARTICIPATIVA QUE DESARROLLA LA BIBLIOTECA | | | | | | | | |
|---|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------|
| 96. ¿Cuál es el objetivo de vinculación con otras entidades? Utilice los siguientes criterios para seleccionar las casillas: | | | | | | | | |
| OR: obtener recursos, OPS: ofrecer programas y servicios, RPS: recibir programas y servicios, CP: capacitación del personal, AB: apoyo a la organización de la biblioteca, NV: no hay vinculación, OT: otros (defina cuál). | | | | | | | | |
| Empresas privadas | <input type="checkbox"/> OR | <input type="checkbox"/> OPS | <input type="checkbox"/> RPS | <input type="checkbox"/> CP | <input type="checkbox"/> AB | <input type="checkbox"/> NV | <input type="checkbox"/> OT | _____ |
| Instituciones gubernamentales | <input type="checkbox"/> OR | <input type="checkbox"/> OPS | <input type="checkbox"/> RPS | <input type="checkbox"/> CP | <input type="checkbox"/> AB | <input type="checkbox"/> NV | <input type="checkbox"/> OT | _____ |
| Comité de vecinos | <input type="checkbox"/> OR | <input type="checkbox"/> OPS | <input type="checkbox"/> RPS | <input type="checkbox"/> CP | <input type="checkbox"/> AB | <input type="checkbox"/> NV | <input type="checkbox"/> OT | _____ |
| Instituciones educativas | <input type="checkbox"/> OR | <input type="checkbox"/> OPS | <input type="checkbox"/> RPS | <input type="checkbox"/> CP | <input type="checkbox"/> AB | <input type="checkbox"/> NV | <input type="checkbox"/> OT | _____ |
| Instituciones religiosas | <input type="checkbox"/> OR | <input type="checkbox"/> OPS | <input type="checkbox"/> RPS | <input type="checkbox"/> CP | <input type="checkbox"/> AB | <input type="checkbox"/> NV | <input type="checkbox"/> OT | _____ |

| XII. GESTIÓN PARTICIPATIVA QUE DESARROLLA LA BIBLIOTECA | | | | | | | | |
|--|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------|
| Colectivos sociales | <input type="checkbox"/> OR | <input type="checkbox"/> OPS | <input type="checkbox"/> RPS | <input type="checkbox"/> CP | <input type="checkbox"/> AB | <input type="checkbox"/> NV | <input type="checkbox"/> OT | _____ |
| Voluntario | <input type="checkbox"/> OR | <input type="checkbox"/> OPS | <input type="checkbox"/> RPS | <input type="checkbox"/> CP | <input type="checkbox"/> AB | <input type="checkbox"/> NV | <input type="checkbox"/> OT | _____ |
| Organizaciones no gubernamentales | <input type="checkbox"/> OR | <input type="checkbox"/> OPS | <input type="checkbox"/> RPS | <input type="checkbox"/> CP | <input type="checkbox"/> AB | <input type="checkbox"/> NV | <input type="checkbox"/> OT | _____ |
| Agentes culturales de la ciudad (poetas, escritores, etc.) | <input type="checkbox"/> OR | <input type="checkbox"/> OPS | <input type="checkbox"/> RPS | <input type="checkbox"/> CP | <input type="checkbox"/> AB | <input type="checkbox"/> NV | <input type="checkbox"/> OT | _____ |
| Asociaciones de bibliotecarios | <input type="checkbox"/> OR | <input type="checkbox"/> OPS | <input type="checkbox"/> RPS | <input type="checkbox"/> CP | <input type="checkbox"/> AB | <input type="checkbox"/> NV | <input type="checkbox"/> OT | _____ |
| Otras bibliotecas | <input type="checkbox"/> OR | <input type="checkbox"/> OPS | <input type="checkbox"/> RPS | <input type="checkbox"/> CP | <input type="checkbox"/> AB | <input type="checkbox"/> NV | <input type="checkbox"/> OT | _____ |
| Otro <u>¿cuál?</u> | <input type="checkbox"/> OR | <input type="checkbox"/> OPS | <input type="checkbox"/> RPS | <input type="checkbox"/> CP | <input type="checkbox"/> AB | <input type="checkbox"/> NV | <input type="checkbox"/> OT | _____ |

97. ¿Cuántos convenios o acuerdos de colaboración tiene activos la biblioteca? _____

98. ¿En cuáles otras actividades participa la biblioteca en la vida de la comunidad?

Documentando y difundiendo la memoria de la comunidad Participando en actividades organizadas por la propia comunidad Prestando asistencia a iniciativas escolares Ninguna Otro ¿cuál? _____

99. ¿Qué acciones considera pueden mejorar la vinculación de la biblioteca con la comunidad?

a) _____ b) _____ c) _____

| XIII. ASPECTOS GENERALES Y MEMORIA DE LA BIBLIOTECA |
|---|
| <p>100. ¿Existe alguna fuente de información relacionada con la historia la biblioteca? ¿Cuáles? Proporcione la descripción bibliográfica.</p> |
| <p>101. ¿Cuál considera que es el propósito de la biblioteca?</p> |
| <p>102. Breve historia de la biblioteca. Describa cómo fue formada y quienes fueron sus fundadores. Escriba el nombre de la persona que narre esta sección y la fecha. Puede incluir fotografías de la fachada y del interior de la biblioteca registrando el título de la fotografía, el nombre del fotógrafo y fecha de cada toma. <small>(Si está interesado en escribir la historia de la biblioteca in extenso indíquelo en la respuesta a esta pregunta. Revise las normas de editoriales y envíe el escrito por separado en fecha posterior al cuestionario. Para esta modalidad in extenso, los bibliotecarios que narren la historia de la biblioteca aparecerán como autores de esta sección particular).</small></p> |
| <p>103. Señale cuál ha sido la mejor experiencia dirigiendo o prestando sus servicios en la biblioteca</p> |

XIII. ASPECTOS GENERALES Y MEMORIA DE LA BIBLIOTECA

104. Señale cuál ha sido la peor experiencia

105. Comparta la anécdota más significativa que ha vivido en la biblioteca

106. ¿Cuáles son las acciones que la biblioteca está haciendo para la continuidad de los servicios ante el COVID-19?

107. ¿Cuáles considera son las tres principales fortalezas de la biblioteca?

108. ¿Cuáles considera son las tres principales áreas de oportunidad de la biblioteca?

109. Comentarios generales libres (opcional)

Muchas gracias por su colaboración. Le informamos que toda la información será tratada de forma confidencial.

Anexo 2. Directorio de bibliotecas de carácter público 2021 (no incluye bibliotecas escolares)

| | Nombre de la biblioteca | Tipo | Municipio | Localidad | Calle | Colonia | CP | Fundación |
|----|--|-----------|---------------------------------|-----------------------------|---|-------------------------|-------|-----------|
| 1 | Biblioteca Pública Municipal La Amistad 8964 | Pública | Ahumada | Ahumada | Durango y Lázaro Cárdenas s/n | Fátima | 32800 | 2010 |
| 2 | Biblioteca Pública Municipal Lic. Luis Donald Colosio 2530 | Pública | Ahumada | Ahumada | Av. Juárez s/n | Centro | 32800 | 1987 |
| 3 | Biblioteca Pública Municipal Enfermera Martha Arroyo Valverde 2219 | Pública | Aldama | Juan Aldama | C. Gutiérrez y 5ta s/n | Centro | 32910 | 1987 |
| 4 | Biblioteca Pública Municipal de El Pueblito 7914 | Pública | Allende | Colonia Búfalo | Jiménez s/n | Centro | 33921 | 2002 |
| 5 | Biblioteca Pública Municipal de Talamantes 7915 | Pública | Allende | Talamantes | Domicilio conocido | Centro | 33929 | 2002 |
| 6 | Biblioteca Pública Municipal Octavio Paz 3449 | Pública | Allende | Valle de Ignacio Allende | 2 de Abril Esq. Benito Juárez | Centro | 33920 | 1981 |
| 7 | Biblioteca CERESO 1889 | Pública | Aquiles Serdán | San Guillermo (Santa Elena) | Periférico Vicente Lombardo Toledano 5600 | Km. 7.5 | 31650 | 1986 |
| 8 | Biblioteca Pública Municipal Abraham González 254 | Pública | Aquiles Serdán | Santa Eulalia | Zaragoza y 5 de Mayo s/n | Aquiles Serdán | 31650 | 1987 |
| 9 | Biblioteca Pública Municipal Eva Marín de Loera 2818 | Pública | Ascensión | Ascensión | Abasolo y Paseo del Esparseño s/n | Centro | 31820 | 1989 |
| 10 | Biblioteca Pública Municipal José Vasconcelos 8551 | Pública | Ascensión | Puerto Palomas de Villa | Av. 18 de Marzo y calle Morelos | Centro | | 2005 |
| 11 | Biblioteca Pública Municipal Profa. Ana Eva Rueda Núñez 9064 | Pública | Ascensión | Guadalupe Victoria | Independencia s/n, Esq. Guadalupe Victoria | Agrícola y Ganadera | 31831 | 2016 |
| 12 | Biblioteca Pública Municipal Jesús Antonio Almeida 2272 | Pública | Bachíniva | Bachíniva | Zaragoza s/n | Centro | 31660 | 1986 |
| 13 | Biblioteca Pública Municipal Prof. José Natividad Osollo Aizpuru 6858 | Pública | Bachíniva | El Porvenir | 20 de noviembre | Centro | 31670 | 1994 |
| 14 | Biblioteca Pública Municipal de El Vergel 7450 | Pública | Balleza | Ejido el Vergel | Domicilio conocido, Calle Principal s/n | Centro | 33570 | 2000 |
| 15 | Biblioteca Pública Municipal Venustiano Carranza 164 | Pública | Balleza | Mariano Balleza | Venustiano Carranza s/n | El Chamizal | 33560 | 2006 |
| 16 | Biblioteca Pública Municipal Manuel Bernardo Aguirre 3441 | Pública | Batopilas de Manuel Gómez Morín | Batopilas | Laureles s/n, (anexo Presidencia Municipal) | Batopilas | 33400 | 1988 |
| 17 | Biblioteca EAHNM campus Creel (Escuela de Antropología e Historia del Norte de México) | Académica | Bocoyna | Creel | Ave. Adolfo López Mateos #66 B Altos | Barrio Centro | 33200 | |
| 18 | Biblioteca UPNECH Campus Creel Universidad Pedagógica Nacional del Estado de Chihuahua | Académica | Bocoyna | Creel | Gimnasio S/N | Carretera Creel-Arareco | | 2013 |
| 19 | Biblioteca Pública Municipal de Bocoyna 4732 | Pública | Bocoyna | Bocoyna | Vicente Guerrero s/n | Bocoyna | 33201 | 1990 |
| 20 | Biblioteca Pública Municipal de Creel 659 | Pública | Bocoyna | Creel | Enrique Creel 4 | Centro | 33200 | 1984 |
| 21 | Biblioteca Pública Municipal de San José Guacayvo 4862 | Pública | Bocoyna | San José de Guacayvo | Domicilio conocido (Plaza Principal) | Bocoyna | 33201 | 1991 |
| 22 | Biblioteca Pública Municipal de San Juanito 1670 | Pública | Bocoyna | San Juanito | Calle Teporaca y Aldama s/n | | 33211 | 1986 |
| 23 | Biblioteca Pública Municipal de Sisoguichi 1297 | Pública | Bocoyna | Sisoguichi | Salvador Martínez Aguirre s/n | Yermo y Parres | 33220 | 1985 |
| 24 | Biblioteca Pública Municipal Benito Juárez 3590 | Pública | Buenaventura | Ejido Benito Juárez | Emiliano Zapata No. 101 | Ricardo Flores Magón | 31880 | 1988 |
| 25 | Biblioteca Pública Municipal de Col. Rodrigo M. Quevedo 7909 | Pública | Buenaventura | Rodrigo M. Quevedo | Solidaridad y Eugenio Prado s/n | Rodrigo M. Quevedo | 31890 | 2002 |
| 26 | Biblioteca Pública Municipal de Ejido Constitución 5607 | Pública | Buenaventura | Constitución | Domicilio conocido | Centro | 31880 | 1992 |
| 27 | Biblioteca Pública Municipal de Ejido San Lorenzo 8087 | Pública | Buenaventura | San Lorenzo | Domicilio conocido | Centro | 31894 | 2003 |
| 28 | Biblioteca Pública Municipal Hermanos Flores Magón 5608 | Pública | Buenaventura | Flores Magón | Domicilio conocido | Centro | 31880 | 1992 |
| 29 | Biblioteca Pública Municipal Lic. Gaspar Gumaro Orozco Moreno 2304 | Pública | Buenaventura | San Buenaventura | Anáhuac s/n | Buenaventura | 31890 | 1986 |
| 30 | Biblioteca UPNECH Campus Camargo | Académica | Camargo | Camargo | Trias 3 | Centro | 33700 | 2013 |
| 31 | Biblioteca de la UTCam | Académica | Camargo | Camargo | | | 33600 | 2010 |

•ANEXOS•

| | Nombre de la biblioteca | Tipo | Municipio | Localidad | Calle | Colonia | CP | Fundación |
|----|---|-----------|---------------|---------------------------|---|-----------------------------|-------|-----------|
| 32 | Biblioteca "CP. Ramiro Valles Ortega" Facultad de Contaduría y Administración extensión Camargo Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Camargo | Camargo | 15 y H. Ayuntamiento | Abraham González | 33700 | 2006 |
| 33 | Biblioteca Pública Municipal Blanca Contreras G. 1950 | Pública | Camargo | La Perla | Juárez s/n | La Perla Mineral | 33610 | 1986 |
| 34 | Biblioteca Pública Municipal Lic. Manuel Gómez Morán 1310 | Pública | Camargo | La Laguna | Calle Venustiano Carranza Esquina con calle Doblado s/n | Lagunitas | 33700 | 1985 |
| 35 | Biblioteca Pública Municipal Prof. José Pablo Meouchi 5110 | Pública | Camargo | Camargo | CNC y 13 | Fracc. Abraham González | 33778 | 1986 |
| 36 | Biblioteca Pública Municipal Profesora Ofelia Cázares Barrón 8256 | Pública | Camargo | Camargo | Guillermo Prieto y Vicente Suárez No. 519 | Centro | 33700 | 2004 |
| 37 | Biblioteca Pública Municipal Carlos Estrella Gamboa 4012 | Pública | Carichi | Carichi | Calle 5ª y Juan Escutia s/n | Centro | 33280 | 1987 |
| 38 | Biblioteca de la Universidad Tecnológica de Paquimé | Académica | Casas Grandes | Casas Grandes | Niños Héroes s/n | La Esperanza | 31850 | 2012 |
| 39 | Biblioteca Pública Municipal Juan Quezada 7910 | Pública | Casas Grandes | Juan Mata Ortiz (Pearson) | Iturbide Norte s/n | Juan Mata Ortiz | 31861 | 2002 |
| 40 | Biblioteca Pública Municipal Plan de Álamos 7453 | Pública | Casas Grandes | Colonia Juárez | Azteca y Casas Grandes s/n | El Rusio | 31861 | 2000 |
| 41 | Biblioteca Pública Municipal Profa. Manuela Olivas Medina 2951 | Pública | Casas Grandes | Casas Grandes | Libertad No. 146 | Centro | 31850 | 1987 |
| 42 | Biblioteca del Centro de Investigación en Materiales Avanzados, S.C. | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Miguel de Cervantes 120 | Complejo Industrial | 31109 | 1994 |
| 43 | Biblioteca Prof. Martín Mendoza | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Cayetano Justiniani 4500 | Cerro Coronel II, Lealtad I | 31370 | 1957 |
| 44 | Biblioteca "Dr. Juan Luis Sariego Rodríguez" de la Escuela de Antropología e Historia del Norte de México | Académica | Chihuahua | Chihuahua | 5 de Febrero e Instituto Politécnico Nacional #301 | Guadalupe | 31410 | 1990 |
| 45 | Biblioteca "Lic. Oscar Ornelas K." Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Av. Universidad s/n | Magisterial | 31220 | 1965 |
| 46 | Biblioteca "Bertrand Russell" Facultad de Filosofía y Letras Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Rúa de las Humanidades s/n | Campus Universitario I | 31000 | 1967 |
| 47 | Biblioteca "C.P. Antonio Horcasitas Barrio" Facultad de Contaduría y Administración Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Circuito Universitario No. 1 | Ciudad Universitaria | 31240 | 1960 |
| 48 | Biblioteca "Eva Mariscal Robles" Facultad de Ciencias Agrotecnológicas Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Ciudad Universitaria Campus I, Apdo. Postal 24 | Magisterial | 31110 | 1963 |
| 49 | Biblioteca "M.V. Federico Rubio Lozano" Facultad de Zootecnia y Ecología Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Periférico Francisco R. Almada s/n | | 31453 | 1963 |
| 50 | Biblioteca Carlos Urquidí Gaytán Escuela Normal Superior Prof. José E. Medrano R. | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Centro | Cuarta y I. Ramírez 2600 | 31000 | |
| 51 | Biblioteca Central Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Campus Universitario I | Altavista | 31110 | 1955 |
| 52 | Biblioteca de Facultad de Artes Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Campus 1, Av. Universidad s/n | Magisterial | 31170 | 1987 |
| 53 | Biblioteca de Facultad de Ciencias de la Cultura Física Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Periférico de la Juventud y Circuito Universitario s/n | Fracc. Campo Bello | 31124 | 1966 |

•ANEXOS•

| | Nombre de la biblioteca | Tipo | Municipio | Localidad | Calle | Colonia | CP | Fundación |
|----|--|---------------|-----------|--------------------|---|---------------------------------------|-------|-----------|
| 54 | Biblioteca de Facultad de Medicina y Ciencias Biomédicas Extensión Colón Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Av. Colón 1003 | Obrera | 31350 | 1956 |
| 55 | Biblioteca de la DES de Ingenierías Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Ciudad Universitaria Apdo. postal 1528 Suc. C | Residencial Universidad | 31120 | 1954 |
| 56 | Biblioteca de la DES de Salud Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Circuito Universitario Campus II | Fracc. Residencial Universidad | 31125 | 2010 |
| 57 | Biblioteca de la Institución Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado Luis Urías Belderráin | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Ave. Río Sacramento y Río Florido s/n | Fracc. Junta de Los Ríos | 31310 | |
| 58 | Biblioteca de la Universidad Tecnológica de Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Av. Montes Americanos 9501, sector 35 | Prol. La Cantera | 31216 | 2015 |
| 59 | Biblioteca del Centro Chihuahuense de Estudios de Posgrado | Académica | Chihuahua | Chihuahua | División del Norte 3707 | Altavista | 31200 | 1992 |
| 60 | Biblioteca del Centro de Investigación y Docencia | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Lucio Cabañas 27 | Lomas del Santuario Etapa II | 31206 | 1994 |
| 61 | Biblioteca del Instituto Tecnológico de Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Av. Tecnológico 2909 | Unidad Tecnológica | 31310 | 1948 |
| 62 | Biblioteca Prof. Miguel Huerta Maldonado Universidad Pedagógica Nacional: Unidad 081 Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Av. Mirador 4700 | Fracc. Residencial Campestre II Etapa | 31238 | 1982 |
| 63 | Biblioteca UTCH Sur | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Km 3 Carretera Chihuahua a Aldama s/n | Colinas del León | 31313 | 2015 |
| 64 | Bibliotecas del Centro de Actualización del Magisterio de Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Centro | Vigésimo Novena 103 | 31200 | |
| 65 | Centro de información de la Universidad Politécnica de Chihuahua | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Av. Prolongación Teófilo Borunda Ortiz 13200 | Labor de Terrazas | 31220 | 2008 |
| 66 | Centro de Información del Instituto Tecnológico de Chihuahua II | Académica | Chihuahua | Chihuahua | Av. Industrias 11101 | Complejo Industrial Chihuahua | 31130 | 1989 |
| 67 | Biblioteca de la Casa de la Cultura Jurídica Ministro José Fernando Ramírez Álvarez | Especializada | Chihuahua | Chihuahua | Av. Zarco 2446 | Zarco | 31020 | 1999 |
| 68 | Biblioteca del Centro INAH Chihuahua | Especializada | Chihuahua | Chihuahua | Paseo Bolívar 608 | Centro | 31000 | 1987 |
| 69 | Biblioteca Inforaj Tribunal Superior de Justicia de Chihuahua | Especializada | Chihuahua | Chihuahua | Bolívar 800 | Centro Histórico | 31000 | |
| 70 | Biblioteca Legislativa Carlos Montemayor Aceves | Especializada | Chihuahua | Chihuahua | Libertad 9 | Centro | | |
| 71 | Biblioteca del ISSSTE - Chihuahua 498 | Pública | Chihuahua | Chihuahua | Calle Océano Pacífico y Calle Mar Mediterráneo 3620 | FOVISSSTE | 31290 | 1984 |
| 72 | Biblioteca Pública Central Carlos Montemayor 291 | Pública | Chihuahua | Chihuahua | Av. División del Norte s/n, esq. Av. Universidad | Altavista | 31200 | 1980 |
| 73 | Biblioteca Pública Municipal Colinas del Sol 3588 | Pública | Chihuahua | Chihuahua | Golondrinas y Pericos s/n | Colinas del Sol | 31110 | 1983 |
| 74 | Biblioteca Pública Municipal de Chihuahua 8255 (Mediateca Publica Municipal) | Pública | Chihuahua | Chihuahua | Teófilo Borunda Esq. Independencia 1617 | Colón | 31000 | 2001 |
| 75 | Biblioteca Pública Municipal Indio Jari 7459 | Pública | Chihuahua | El Sauz | División del Norte s/n | El Sauz | 31620 | 2000 |
| 76 | Biblioteca Pública Municipal León Barri Paredes 7770 | Pública | Chihuahua | Chihuahua | 15 y Priv. De Emiliano Zapata s/n | Villa Juárez | 31190 | 2001 |
| 77 | Biblioteca Pública Municipal Los Fundadores 3589 | Pública | Chihuahua | Chihuahua | Pascual Orozco y Portugal s/n | Francisco Villa | 31134 | 1988 |
| 78 | Biblioteca Pública Municipal Miguel de Cervantes Saavedra 222 | Pública | Chihuahua | Chihuahua | Sexta 1800 | Centro | 31000 | 1943 |
| 79 | Biblioteca Pública Municipal Pinos 8088 | Pública | Chihuahua | Chihuahua | Entre calles 92 y 94 | Los Pinos | 31410 | 2003 |
| 80 | Biblioteca Pública Municipal José María Morales 4011 | Pública | Chinipas | Chínipas de Almada | Juárez y Zaragoza 45 | Chínipas de Aldama | 33360 | 1987 |

| | Nombre de la biblioteca | Tipo | Municipio | Localidad | Calle | Colonia | CP | Fundación |
|-----|--|-----------|-------------------------|--------------------------------|--|-----------------------|-------|-----------|
| 81 | Biblioteca Pública Municipal Lic. Luis Echeverría Álvarez 3450 | Pública | Coronado | José Esteban Coronado | Av. Centenario 2 | Coronado | 33990 | 1988 |
| 82 | Biblioteca Pública Municipal Melchor Ramírez Navarrete 4016 | Pública | Coyame del Sotol | Santiago de Coyame | Domicilio conocido | Centro | 32850 | 1987 |
| 83 | Biblioteca Pública Municipal Toribio Ortega 7369 | Pública | Coyame del Sotol | Cuchillo Parado | Domicilio conocido | Centro | 32854 | 1999 |
| 84 | Biblioteca de Facultad de Ciencias Agrotecnológicas Extensión Cuauhtémoc Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Cuauhtémoc | Cuauhtémoc | Pablo Sidar y presa de la amistad 2015 | Barrio de la presa | 31510 | 2001 |
| 85 | Biblioteca de la División Multidisciplinaria de Cuauhtémoc Universidad Autónoma de Ciudad Juárez | Académica | Cuauhtémoc | Cuauhtémoc | Km. 3.5 Carretera Anáhuac-Cuauhtémoc | Anáhuac | 31600 | 2009 |
| 86 | Biblioteca Instituto Tecnológico de Ciudad Cuauhtémoc | Académica | Cuauhtémoc | Cuauhtémoc | Av. Tecnológico 137 | Centro | 31500 | 1990 |
| 87 | Biblioteca UPNECH Campus Cuauhtémoc | Académica | Cuauhtémoc | Cuauhtémoc | Francisco J. Mujica y Héctor Valdez 796 | Nuevo Milenio | 31544 | |
| 88 | Biblioteca UTCH Unidad Académica Cuauhtémoc | Académica | Cuauhtémoc | Cuauhtémoc | | Valle de los Manzanos | 31579 | 2013 |
| 89 | Biblioteca Pública Municipal Abraham González 226 | Pública | Cuauhtémoc | Cuauhtémoc | Avenida Morelos y Calle 41 s/n | Francisco Villa | 31500 | 2004 |
| 90 | Biblioteca Pública Municipal Abraham González 4731 | Pública | Cuauhtémoc | Colonia Anáhuac | Av. Francisco I. Madero Esq. Calle 2ª s/n | Centro | 31600 | 1990 |
| 91 | Biblioteca Pública Municipal Don Lupe Rocha Ch. 7021 | Pública | Cuauhtémoc | Colonia Obregón (Rubio) | Tercera Esq. Av. Cuauhtémoc s/n | Álvaro Obregón | 31610 | 1995 |
| 92 | Biblioteca Pública Municipal Lázaro Cárdenas 6862 | Pública | Cuauhtémoc | Lázaro Cárdenas | Domicilio conocido | Lázaro Cárdenas | 31611 | 1994 |
| 93 | Biblioteca Pública Municipal Mtra. María Elena Rodríguez 7463 | Pública | Cuauhtémoc | Cuauhtémoc | Michoacán No. 26 s/n | Centro | 31500 | 2000 |
| 94 | Biblioteca Pública Municipal Magaly Gómez de Baeza 3560 | Pública | Cusihuirachi | Colonia Cusi (Ojo de Agua) | Domicilio conocido | Centro | 33540 | 1988 |
| 95 | Biblioteca "Reyes Humberto de las Casas" Facultad de Ciencias Agrícolas y Forestales Campus Delicias Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Delicias | Delicias | Km. 2.5 Carr. Delicias-Rosales | | 33000 | 1972 |
| 96 | Biblioteca de Facultad de Contaduría y Administración extensión Delicias Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Delicias | Delicias | Sexta poniente s/n | Poniente | 33000 | 1991 |
| 97 | Biblioteca ITDel Instituto Tecnológico de Delicias | Académica | Delicias | Delicias | Paseo Tecnológico Km 3.5 | | 33000 | |
| 98 | Biblioteca UPNECH Campus Delicias | Académica | Delicias | Delicias | Av. Río Florido Pte. 405 | Oriente 1 | 33000 | |
| 99 | Biblioteca Pública Municipal Centro Cultural 2649 | Pública | Delicias | Delicias | Av. Río Chuviscar Norte y Círculo de la Plaza de la República No. 1 | Centro, Sector Norte | 33000 | 1989 |
| 100 | Biblioteca Pública Municipal Emiliano Zapata | Pública | Delicias | Delicias | Av. 2ª Sur y Calle 28 | Tierra y Libertad | 33088 | 1990 |
| 101 | Biblioteca Pública Municipal Paulita Aun de Aguirre 218 | Pública | Delicias | Delicias | Plaza Venustiano Carranza s/n | Centro | 33000 | 1987 |
| 102 | Biblioteca Pública Municipal Dr. Belisario Domínguez 2862 | Pública | Dr. Belisario Domínguez | San Lorenzo | Adolfo López Mateos y Miguel Hidalgo y Costilla | Vicente Guerrero | 33140 | 1987 |
| 103 | Biblioteca Pública Municipal Felipe Ángeles 2957 | Pública | El Tule | El Tule | Domicilio conocido | Centro | 33550 | 2007 |
| 104 | Biblioteca Pública Municipal Benito Juárez 2271 | Pública | Galeana | Abdenago C. García (Lagunitas) | Benito Juárez No. 55 | Centro | 31870 | 1991 |
| 105 | Biblioteca Pública Municipal Caballero de Croix 6368 | Pública | Galeana | Colonia Le Barón | Miguel Hidalgo y Casas Grandes s/n | Le Barón | 31870 | 1993 |
| 106 | Biblioteca Pública Municipal Lic. José Reyes Baeza 8735 | Pública | Galeana | La Angostura | Domicilio conocido (a un costado de la iglesia, frente a la Carretera a Nuevo Casas Grandes) | La Angostura | 31870 | 2006 |
| 107 | Biblioteca Pública Municipal Valente Madrid Becerra 7456 | Pública | Galeana | Hermenegildo Galeana | Juan Mata Ortiz y Colón s/n | Galeana | 31870 | 2000 |

| | Nombre de la biblioteca | Tipo | Municipio | Localidad | Calle | Colonia | CP | Fundación |
|-----|--|-----------|--------------------|-----------------------|--|---|-------|-----------|
| 108 | Biblioteca Pública Municipal David Ramírez Coronado 3440 | Pública | Gómez Farías | Valentín Gómez Farías | Libertad y 3ª. s/n | Centro, Gómez Farías | 31900 | 1988 |
| 109 | Biblioteca Pública Municipal José María Morelos y Pavón 4015 | Pública | Gran Morelos | Gran Morelos | Alfonso Aguilar Padre s/n | Gran Morelos | 33260 | 1987 |
| 110 | Biblioteca Pública Municipal Profa. Olivia Martínez Flores 8942 | Pública | Gran Morelos | La Paz | Domicilio conocido | La Paz | 33269 | 2008 |
| 111 | Biblioteca de la Universidad Tecnológica de la Tarahumara | Académica | Guachochi | Guachochi | Carr. Guachochi-Yoquivo Km.1.5 | | 33180 | 2009 |
| 112 | Biblioteca del Centro Regional de Educación Superior Universidad Autónoma de Chihuahua Extensión Guachochi | Académica | Guachochi | Guachochi | Las Palmas s/n | Ejido las Palmas | 31180 | 2003 |
| 113 | Biblioteca UPENECH Guachochi | Académica | Guachochi | Chihuahua | Pascual Orozco y Belisario Domínguez 23 | Los Pinos | 33184 | 1982 |
| 114 | Biblioteca Pública Municipal de Norogachi 8089 | Pública | Guachochi | Norogachi | Domicilio conocido s/n | Centro | 33190 | 2002 |
| 115 | Biblioteca Pública Municipal de Rocheachi 8090 | Pública | Guachochi | Rocheachi | Domicilio conocido | El Puente | 33181 | 2003 |
| 116 | Biblioteca Pública Municipal Heriberto Cortes Galván 6856 | Pública | Guachochi | Samachique | Naoa s/n | Agua Zarca | 33194 | 2003 |
| 117 | Biblioteca Pública Municipal Margarita 2218 | Pública | Guachochi | Guachochi | Belisario Domínguez y Felipe Ángeles s/n | Centro | 33180 | 1963 |
| 118 | Biblioteca Pública Municipal Epifanio Solís Peña 4021 | Pública | Guadalupe | Guadalupe | Av. Hidalgo s/n, (Presidencia Municipal) | Guadalupe | 32740 | 2001 |
| 119 | Biblioteca Centro Universitario de Aprendizaje Universidad Autónoma de Chihuahua Extensión Guadalupe y Calvo | Académica | Guadalupe y Calvo | | Del Cetys s/n | | 33470 | 2007 |
| 120 | Biblioteca UPNECH Campus Guadalupe y Calvo | Académica | Guadalupe y Calvo | Guadalupe y Calvo | Salida a Parral | El Palmito | 33470 | |
| 121 | Biblioteca Pública Municipal Chineaachi 4116 | Pública | Guadalupe y Calvo | Chinatú | Apartado Postal No. 486 | Chinatú | 33498 | 1988 |
| 122 | Biblioteca Pública Municipal de Atascaderos 6420 | Pública | Guadalupe y Calvo | Atascaderos | Domicilio conocido | Centro | 33476 | 1994 |
| 123 | Biblioteca Pública Municipal de Baborigame 6369 | Pública | Guadalupe y Calvo | Baborigame | Domicilio conocido | Centro | 33470 | 1993 |
| 124 | Biblioteca Pública Municipal de Dolores 6859 | Pública | Guadalupe y Calvo | Dolores | Domicilio conocido | Centro | 33470 | 1994 |
| 125 | Biblioteca Pública Municipal José Ríos Lozoya 6350 | Pública | Guadalupe y Calvo | La Trinidad | Domicilio conocido | Centro | 33478 | 1993 |
| 126 | Biblioteca Pública Municipal Prof. Ignacio González Nevárez 4013 Unidad Infantil DIF | Pública | Guadalupe y Calvo | Guadalupe y Calvo | Unidad Infantil DIF | Arboledas del Mohinora | 33470 | 1987 |
| 127 | Biblioteca Pública Municipal Plácido C. Ríos 3444 | Pública | Guazapares | Témoris | Plaza Principal s/n | Témoris | 33390 | 1988 |
| 128 | Biblioteca del Centro Universitario de Aprendizaje Extensión Guerrero | Académica | Guerrero | Guerrero | Calle 17 y Canal | Universidad | 31680 | 2007 |
| 129 | Biblioteca Pública Municipal Cristóbal Colón 5109 | Pública | Guerrero | La Junta | Cauhtémoc s/n | Centro | 31690 | 1991 |
| 130 | Biblioteca Pública Municipal Cruz Chávez 5746 | Pública | Guerrero | Tomochi | Domicilio conocido | Centro | 31691 | 1992 |
| 131 | Biblioteca Pública Municipal Dr. Encarnación Brondo Whitte 1951 | Pública | Guerrero | Guerrero | Galeana 1701 | Magisterial | 31680 | 1972 |
| 132 | Biblioteca Central Universitaria Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Hidalgo del Parral | Hidalgo del Parral | Av. Gral. Jesús Lozoya Solís s/n | Almaceña | 33860 | 2018 |
| 133 | Biblioteca de la UPNECH Unidad Parral | Académica | Hidalgo del Parral | Hidalgo del Parral | Salvador Allende y Esperanza s/n | Palmilla | 33800 | 1981 |
| 134 | Biblioteca ITParral Instituto Tecnológico de Parral | Académica | Hidalgo del Parral | Hidalgo del Parral | Tecnológico 57 | Tecnológico | 33850 | 1975 |
| 135 | Biblioteca José Vasconcelos de la Escuela Normal Experimental Miguel Hidalgo | Académica | Hidalgo del Parral | Hidalgo del Parral | Miguel Hidalgo | Anillo Perimetral Luis Donaldo Colosio Km 5+767 | 33879 | |
| 136 | Biblioteca UTP Universidad Tecnológica de Parral | Académica | Hidalgo del Parral | Hidalgo del Parral | Av. Gral. Jesús Lozoya Solís Km 0.931 | Col. Paseos del Almaceña | 33827 | 2017 |
| 137 | Biblioteca Elisa Griensen 8941 SEDENA | Pública | Hidalgo del Parral | Hidalgo del Parral | Campo Militar No. 42-B | Campo Militar | 33825 | 2011 |
| 138 | Biblioteca Pública Municipal Alfonso Reyes 6363 | Pública | Hidalgo del Parral | Hidalgo del Parral | 11 de Julio s/n | Morelos | 33830 | 1993 |

| | Nombre de la biblioteca | Tipo | Municipio | Localidad | Calle | Colonia | CP | Fundación |
|-----|---|---------------|--------------------|--------------------|--|------------------------------------|-------|-----------|
| 139 | Biblioteca Pública Municipal Benjamin Franklin 230 | Pública | Hidalgo del Parral | Hidalgo del Parral | Avenida Independencia y Donato Guerra | Centro | 33800 | 1877 |
| 140 | Biblioteca Pública Municipal Francisco Villa 229 | Pública | Hidalgo del Parral | Hidalgo del Parral | Benito Juárez 23 | Centro | 33800 | 1967 |
| 141 | Biblioteca Pública Municipal Luis Donald Colosio Murrieta 6352 | Pública | Hidalgo del Parral | Hidalgo del Parral | Raúl Soto Reyes s/n (esq. Con Francisco Morales) | PRI | 33820 | 2007 |
| 142 | Biblioteca Pública Municipal Mutualista Miguel Hidalgo 6362 | Pública | Hidalgo del Parral | Hidalgo del Parral | República de Honduras y López Mateos s/n | Benito Kennedy | 33870 | 1993 |
| 143 | Biblioteca Pública Municipal Profesor Enrique Moreno García 7464 | Pública | Hidalgo del Parral | Hidalgo del Parral | Av. Centauro y Jhon Reed s/n | Héroes de la Revolución | 33815 | 2000 |
| 144 | Biblioteca Pública Municipal Independencia 3559 | Pública | Huejotitán | Huejotitán | Independencia s/n (altos Presidencia Municipal) | Huejotitán | 33540 | 1988 |
| 145 | Biblioteca Pública Municipal Prof. José Santos Valdés 1258 | Pública | Ignacio Zaragoza | Ignacio Zaragoza | Calle 9 de Enero No. 131 | Centro | 31920 | 1985 |
| 146 | Biblioteca Pública Municipal Prof. María Bertha Ruiz Castillo 4504 | Pública | Ignacio Zaragoza | Ignacio Allende | Edificio Presidencial Seccional | Centro | 33920 | 1989 |
| 147 | Biblioteca Pública Municipal Ernesto Madera Esquer 2269 Centro Cultural Ernesto Madera Esquer | Pública | Janos | Janos | Ojinaga s/n | Centro | 31840 | 1986 |
| 148 | Biblioteca de la Universidad Tecnológica de Camargo Unidad Jiménez | Académica | Jiménez | Jiménez | Vialidad Victoria Thomas de Garza Castellón 1201 | La Lagunita | 33730 | 2015 |
| 149 | Centro de Información del Instituto Tecnológico de Ciudad Jiménez | Académica | Jiménez | Jiménez | Av. Tecnológico s/n | Las Luisas | 33980 | 1994 |
| 150 | Biblioteca Pública Municipal Dr. Francisco Riveros Ortiz 210 Casa de la Cultura | Pública | Jiménez | Jiménez | Mina 210 | Centro | 33980 | 1987 |
| 151 | Biblioteca "José Fuentes Mares" Facultad de Ciencias Políticas y Sociales Universidad Autónoma de Chihuahua | Académica | Juárez | Juárez | Henry Dunant 7412 | Zona Pronaf | 32315 | 1969 |
| 152 | Biblioteca Central Carlos Montemayor Universidad Autónoma de Ciudad Juárez | Académica | Juárez | Juárez | Av. Heroico Colegio Militar 3775 | Zona Chamizal | 32310 | 1995 |
| 153 | Biblioteca de Ciencias Biomédicas Universidad Autónoma de Ciudad Juárez | Académica | Juárez | Juárez | Av. Estocolmo s/n | Zona PRONAF | 32310 | 1980 |
| 154 | Biblioteca de El Colegio de Chihuahua | Académica | Juárez | Juárez | Partido Díaz 4723 esquina con Anillo Envoltente del PRONAF | Progresista | 32310 | |
| 155 | Biblioteca de El Colegio de la Frontera Norte | Académica | Juárez | Juárez | Av. Insurgentes No. 3708 | Los Nogales | 32350 | 2005 |
| 156 | Biblioteca del Centro Chihuahuense de Estudios de Posgrado | Académica | Juárez | Juárez | El Barreal | Constitución y 20 de noviembre s/n | | 1994 |
| 157 | Biblioteca del ITCJ Instituto Tecnológico de Ciudad Juárez | Académica | Juárez | Juárez | Av. Tecnológico No. 1340 | El Crucero | 32500 | 1964 |
| 158 | Biblioteca en la División Multidisciplinaria Ciudad Universitaria Universidad Autónoma de Ciudad Juárez | Académica | Juárez | Juárez | Av. José Jesús Macías Delgado 18100 | Ciudad Universitaria | 32000 | 2010 |
| 159 | Biblioteca Otto Campbell Universidad Autónoma de Ciudad Juárez | Académica | Juárez | Juárez | Av. del Charro 402 | Partido Romero | 32584 | 1981 |
| 160 | Biblioteca Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez | Académica | Juárez | Juárez | Av. Universidad Tecnológica 3051 | Lote Bravo II | 32695 | 1999 |
| 161 | Biblioteca UPNECH Ciudad Juárez | Académica | Juárez | Juárez | C. Cam. Viejo a San José 8370 | Partido Iglesias | 32528 | 1979 |
| 162 | Servicios de Información | Académica | Juárez | Juárez | Pez Lucio 10526 | Puerto de Anapra | 32107 | 2012 |
| 163 | Biblioteca Eduardo Romero de la Peña | Comunitaria | Juárez | Juárez | Constitución y Avenida Insurgentes | El Barreal | 32040 | 2012 |
| 164 | Sala Petauor Lector | Comunitaria | Juárez | Juárez | Almería & Portobello Norte | Residencial Tres Torres | | 2017 |
| 165 | Biblioteca de la Casa de la Cultura Jurídica Ministro Andrés Horcasitas | Especializada | Juárez | Juárez | Av. de la Raza 4400 | Frac. Los Nogales | 32350 | 2003 |

| | Nombre de la biblioteca | Tipo | Municipio | Localidad | Calle | Colonia | CP | Fundación |
|-----|--|---------------|-----------|-------------|--|--------------------------|-------|-----------|
| 166 | Biblioteca del Hospital Infantil de Especialidades Universidad Autónoma de Ciudad Juárez | Especializada | Juárez | Juárez | Av. Vicente Guerrero Esquina con Arizona S/N | Los Parques | 32440 | |
| 167 | Biblioteca MPDU. Abigail García Espinosa Instituto Municipal de Investigación y Planeación | Especializada | Juárez | Juárez | Benjamín Franklin No. 4185 | Progresista | 32310 | 1995 |
| 168 | Biblioteca UACJ en el Hospital General | Especializada | Juárez | Juárez | Paseo Triunfo de la República 2404 | Partido Escobedo | 32330 | 1995 |
| 169 | Biblioavión | Pública | Juárez | Juárez | Heroico Colegio Militar y Octezumal | El Chamizal | | 2018 |
| 170 | Biblioteca del CERESO 6353 | Pública | Juárez | Juárez | Barranco Azul s/n y Toribio Ortega | Agrícola Emiliano Zapata | 32675 | 1993 |
| 171 | Biblioteca EMSMI México 6714 | Pública | Juárez | Juárez | Prol. Santiago Troncoso s/n | Bellavista | 32575 | 1993 |
| 172 | Biblioteca Pública Estatal Parque Central Rómulo y Numa Escobar Zerman 7912 | Pública | Juárez | Juárez | Av. Tecnológico N. 4450 | Partido Iglesias | 32650 | 2002 |
| 173 | Biblioteca Pública Municipal Arturo Tolentino Hernández 251 | Pública | Juárez | Juárez | Ignacio Ramírez 352 Nte. | Partido Romero | 32000 | 1943 |
| 174 | Biblioteca Pública Municipal Custodia de la República Centro Comunitario Terrenos Nacionales | Pública | Juárez | Juárez | Ejido Galeana y Ejido Parritas | Terrenos Nacionales | 32598 | |
| 175 | Biblioteca Pública Municipal de Samalayuca 8091 | Pública | Juárez | Samalayuca | Antigua Carretera Panamericana 208 | Samalayuca | 32730 | 2003 |
| 176 | Biblioteca Pública Municipal Emiliano Zapata 4505 CAMEF-DIF | Pública | Juárez | Juárez | Álvaro Obregón 2400 | Emiliano Zapata | 32210 | 1989 |
| 177 | Biblioteca Pública Municipal Espiridión Provencio 8736 Centro Comunitario Anapra | Pública | Juárez | Juárez | Remora y Delfín s/n | Rancho Anapra | 32107 | 2012 |
| 178 | Biblioteca Pública Municipal Felipe Ángeles 4077 | Pública | Juárez | Juárez | Arroyo de Las Víboras 1318 | Felipe Ángeles | 32100 | 2003 |
| 179 | Biblioteca Pública Municipal Francisco I. Madero 6712 Centro Comunitario Francisco I. Madero | Pública | Juárez | Juárez | Antonio Soto y Gama 4409 | Francisco I. Madero | 32170 | 1980 |
| 180 | Biblioteca Pública Municipal Francisco Villarreal 8972 Centro Comunitario Francisco Villarreal | Pública | Juárez | Juárez | Puerto Dover 1620 | Tierra Nueva II | 32599 | 2013 |
| 181 | Biblioteca Pública Municipal Hombres de la Reforma Centro Comunitario Frida Kahlo | Pública | Juárez | Juárez | Soneto 650 | Frida Kahlo | 32575 | 2005 |
| 182 | Biblioteca Pública Municipal Ignacio Zaragoza 7913 | Pública | Juárez | Juárez | Agustín Melgar 120 | Morelos de Zaragoza | 32590 | 2002 |
| 183 | Biblioteca Pública Municipal Jesús Escobar y Armendáriz Centro Comunitario Granjas De Chapultepec | Pública | Juárez | Juárez | Alberto Gracia 7918 y Parque Industrial de los Aztecas | Aztecas | 32280 | |
| 184 | Biblioteca Pública Municipal Juan Udieta | Pública | Juárez | El Millón | Juárez Porvenir | | 32725 | 2002 |
| 185 | Biblioteca Pública Municipal Lic. Benito Juárez García 341 | Pública | Juárez | Juárez | Ayuntamiento 834 | Antiguo Rastro Municipal | 32250 | 1982 |
| 186 | Biblioteca Pública Municipal Loma Blanca | Pública | Juárez | Loma Blanca | Domicilio conocido | | | |
| 187 | Biblioteca Pública Municipal Manuel Talamas Camandari 6713 Oratorio Salesiano Lupita | Pública | Juárez | Juárez | Boulevard Ignacio Zaragoza y Oaxaca 1050 | Morelos III | 32573 | 1996 |
| 188 | Biblioteca Pública Municipal Margarita Maza de Juárez | Pública | Juárez | Juárez | Huautla 2314 | Felipe Ángeles | 32150 | 2006 |
| 189 | Biblioteca Pública Municipal Mariano Samaniego Centro Comunitario Siglo XXI-CAMEF DIF | Pública | Juárez | Juárez | Empalme Purísima s/n (entre Río Grande y Arroyo café) | Río Grande | 32153 | |
| 190 | Biblioteca Pública Municipal Miguel Lerdo de Tejada Centro de Desarrollo Comunitario Felipe Ángeles "El Retiro" Felipe Ángeles | Pública | Juárez | Juárez | Arroyo del Mimbres y Tabaco s/n | Felipe Ángeles | 32100 | 2006 |

| | Nombre de la biblioteca | Tipo | Municipio | Localidad | Calle | Colonia | CP | Fundación |
|-----|--|-----------|------------------|-------------------------------|--|--|-------|-----------|
| 191 | Biblioteca Pública Municipal Oratorio San Juan Bosco 7911 Oratorio Saleciano San Juan Bosco | Pública | Juárez | Juárez | Isla Terranova 5551 | 16 de Septiembre | 32210 | 2002 |
| 192 | Biblioteca Pública Municipal Palo Chino Centro de Desarrollo Comunitario Palo Chino | Pública | Juárez | Juárez | Palo Hueco 5603 y Palo Chino | Palo Chino Nte. | 32299 | |
| 193 | Biblioteca Pública Municipal Paso del Norte Centro Comunitario Kilómetro 20 | Pública | Juárez | Juárez | Manuel N. López 601 | Km 20 | 32695 | |
| 194 | Biblioteca Pública Municipal Prof. Manuel Robles Flores 1805 | Pública | Juárez | San Agustín | Antonio García Y Camilo de León s/n | San Agustín | 32721 | 1986 |
| 195 | Biblioteca Pública Municipal Riveras del Bravo etapa II | Pública | Juárez | Juárez | Riveras del Portugal 313 | Riberas del Bravo etapa II (Ejido Los Ojitos) | 32594 | |
| 196 | Biblioteca Pública Municipal Riveras del Bravo etapa VIII Centro Comunitario Riveras del Bravo | Pública | Juárez | Juárez | Riveras de Delicias y Riveras de Tepeyac s/n | Riberas del Bravo Etapa VIII (Parcelas Ejido Jesús Carranza) | 32594 | |
| 197 | Biblioteca Pública Municipal San Isidro de Río Grande 6870 | Pública | Juárez | San Isidro (Río Grande) | 16 de Septiembre 235 | San Isidro D.B. | 32720 | 1994 |
| 198 | Biblioteca Pública Municipal Santiago Troncoso Centro Comunitario Santiago Troncoso | Pública | Juárez | Juárez | Av. Santiago Troncoso s/n (entre Décima y Valle de los Cedros) | Torres del PRI | 32575 | 2016 |
| 199 | Biblioteca Pública Municipal Villas de Salvárca 8973 | Pública | Juárez | Juárez | Villa Roja s/n | Villas de Salvarcar | 32575 | 2012 |
| 200 | Biblioteca Pública Municipal Vista Hermosa Centro de Desarrollo Comunitario Vista Hermosa | Pública | Juárez | Juárez | Yeso 1036 (casi esquina con Alumbre) | Vista Hermosa | 32295 | 2012 |
| 201 | Biblioteca Pública Municipal Oasis Revolución | Pública | Juárez | Juárez | Av. de la Paz y Oasis Nápoles | | 32675 | |
| 202 | Biblioteca Pública Municipal Prof. Francisco Velázquez Zárate 2959 | Pública | Julimes | Julimes | Plaza Principal | Presidentes | 32950 | 1987 |
| 203 | Biblioteca Pública Municipal Olivia M. de Rangel 2958 | Pública | La Cruz | La Cruz | Zaragoza s/n | | 33670 | 1987 |
| 204 | Biblioteca Pública Municipal El Estudiante 2792 | Pública | López | Octaviano López | Francisco I. Madero s/n | Centro | 33940 | 1987 |
| 205 | Biblioteca UPNECH Campus Madera | Académica | Madera | Madera | Av. México | Barrio Las Quinientas | | |
| 206 | Biblioteca Pública Municipal José Fuentes Mares 5108 | Pública | Madera | Las Varas (Estación Babicora) | Domicilio conocido (anexo Presidencia Municipal) | Las Varas | 31950 | 1991 |
| 207 | Biblioteca Pública Municipal Prof. Francisco R. Almada 2250 Centro Cultural San Pedro | Pública | Madera | Madera | Sexta y Ahumada | Ferrocarril | 31943 | 1986 |
| 208 | Biblioteca Pública Municipal Raúl Domínguez Cota 4730 | Pública | Madera | El Largo | Domicilio conocido | Centro | 31936 | 1990 |
| 209 | Biblioteca Pública Municipal Socorro Rivera 4783 | Pública | Madera | Nicolás Bravo | Av. Independencia y Calle Tercera | Americano | 31940 | 1990 |
| 210 | Biblioteca Pública Municipal CP Cesar Franco Chávez 3558 | Pública | Maguarichi | Maguarichi | Domicilio conocido | Centro | 33370 | 1988 |
| 211 | Biblioteca Pública Municipal Petronilo Estrada 4023 | Pública | Manuel Benavides | Manuel Benavides | Emiliano Zapata s/n y Calle 5ª | Manuel Benavides | 32980 | 1986 |
| 212 | Biblioteca Pública Municipal Tobias Antillón 2268 | Pública | Matachí | Matachí | Hidalgo y Calle 2 s/n | Matachí | 31990 | 1986 |
| 213 | Biblioteca Pública Municipal Libro Abierto 3446 | Pública | Matamoros | Mariano Matamoros | Bugambilias 7 | Obrera | 33960 | 2010 |
| 214 | Biblioteca Pública Municipal Capitán Juan de Sosa 6861 | Pública | Meoqui | Guadalupe Victoria | Av. Carlos Carrasco s/n | Guadalupe Victoria | 33139 | 1994 |
| 215 | Biblioteca Pública Municipal Cleotilde Valverde de Rocha 7458 | Pública | Meoqui | Lázaro Cárdenas | Francisco Vázquez, Esq. Niños Héroes s/n | Gral. Lázaro Cárdenas | 33131 | 2000 |
| 216 | Biblioteca Pública Municipal Paulita Aun de Aguirre 250 | Pública | Meoqui | Pedro Meoqui | Calle Aldama No. 807 (entre Meoqui y Ocampo) | Colonia Camino Real | 33130 | 1987 |
| 217 | Biblioteca Pública Municipal Miguel Bojórquez Vázquez 3445 | Pública | Morelos | Morelos | Domicilio conocido (Calle Principal) Col. Morelos Mineral | Morelos Mineral | 33450 | 1988 |
| 218 | Biblioteca Pública Municipal Benito Juárez 3442 | Pública | Moris | Moris | Calle Juárez s/n | Moris | 33340 | 1988 |

| | Nombre de la biblioteca | Tipo | Municipio | Localidad | Calle | Colonia | CP | Fundación |
|-----|---|-----------|--------------------------|--|--|--------------------------|-------|-----------|
| 219 | Centro de Información y Documentación UTB | Académica | Namiquipa | Oscar Soto Máynez | Carretera Soto Máynez – Gómez Farías | Óscar Soto Máynez | 31968 | 2011 |
| 220 | Biblioteca Pública Municipal Benito Juárez 5107 | Pública | Namiquipa | Benito Juárez | Tercera s/n | Benito Juárez | 31979 | 1992 |
| 221 | Biblioteca Pública Municipal de El Molino 7059 | Pública | Namiquipa | El Molino | Insurgentes y 5 de Mayo | Centro | | 1995 |
| 222 | Biblioteca Pública Municipal de las Cruces 7058 | Pública | Namiquipa | Las Cruces | Corregidora y Segunda s/n | La Plaza | 31970 | 1995 |
| 223 | Biblioteca Pública Municipal de Namiquipa 5106 | Pública | Namiquipa | Namiquipa | Independencia s/n | Namiquipa | 31965 | 1991 |
| 224 | Biblioteca Pública Municipal José Luis González Neira 2653 | Pública | Namiquipa | El Terrero | Morelos No. 603 | El Terrero | 31960 | 1987 |
| 225 | Biblioteca Pública Municipal Prof. Lázaro López Márquez 7057 | Pública | Namiquipa | Santa Ana | 12 de Agosto Esq. Paralelo | Oscar Soto Máynez | 31963 | 1954 |
| 226 | Biblioteca Pública Municipal Ricarda Sara Castro Olivas 3556 | Pública | Nonoava | Nonoava | Av. Juárez s/n | Nonoava | 33170 | 1988 |
| 227 | Biblioteca de la División Multidisciplinaria de la UACJ en Nuevo Casas Grandes | Académica | Nuevo Casas Grandes | Sección Hidalgo | Av. Universidad 3003 | Sección Hidalgo | 31803 | 1998 |
| 228 | Biblioteca ITSNGC Instituto Tecnológico Superior de Nuevo Casas Grandes | Académica | Nuevo Casas Grandes | | Av. Tecnológico 7100 | | 31700 | |
| 229 | Biblioteca UPNECH Campus Nuevo Casas Grandes | Académica | Nuevo Casas Grandes | Nuevo Casas Grandes | Paseo de la Reforma y Leona Vicario | Villa Hermosa | 31770 | |
| 230 | Biblioteca Pública Municipal Arqueólogo Eduardo Contreras Sánchez 253 | Pública | Nuevo Casas Grandes | Nuevo Casas Grandes | Av. Benito Juárez y 5 de Mayo No. 303 | Centro | 31700 | 1986 |
| 231 | Biblioteca Pública Municipal Guadalupe Quiñones Horcasitas 4782 | Pública | Nuevo Casas Grandes | Sección Hidalgo | Domicilio conocido | Centro | 31803 | 2004 |
| 232 | Biblioteca Pública Municipal Profa. Francisca Holguín Esquivel 7460 | Pública | Nuevo Casas Grandes | Nuevo Casas Grandes | Independencia 1105 | Benito Juárez | 31770 | 2000 |
| 233 | Biblioteca Pública Municipal Melchor Ocampo 4018 | Pública | Ocampo | Melchor Ocampo | Domicilio conocido, (Presidencia Municipal) | Ocampo | 33320 | 1987 |
| 234 | Biblioteca Pública Municipal Rafael Martínez 5747 | Pública | Ocampo | Melchor Ocampo | Domicilio conocido | Centro | 33324 | 1992 |
| 235 | Biblioteca Pública Municipal Víctor Hugo Rascón Banda 8737 | Pública | Ocampo | Basaseachi | Carretera Gran Visión tramo Chihuahua-Hermosillo | Basaseachi | 33326 | 2006 |
| 236 | Biblioteca UTCH Unidad Académica Ojinaga | Académica | Ojinaga | Ojinaga | Av. Montes Americanos 9501 | Sector 35 | | |
| 237 | Biblioteca Pública Municipal Prof. José Leyva Aguilar 252 Instituto Ojinaguense de la Mujer | Pública | Ojinaga | Ojinaga | Zaragoza y Segunda norte s/n | Centro | 32880 | 1984 |
| 238 | Biblioteca Pública Municipal Bellavista 4022 | Pública | Práxedes G. Guerrero | Práxedes G. Guerrero | Fernando H. Pérez e Hidalgo s/n | Práxedes G. Guerrero | 32780 | 1987 |
| 239 | Biblioteca Pública Municipal José María Morelos y Pavón 6351 | Pública | Práxedes G. Guerrero | El Porvenir | Benito Juárez 2407 | El Porvenir | 32790 | 1993 |
| 240 | Biblioteca Pública Municipal de Sainapuchi 7457 | Pública | Riva Palacio | Sainapuchi (La Garita) | Domicilio conocido | Centro | 31646 | 2000 |
| 241 | Biblioteca Pública Municipal Luis Pérez Corral 2468 | Pública | Riva Palacio | San Andrés | Libertad y Calderón s/n | Zona Centro, San Andrés | 31640 | 1987 |
| 242 | Biblioteca Pública Municipal Jaime Torres Bodet 2293 | Pública | Rosales | Santa Cruz de Rosales | Calle 5 de Mayo y Nayarit s/n | 1ro de Mayo | 33120 | 1986 |
| 243 | Biblioteca Pública Municipal de Juan Mendoza 4014 | Pública | Rosario | Juan Mendoza | Juan Mendoza s/n | Juan Mendoza | 33538 | 1987 |
| 244 | Biblioteca Pública Municipal de Valle del Rosario 8550 | Pública | Rosario | Valle del Rosario | Domicilio conocido | Valle del Rosario | 33530 | 2005 |
| 245 | Biblioteca Pública Municipal Prof. Blas Reyes Anaya 4734 | Pública | San Francisco de Borja | Boquilla de Babisas (La Boquilla de Conchos) | Morelos No. 499, Suc. C. | Boquilla del Conchos | 33690 | 1990 |
| 246 | Biblioteca Pública Municipal Wilfrido Parra Ochoa 3439 | Pública | San Francisco de Borja | San Francisco de Borja | Juárez Esq. Libertad s/n | San Francisco de Borja | 33160 | 1988 |
| 247 | Biblioteca Pública Municipal Prof. José Sabás Silva Holguín 3557 | Pública | San Francisco de Conchos | San Francisco de Conchos | Av. Juárez s/n | San Francisco de Conchos | 33680 | 1988 |
| 248 | Biblioteca Pública Municipal Rosa Dionicia Quintana Arzola 2529 | Pública | San Francisco del Oro | San Francisco del Oro | Vicente Guerrero 134 | Centro | 33500 | 1987 |
| 249 | Biblioteca Pública Municipal Ignacio Allende 228 | Pública | Santa Bárbara | Santa Bárbara | Maclovio Herrera Esquina Ignacio Allende s/n | Centro | 33580 | 1987 |
| 250 | Biblioteca Pública Municipal Manuel Gómez Morin 7462 | Pública | Santa Bárbara | Santa Bárbara | Flores Magón s/n | Centro | 33580 | 2000 |

•ANEXOS•

| | Nombre de la biblioteca | Tipo | Municipio | Localidad | Calle | Colonia | CP | Fundación |
|-----|---|-----------|-------------------|--------------------------------|--|-------------------------|-------|-----------|
| 251 | Biblioteca Pública Municipal de Satevó 3448 | Pública | Satevó | San Francisco Javier de Satevó | Calle 2a. y Ojinaga s/n | Satevó | 33150 | 1988 |
| 252 | Biblioteca Manuel Enríquez Bazán | Académica | Saucillo | Saucillo | Carretera Saucillo Kilómetro 3 | | 33620 | |
| 253 | Biblioteca Pública Municipal Adela Jiménez 8927 SEDENA | Pública | Saucillo | Santa Gertrudis (La Hacienda) | Campo Militar No. 42-A, 42 Zona Militar | Santa Gertrudis | 33640 | 2009 |
| 254 | Biblioteca Pública Municipal Luis Donaldo Colosio 2632 | Pública | Saucillo | Saucillo | Morelos y Décima s/n | Centro | 33620 | 1987 |
| 255 | Biblioteca Pública Municipal Petronilo Rodríguez 6860 | Pública | Saucillo | Naica | Hidalgo 30-A | Naica | 33640 | 1998 |
| 256 | Biblioteca Pública Municipal Sor Juana Inés de la Cruz 7454 | Pública | Saucillo | Las Varas | Domicilio conocido (a un costado de presidencia Seccional) | Ampliación de las Varas | 33633 | 2000 |
| 257 | Biblioteca Pública Municipal Fernando Foglio Miramontes 2270 | Pública | Temósachic | Temósachic | Hidalgo y Abraham González | Centro | 31980 | 1986 |
| 258 | Biblioteca Pública Municipal Luis Donaldo Colosio Murrieta 6857 | Pública | Urique | Urique | Principal s/n | | 33420 | 1994 |
| 259 | Biblioteca Pública Municipal Soplirosame 1671 Int. del DIF | Pública | Urique | San Rafael | Calle Principal s/n | | 33420 | 1986 |
| 260 | Biblioteca Pública Municipal Dolores Carbajal Ortigoza 3443 | Pública | Uruachi | Uruachi | Domicilio conocido | Centro | 33300 | 1988 |
| 261 | Biblioteca Pública Municipal Don Benito Juárez 3447 | Pública | Valle de Zaragoza | Valle de Zaragoza | Vicente Guerrero 13 | Centro | 33650 | 1986 |
| 262 | | | | | | | | |

Anexo 3. Directorio de bibliotecas de carácter público cerradas y en construcción

| | Nombre de la biblioteca | Tipo | Municipio | Localidad | Calle | Colonia | Estatus |
|---|---|-----------|--------------|--------------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| 1 | Biblioteca Pública Municipal Ángel Trías 2467 | Pública | Santa Isabel | Santa Isabel | Victoria s/n | Santa Isabel | Cerrada |
| 2 | Biblioteca Pública Municipal del Bicentenario Centro Comunitario Kilómetro 27 | Pública | Juárez | Juárez | Esperanza Reyes 115 | Villa Esperanza | Cerrada |
| 3 | Biblioteca Pública Municipal 25 de Marzo Centro Comunitario Olivia Espinoza | Pública | Juárez | Juárez | Olivia Espinoza 2990 | Olivia Espinoza | Cerrada |
| 4 | Biblioteca Pública Municipal Gabriel García Márquez 6880 | Pública | Allende | Valle de Ignacio Allende | Calle 20 de Noviembre s/n | La Cruz | Cerrada |
| 5 | Biblioteca de la Universidad Tecnológica de Camargo Unidad Meoqui | Académica | Meoqui | | C. Julio César, J. C. Viramontes 237 | | En construcción |
| 6 | Biblioteca Regional El Correo "Miguel Ángel Granados Chapa" | Pública | Juárez | Juárez | Gerardo Sur 205 | Centro | En construcción |

Anexo 4. Áreas de oportunidad de las bibliotecas señaladas por el personal bibliotecario

¿Cuáles considera son las tres principales áreas de oportunidad de la biblioteca?

Pública

| |
|--|
| Sin respuesta. |
| Actualizarnos en todo lo correspondiente a la era digital y así eficientar nuestros servicios. |
| Ampliar el alcance de la biblioteca, involucrando aquellos grupos que han sido ignorados o desatendidos, ya sea trayéndolos a la biblioteca a talleres que sean de su interés o llevando los servicios en donde ellos se encuentran. |
| Tener una mentalidad más abierta y aceptar los cambios que se están dando en esta era digital y así apoyar mejor a cada uno de los diferentes usuarios que asisten a nuestra biblioteca. |
| Vinculación con la UNITEC |
| Convenios de colaboración con instituciones educativas. |
| Acervo, el espacio físico. |
| Apoyo por parte de las escuelas para realizar actividades |
| Aprender a través de la lectura, área de investigación a través de los libros, mejorar los resultados en los estudiantes. |
| Aprendizaje, alfabetización y la lectura pero hay que actualizar el área digital. |
| Aprendizaje, integración y retroalimentación. |
| Archivero o fichero, la oficina del personal, y el área general. |
| Área de adquisición, espacios comunes y área de internet. |
| Área infantil, sala de películas y área de cómputo. |
| Aumentar su plantilla de personal especializado en bibliotecas y fomento a la lectura. |
| Presupuesto propio para implementar proyectos y programas de fomento a la lectura. |
| Falta una estructura estratégica y administrativa en la biblioteca. |
| Autoevaluación, estandarización de procesos y profesionalización. |
| Avance tecnológico. Conocimientos. |
| Centro comunitario, parque a un lado y la iglesia. |
| Centro de tareas, círculo de lectura, visitas guiadas, talleres de computación y mecanografía, mis vacaciones en la biblioteca y concursos literarios culturales (altar de muertos, día de la cosecha y poesía). |
| Colaboración con las escuelas. |
| Colaboración con la comunidad en documentación que requieran adquirir. |
| Prestamos de libros. |
| Computación, wifi y libros. |
| Cómputo, obras y libros en general. |
| Consulta, préstamo a domicilio y con computadoras. |
| Consulta, literatura y colección infantil. |
| Contar con mobiliario adecuado y en buenas condiciones para usuarios de diferentes edades. |
| Reinstalación del cableado de la luz eléctrica. |
| Instalación de sanitarios. |
| Adquirir equipo de cómputo actualizado |
| Continuo aprendizaje de los usuarios. |
| Infraestructura arquitectónica, disponible para el crecimiento de la misma. |
| Punto turístico. |
| Convivencia e interés a la lectura. |
| Cubículos, sala infantil y sala de usos múltiples. |
| Cursos, talleres y prestamos de computadoras. |
| De fomento a la lectura, talleres y apoyo en las personas de la tercera edad. |
| Educación y lectura. |
| El acervo, el módulo de servicio digital y el espacio. |
| El aprendizaje del personal con las experiencias vividas en la biblioteca. |
| Aprender de los errores. |
| Seguir aprendiendo día a día. |
| El área de consulta. Área de lectura. |
| El espacio y tranquilidad para estudiar. |

| ¿Cuáles considera son las tres principales áreas de oportunidad de la biblioteca? |
|--|
| El servicio de internet, la adquisición de acervo actual, la mejora en los procedimientos internos. |
| El uso gratuito del internet. |
| Área segura de estudio. |
| Facilidad para uso de equipo de cómputo gratuito. |
| Escuelas de adultos mayores y apoyo a personas invidentes. |
| Gratuidad, servicio y apoyo a quienes más lo necesitan. |
| La lectura. |
| La ortografía. |
| El uso de la computadora. |
| Las redes sociales y el wifi libre. |
| Las redes sociales y wifi libre. |
| Literatura, infantil y computación. |
| Local pequeño, sin baño, sin computadora, internet. |
| No es biblioteca es un CCA (Centros Comunitarios de Aprendizaje) que está prestando la instalación. |
| Población con pocos recursos tecnológicos. |
| Único lugar con que los niños cuentan para leer, hacer tareas y el esparcimiento. |
| Conocimiento amplio de las costumbres de la comunidad. |
| Probablemente involucrarse en promover servicios, talleres y círculos de lectura por redes sociales y plataformas digitales. |
| Redes sociales, sitios web, herramientas dispositivos móviles. |
| Sala de lectura, acervo, sala de cómputo. |
| Sala de lectura, espacio libre. |
| Sala de lectura formal, sala de cómputo, sala de lectura infantil. |
| Servir a la comunidad, compromiso con la lectura, innovación digital. |
| Tener capacitaciones, presentaciones de escuelas u otras culturales. |
| Todas porque son muy buenas. Las tres literaturas, espacio y secciones de la biblioteca. |
| Ubicación, medios de comunicación, servicio. |
| Especializada |
| La difusión de la información con la que se cuenta. |
| Puede y debe crecer, debe proyectarse hacia la comunidad y poder tener al público cautivo. |
| Académica |
| Actualización de acervo. Actualización de cómputos. |
| Descartar material obsoleto. Desarrollo de nuevos servicios virtuales. Aprovechamiento de las nuevas tecnologías. |
| Promocionar actividades culturales. Promover los materiales de las bibliotecas. Mantener vínculos con otras bibliotecas. |
| Actualización del acervo, consulta de disponibilidad de materiales vía internet, construcción de cubículos para grupos de estudio, apertura de un centro de cómputo. |
| Actualizar la edad media del acervo. |
| Incrementar el número de computadoras para uso de los usuarios. |
| Mejorar el servicio de impresiones. |
| Acuerdos de colaboración interinstitucionales, mejorar el método de recopilación de estadísticas y personal comprometido con su crecimiento profesional. |
| Adquirir acervo bibliográfico, capacitación en el SIABUC, capacitación en la plataforma digital para el alumnado. |
| Adquisición de libros digitales. |
| Suscripciones a revistas. |
| Bases de datos electrónicas especializadas. |
| Ampliar el edificio para proporcionar más lugares en las salas de lectura. |
| Automatizar algunos servicios como la renovación de materiales, entre otros. |
| Climatización de la biblioteca. |
| Más equipos de cómputo. |
| Programas de activación de lectura recreativa. |
| Creación y difusión del conocimiento. |
| Investigación y gestión. |
| Contribución al aprendizaje. |

| ¿Cuáles considera son las tres principales áreas de oportunidad de la biblioteca? |
|--|
| Eventos culturales. Ofrecer cursos de formación de usuarios. Realización de cursos de información sobre uso y búsqueda de información. |
| Flujo de alumnos, maestros que usan el acervo, voluntariado. |
| Impulsar apoyo financiero para actualizar la bibliografía, limpieza del área y de los libros y buscar que se lleve a cabo un mejor acomodo del material. |
| La ampliación de la infraestructura. La capacitación del personal. El reconocimiento a la labor social, preservación y divulgación de la cultura y de las actividades que se desarrollan en las bibliotecas. |
| La vinculación con el sector cultural. Los conocimientos que se tienen respecto a la estadística en general. El reconocimiento de la biblioteca hacia la comunidad en general. |
| La vinculación con instituciones de salud, así como la diversificación de las colecciones. |
| Los grupos de lectura, ampliar el servicio de internet, más computadoras. |
| Mejorar la gestión y los accesos a los recursos electrónicos. Reforzar los mecanismos de comunicación así como las necesidades y satisfacción de los usuarios. Innovación. |
| Nuestra área de conocimiento, en cuestión del material con el que contamos. Tenemos maestros que están muy involucrados en el uso de la biblioteca y los alumnos saben el valor del material. |
| Obtención de recursos. Optimización del espacio. Aumento personal de contrato y menos becas. |
| Personal comprometido con su mejoramiento profesional. Ampliar y promocionar servicios y recursos de información. Añadir más áreas de estudio grupal. |
| Personal comprometido con su mejoramiento profesional. Aumentar la oferta de recursos electrónicos. Incrementar los servicios ofrecidos en la biblioteca. |
| Personal comprometido para el mejoramiento profesional, incrementar los servicios ofrecidos en la biblioteca, ampliar y promocionar servicios y recursos de información. |
| Personal de biblioteca competente que hace contribuciones significativas para la misión de la institución. Acervo bibliográfico acorde a los programas académicos. Nuestro servicio es agradable para la comunidad de aprendizaje. |
| Préstamo externo. Cubículos grupales. Mesas de trabajo personales. |
| Que contara con un recurso propio o proyectos anuales para mejoras de la biblioteca en todas sus áreas. Que se defina la dependencia de la biblioteca ya que se genera confusión al formar parte del sistema universitario de bibliotecas y a su vez depender de la secretaría académica de la facultad. La innovación de las instalaciones, quizá poner algún mural, cambiar colores, que se vea más juvenil. |
| Servicio que se le ofrece al usuario por parte del personal, equipamiento informático. Vinculación para proyectos productivos. |
| Total general |

ANEXO 5. FORTALEZAS DE LAS BIBLIOTECAS SEÑALADAS POR PERSONAL BIBLIOTECARIO

| ¿Cuáles considera son las tres principales fortalezas de la biblioteca? |
|---|
| Académica |
| Atención personalizada Excelentes instalaciones Excelente wifi |
| El personal, la colección y las instalaciones. |

Anexo 5. Fortalezas de las bibliotecas señaladas por el personal bibliotecario

| ¿Cuáles considera son las tres principales fortalezas de la biblioteca? | Total bibliotecas |
|---|-------------------|
| Académica | 30 |
| Atención personalizada | 1 |
| Excelentes instalaciones | 1 |
| Excelente wifi | 1 |
| El personal, la colección y las instalaciones. | 1 |
| No se detiene ante la pandemia. | 1 |
| Tiene muchas áreas de oportunidad para trabajar con la comunidad universitaria. | 1 |
| El personal tiene la disponibilidad para atender las necesidades básicas de información de los usuarios. | 1 |
| Su personal | 1 |
| Sus directivos | 1 |
| Sus usuarios | 1 |
| Apoyar a los alumnos para su aprendizaje. Apoyar a los maestros para recopilar material académico. | 1 |
| Fomentar la lectura | 1 |
| Atención a los jóvenes universitarios, fomentando a el desarrollo profesional y personal y ayudando a que cumplan sus metas. | 1 |
| Atención cordial al público. Amplio horario. Adquisición de las demandas bibliográficas. Acceso a internet para los usuarios. Acceso a las bibliotecas virtuales. | 1 |
| Capacitación continua del personal. | 1 |
| Integración del Sistema de Universitario de Bibliotecas Académicas de la UACH. | 1 |
| Instalaciones adecuadas para brindar el servicio. | 1 |
| Conocimiento. El acervo que forman las colecciones | 1 |
| Comunicación. La conectividad por internet. | 1 |
| Servicio. El personal profesional al servicio de los usuarios. | 1 |
| Disponibilidad, amabilidad y calidad. | 1 |
| Edificio de primer nivel, internet y equipos de cómputo. | 1 |
| El área de lectura con conexiones eléctricas para los equipos de los usuarios. | 1 |
| La conexión a internet disponible de acuerdo con comentarios de maestros y estudiantes. | 1 |
| El horario que cubre el mismo horario de clases. | 1 |
| El equipo de profesionales que labora en la biblioteca, la disponibilidad de recursos <i>online</i> de primera calidad y la búsqueda constante del mejoramiento de sus servicios. | 1 |
| El número de títulos. | 1 |
| La familiaridad con que se trata y se conoce al usuario, lo cual permite conocer los perfiles de cada una de las carreras y por lo tanto las necesidades de los usuarios. | 1 |
| Su personal. | 1 |
| Es una biblioteca pequeña en un campus apartado en donde se encuentran establecidas las carreras Salud Pública, de Terapia Física y Rehabilitación por lo que la biblioteca se vuelve esencial para estos usuarios. | 1 |
| Los alumnos de la carrera de Médico Cirujano y Partero llegan a este campus en el 6to semestre, por lo que también contamos con material documental para ellos así como los demás servicios. | 1 |
| Aunque contamos con poco material documental, el acervo está integrado en gran parte con material para las áreas específicas de las carreras que aquí se imparten. | 1 |
| Espacio con buena iluminación y buen clima | 1 |
| Red inalámbrica | 1 |
| Personal amable | 1 |
| Formación de usuarios, lograr que sean capaces de dominar el proceso de búsqueda y recuperación de información requerida. | 1 |
| Adquisición del equipamiento necesario para cubrir las necesidades de los usuarios. | 1 |
| Completar el catálogo con sus respectivas colecciones (general, consulta , reserva).Y elaboración de un plan de adquisiciones. | 1 |
| Funcionalidad, accesibilidad y calidad | 1 |
| Horario de atención, espacio y mobiliario. | 1 |
| La disponibilidad en el servicio, buena actitud hacia los usuarios y la conservación del orden del material bibliográfico | 1 |
| La especialización del acervo, la adquisición de materiales a través de donaciones por concepto de titulación y la amplitud de las instalaciones. | 1 |
| Los acervos especializados en el área de biomédicas y los servicios de información ofrecidos, principalmente la referencia y préstamo externo de materiales. | 1 |
| Los préstamos a domicilio, préstamos en sala y equipo de cómputo. | 1 |
| Material bibliográfico, espacio y equipo de trabajo. | 1 |
| Material único como partituras, espacios suficientes para el número de usuarios que nos visitan y ubicación. | 1 |

| ¿Cuáles considera son las tres principales fortalezas de la biblioteca? | Total bibliotecas |
|---|-------------------|
| Personal de la biblioteca competente y que hace contribuciones significativas para el logro de la misión de la institución. La Biblioteca cuenta con un sistema de administración ALEPH. Disponibilidad de áreas de estudio grupal. | 1 |
| Personal de la biblioteca competente y que hace contribuciones significativas para el logro de la misión de la institución. La Biblioteca cuenta con una página electrónica. Colección de recursos pertinente curricular. Recopilación de estadísticas. | 1 |
| Recopilación de estadísticas, equipo tecnológico y personal de la biblioteca competente. | 1 |
| Sistema de gestión integral, su personal capacitado y acervo actualizado. | 1 |
| Su infraestructura, su personal, su acervo y base de datos especializada en el derecho. | 1 |
| Especializada | 2 |
| Que es especializada, personal especializado y se da servicio a diferentes escuelas aún sin tener un convenio oficial que lo respalde. | 1 |
| Su especialización temática, su visión a futuro de construir una nueva cultura urbana y la memoria local en la que se ha convertido a través de los años. | 1 |
| Pública | 70 |
| Sin respuestas. | 10 |
| El bibliotecario y su disposición para servir con mucho o poco recurso material. | 1 |
| Los usuarios participativos y entusiastas en todo momento. | 1 |
| Horario flexible para las actividades de la biblioteca y que no afectan las actividades propias de los usuarios | 1 |
| El acervo, es única en la zona, y la comunidad la considera como propia. | 1 |
| Estamos enfocados en servir a nuestras comunidades, estamos dedicados al acceso equitativo y libre a la información y el conocimiento. | 1 |
| Tener un espacio donde los usuarios puedan acceder libremente y sin restricciones a satisfacer sus dudas y ampliar sus conocimientos. | 1 |
| Apoyamos el aprendizaje y la lectura desde la edad temprana, para formar más y mejores lectores. | 1 |
| Brindamos apoyo a nuestra comunidad, prestando nuestro espacio para diferentes necesidades sobre todo en lo cultural. | 1 |
| Abrazamos la innovación digital. Dedicación al acceso equitativo y libre al conocimiento e información. | 1 |
| Somos los guardianes de la memoria del mundo. | 1 |
| Apoyo a los usuarios, prestamos flexibles, buen trato. | 1 |
| Aprendizaje alfabetización y lectura. | 1 |
| Aprendizaje, alfabetización y la lectura. | 1 |
| Aprendizaje, alfabetización y lectura. | 1 |
| Asistencia. Actualización de acervos bibliográfico. Servicio de internet. | 1 |
| Bibliotecarios bien preparados y con un espíritu de servicio. Buena infraestructura para el servicio de los usuarios. | 1 |
| Cercanía con la población. Experiencia profesional de los bibliotecarios. Ubicación. | 1 |
| Conocimiento. Aprendizaje. | 1 |
| Conocimiento, lectura y aprendizaje. | 1 |
| Cuenta con personas que la quieren ver funcionando, es un apoyo y es un lugar que les da tranquilidad | 1 |
| Cuenta con suficientes libros. | 1 |
| Cuenta cuentos, fomento a la lectura, platicas de varios temas. | 1 |
| Disciplina, trabajo en equipo, valores. | 1 |
| El acervo, las computadoras, los usuarios (tomar nota de que en esta biblioteca los usuarios son parte de sus fortalezas). | 1 |
| El acervo, el módulo de servicio digital y el espacio. | 1 |
| El buen manejo de la biblioteca. Su atención al público en general. | 1 |
| El internet, el equipo de cómputo y los libros. | 1 |
| El personal, instalaciones, talleres de fomento a la lectura | 1 |
| El personal, la comunidad y los estudiantes. | 1 |
| El servicio, la ubicación, | 1 |
| Escuelas, centros comunitarios, el acceso al internet y de un buen servicio. | 1 |
| Formar parte de una mediateca y con ello aumentar el aforo a la biblioteca. | 1 |
| Internet, clima y limpieza. | 1 |
| Internet, que es gratuita y el acervo. | 1 |

| ¿Cuáles considera son las tres principales fortalezas de la biblioteca? | Total bibliotecas |
|--|-------------------|
| La atención a los usuarios. | 1 |
| La atención al usuario, trato amable y apoyo. | 1 |
| La atención que se le brinda al usuario, y contar con la tecnología para la transmisión de la información. | 1 |
| La atención, el interés y el cariño a nuestros usuarios. | 1 |
| La biblioteca está comprometida a brindar aprendizaje, alfabetización y lectura. | 1 |
| La capacidad para recibir grupos grandes dentro de sus instalaciones, el sistema de cómputo y la internet | 1 |
| La ubicación, el espacio y las condiciones. | 1 |
| La unión del personal, la comunidad y los estudiantes. | 1 |
| La Universidad Tec Milenio, el kínder ubicado en el parque Lerdo y el hecho de estar situado en el centro de la ciudad. | 1 |
| Las visitas guiadas escolares, talleres de computación y el centro de tareas y regularización académica para público en general. | 1 |
| Los bibliotecarios que laboran en esta biblioteca son por mucho lo más importante para que siga en funciones, el apoyo de la comunidad que no nos dejan solos y nos siguen apoyando, la ayuda de las tres instancias de gobierno que ayudan con lo necesario para seguir adelante. | 1 |
| Los libros, las personas y el personal. | 1 |
| Lugar céntrico, libros nuevos y disponibilidad para las necesidades del pueblo. | 1 |
| Mejores servicios, apoyar a los usuarios y contar con mayor acervo para facilitar sus tareas. | 1 |
| Mis vacaciones en la biblioteca, talleres, préstamo a domicilio. | 1 |
| Oportunidades Debilidades y Amenazas. | 1 |
| Oportunidades y amenazas, debilidades. | 1 |
| Orientación al público, préstamo interno y externo, visitas guiadas. | 1 |
| Personal, el espacio romantizado y su ubicación. | 1 |
| Préstamo a domicilio y servicios digitales. | 1 |
| Que a pesar de la contingencia, se trata de tener lo mejor e ir implementando estrategias con las necesidades de los usuarios. | 1 |
| Respeto, actividades y empatía. | 1 |
| Seguir fomentando la lectura, tener más acervos. | 1 |
| Servicio gratuito. Facilidades en uso del internet. Un espacio seguro para el estudio y el conocimiento. | 1 |
| Su amplia colección. | 1 |
| Su capital humano, la infraestructura y la experiencia. | 1 |
| Su ubicación dentro de Parque Central y la oportunidad de vincularse con las demás instituciones que la rodean. | 1 |
| Sus instalaciones están verdaderamente pensadas para una biblioteca. | 1 |
| Ubicación, disponibilidad e impulso por actualizarse y espacio adecuado. | 1 |
| Un buen acervo, buen internet, buen equipo de computación. | 1 |
| Un personal responsable. Una biblioteca bien desarrollada. | 1 |
| Total general | 102 |

Anexo 6. Principales problemas que las bibliotecas tienen con los acervos

| En su opinión, ¿cuáles son los principales problemas o carencias que enfrenta la biblioteca en materia de acervos? | Total bibliotecas |
|--|-------------------|
| Pública | 70 |
| Sin respuesta. | 5 |
| Ninguno. | 1 |
| Que el acervo está expuesto a cambios climáticos y no se renueva constantemente. | 1 |
| Acervo de literatura más moderna de autores recientes, también falta acervo de ciencias aplicadas. Acervo para aprender idiomas. Para prestar mejor servicio. | 1 |
| Acervo desactualizado. | 1 |
| Acervo infantil. | 1 |
| Acervo muy obsoleto. | 1 |
| Actualización. | 1 |
| Actualización bibliográfica. | 1 |
| Actualización de acervo, material para mantenimiento del acervo, y poco acervo infantil. | 1 |
| Actualización del acervo. | 1 |
| Actualización del acervo, material para mantenimiento del acervo. | 1 |
| Actualización en general. | 1 |
| Actualización y más material bibliográfico. | 1 |
| Al acervo le hace falta actualizarlo. | 1 |
| Algunos no cuentan con portada en buenas condiciones. | 1 |
| Anteriormente tuvieron perdida de tarjeteros y hoy en día es muy difícil saber el número de libros exactos. | 1 |
| Cuentos infantiles de tercera dimensión, se requiere equipo de cómputo actualizado, proyector y bocinas para usar los diferentes CD que nos proporcionan, a la vez para enriquecer y complementar las actividades de la biblioteca. De ser posible proporcionar material didáctico y de construcción para la ludoteca. | 1 |
| Cuentos infantiles, novelas. | 1 |
| Derecho. | 1 |
| Desfase en general. La mayoría de los materiales son anticuados a excepción de literatura, pero no es atractiva para el público general. | 1 |
| El internet falla y la falta de equipo de cómputo. | 1 |
| El local inadecuado, demasiado chico, no se cuenta actualizado, sin baño, no se le da la importancia que tiene por parte de las autoridades, falta de material de limpieza en lo personal lo tengo que comprar yo, acervos antiquísimos de más de treinta años. | 1 |
| Falta de actualización del acervo. | 1 |
| Falta de actualización. | 1 |
| Falta de clima condicionado para frío/calor, acervo poco Actualizado, equipo de cómputo obsoleto. | 1 |
| Falta de libros. | 1 |
| Falta de libros más nuevos. | 1 |
| Falta de libros nuevos. | 1 |
| Falta de material para las personas con discapacidad auditiva y visual. | 1 |
| Falta de nuevos libros ya que los existentes son de más de 15 años. | 1 |
| Falta de persianas para que no dañe la luz solar los libros, falta de computadoras nuevas, acervo nuevo, impresiones a color. | 1 |
| Faltan libros clásicos de películas. | 1 |
| Faltan obras literarias más juveniles. | 1 |
| Hay la necesidad de libros para estudiantes de distintas profesiones. | 1 |
| Hay que actualizarlo. | 1 |
| Informáticas, libros universitarios. | 1 |
| Insuficiente acervo para la demanda de los usuarios, sobre todo en materia de consulta para jóvenes universitarios. | 1 |
| La actualización. | 1 |
| La actualización de la colección, libros más actualizados. | 1 |
| La actualización del acervo, la carencia de material didáctico, falta de equipo audiovisual. | 1 |
| La falta de conciencia. | 1 |

| En su opinión, ¿cuáles son los principales problemas o carencias que enfrenta la biblioteca en materia de acervos? | Total bibliotecas |
|---|-------------------|
| La falta en la actualización del acervo. | 1 |
| La renovación del acervo. | 1 |
| Libros con letras grandes y libros en tarahumara. | 1 |
| Libros demasiados antiguos. | 1 |
| Libros más actualizados. | 1 |
| Libros más nuevos, mobiliario y estantes. Credenciales. | 1 |
| Los libros con los que cuenta la biblioteca son muy antiguos, poco llamativos para los usuarios, en especial la colección de infantil está muy escasa siendo que es la que más se utiliza. | 1 |
| Manden material actualizado, más de entretenimiento para los jóvenes. | 1 |
| Más cuentos. | 1 |
| Material didáctico, braille. | 1 |
| Material muy antiguo no actualizado. | 1 |
| No contamos con libros actualizados sobre ciencia y tecnología, ciencias naturales y medicina. En el área de literatura hacen falta obra de escritores contemporáneos, las ediciones del acervo en su mayoría son ediciones anteriores al 2006. | 1 |
| No está actualizada en acervos. | 1 |
| No hay actualización de colecciones nuevas, en el caso para jóvenes y niños. A pesar de las donaciones es lo que ha entrado nuevo, se ha movido un poco más. | 1 |
| Es una biblioteca con un 90% indígena y no se cuenta con ningún libro en la lengua rarámuri. | 1 |
| Nos hacen falta libros de nivel medio y nivel superior ya que son muy pocos los que existen y tener un acervo más actualizado. | 1 |
| Nuestro material de acervo es muy obsoleto y se requiere acervo para los estudiantes de bachillerato y universidad. | 1 |
| Pues en lo personal a nosotros siempre nos mandan pura literatura tenemos una gran carencia en cuanto a colecciones de consulta. | 1 |
| Que está muy obsoleta para la población actual. | 1 |
| Que los libros están obsoletos y de años hasta de 1987 y son algunos de investigación. | 1 |
| Que ya son libros un poco viejos. | 1 |
| Renovación de libros. Los que hay son muy añejos. | 1 |
| Se me hace una biblioteca muy completa, es pequeña pero puedes encontrar mucha información. | 1 |
| Académica | 30 |
| Sin respuesta. | 2 |
| Actualización y buen estado. | 1 |
| Desactualización y falta de recursos para nuevas adquisiciones. | 1 |
| El acervo solo cuenta con colecciones básicas en este caso general, no está diferenciando consulta, especial o fondo de reserva. Aparte es un acervo muy corto en cuanto a bibliografía requerida por las carreras brindadas. | 1 |
| El descarte de obras desactualizadas. | 1 |
| Escasez de actualizaciones en el área de derecho. | 1 |
| Falta acervo para las carreras de sistemas y de mecatrónica. | 1 |
| Falta de ingresos para adquisiciones por compra, la mayoría del material se adquiere por donación como parte del trámite de titulación. | 1 |
| Falta de material documental. | 1 |
| Falta de material documental la biblioteca adquiere libros solo por proyectos federales o multas no tiene un presupuesto para la compra de libros. | 1 |
| Falta de recursos. | 1 |
| Falta de recursos para adquisición de nuevos ejemplares. | 1 |
| Falta de usuarios. | 1 |
| Falta espacio para más material bibliográfico. | 1 |
| Faltante de títulos y libros digitales para las cuatro carreras con que cuenta la Universidad. | 1 |
| Implementar tecnología, actualización y restauración del material, espacio adecuado para el acomodo del material. | 1 |
| La actualización y número de ejemplares de los títulos. Carencia de novedades literarias y falta de espacio en estantería. | 1 |
| La bibliografía de los programas académicos en su mayoría es obsoleta o fuera de prensa. | 1 |

| En su opinión, ¿cuáles son los principales problemas o carencias que enfrenta la biblioteca en materia de acervos? | Total bibliotecas |
|---|-------------------|
| La falta de actualización de los programas académicos que permita tener una colección actualizada y enfocada a las necesidades de los usuarios, la falta de recursos para la compra de material documental. | 1 |
| La falta de ingresos para adquirir material documental de actualidad. | 1 |
| La falta de libros en lenguas indígenas. | 1 |
| Libros actualizados para los estudiantes de Ing. del Software e Ing. Automotriz. Mayor volumen de libros de anatomía humana, canina, felinos y aves. | 1 |
| Libros electrónicos. | 1 |
| Material documental antiguo, no actualizado. | 1 |
| No se actualiza el acervo bibliográfico, el alumnado no tiene interés por la lectura. | 1 |
| No se cuenta con presupuesto para actualizar las colecciones. | 1 |
| No son ediciones recientes en su mayoría. | 1 |
| Otras vías para conseguir materiales, mala experiencia previa con el bibliotecario y el silencio absoluto de los que van a estudiar. | 1 |
| Recorte presupuestal. | 1 |
| Total bibliotecas | 100 |

