

# CENSO <sup>de</sup> BIBLIOTECAS PÚBLICAS

*Recomendaciones de diseño y  
aplicación e instrumento modelo*



Organización  
de las Naciones Unidas  
para la Educación,  
la Ciencia y la Cultura

Organização  
das Nações Unidas  
para a Educação,  
a Ciência e a Cultura



Centro Regional para el Fomento del Libro  
en América Latina y el Caribe

Bajo los auspicios de la UNESCO

Centro Regional para o Fomento do Livro  
na América Latina e Caribe

Sob os auspícios da UNESCO



**CERLALC 40 AÑOS**

trabajando por el libro, la lectura y el derecho de autor  
trabalhando em prol do livro, da leitura e do direito autoral

LECTURA Y ESCRITURA - PROYECTOS

# Censo de bibliotecas públicas

Recomendaciones de diseño y  
aplicación e instrumento modelo



LECTURA Y ESCRITURA - PROYECTOS



# Censo de bibliotecas públicas

Recomendaciones de diseño y  
aplicación e instrumento modelo

## COLECCIÓN LECTURA Y ESCRITURA

Bajo este sello se publicarán libros, así como materiales impresos y digitales, enfocados al fomento de las prácticas más diversas de lectura y escritura, tanto en bibliotecas como en otros espacios de gran importancia para el desarrollo personal y de integración social.

# Censo de bibliotecas públicas

© 2011. CERLALC-UNESCO

© 2011. Mónica Montoya, Didier Zapata, Hernán Muñoz Vélez, Jaime Bornacelly, Cesar Cunha Campo, Ricardo Simonsen, Sidnei Gonzalez, Carlos Augusto Costa.

Primera edición, 2011

ISBN: 978-958-671-150-0

**Redacción:** Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia de Colombia: Mónica Montoya, Didier Zapata, Hernán Muñoz Vélez, Jaime Bornacelly. • Fundación Getulio Vargas de Brasil: Cesar Cunha Campo, Ricardo Simonsen, Sidnei Gonzalez, Carlos Augusto Costa.

**Coordinación editorial:** Juan Pablo Mojica Gómez y Paola Isabel Roa Urrego

**Corrección de textos:** Lilia Carvajal Ahumada

**Diseño, concepto gráfico y diagramación:** Guido Delgado Morejón



Calle 70 n.º 9-52 • Tel. (57 1) 540 20 71

libro@cerlalc.org • [www.cerlalc.org](http://www.cerlalc.org)

Bogotá • Colombia

## CON EL APOYO DE:



Avda. Reyes Católicos, 4 28040 Madrid

Tel. (+34 91) 583 81 00/01/02

[centro.informacion@aecid.es](mailto:centro.informacion@aecid.es)

[www.aecid.es](http://www.aecid.es) • Madrid, España

Todos los derechos reservados. Queda prohibido reproducir, copiar o transmitir, total o parcialmente, parte alguna de esta obra, por cualquier medio o procedimiento, incluidos la reprografía y el tratamiento informático, sin la autorización previa del CERLALC.

Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe, CERLAC

Fernando Zapata López | Director

Alba Dolores López Hoyos | Secretaria General

María Elvira Charria Villegas | Subdirectora de Lectura, Escritura y Bibliotecas

Richard Uribe Schroeder | Subdirector de Libro y Desarrollo

Mónica Torres Cadena | Subdirectora de Derecho de Autor

Luis Fernando Sarmiento Barragán | Secretario Técnico



## CONTENIDO

### Presentación | 9

**Primera parte.** Recomendaciones al instrumento de censo de bibliotecas diseñado por la Subdirección de Lectura, Escritura y Bibliotecas del CERLALC | 11

Dimensión conceptual del censo | 14

Dimensión metodológica del censo | 17

Diseño | 17

Prueba | 18

Aplicación | 18

Recogida y configuración de la información | 19

Descripción y análisis interpretativo | 19

Difusión y crítica social de los resultados | 19

Cuestionario preliminar del CERLALC y referentes internacionales y regionales | 19

Referentes internacionales | 19

Referentes nacionales | 21

Propuesta de campos e ítems para un censo de bibliotecas públicas de Latinoamérica | 21

Bibliografía | 29

**Segunda parte.** Diseño del cuestionario | 31

Descripción general del censo y de su instrumento básico | 35

Qué contiene el cuestionario del censo | 36

Glosario de términos usados en el cuestionario del censo | 37

Recomendaciones | 40

**Tercera parte.** Recomendaciones al trabajo de campo | 43

Objetivos específicos | 45

Metodología de campo | 46

Plan de trabajo | 47



Etapa 1. Descripción de los detalles de los componentes	47
Etapa 2. Conformación del grupo de trabajo	48
Etapa 3. Ejecución del proyecto	49
Manual de capacitación	55
Contenido	56
Objetivo	56
Metodología	56
Control de campo	59
Material de campo	60
Técnico investigador	60
Aplicación del cuestionario	61
Material (envío y organización)	64
Cronograma	64
Término de responsabilidad	64
Anexo	65

## Presentación

Con la intención de que los sistemas de bibliotecas públicas de la región iberoamericana cuenten con instrumentos para diagnosticar, reflexionar y actuar sobre la transformación de su realidad, el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (CERLALC) presenta este documento con recomendaciones básicas para el diseño y aplicación de censos de bibliotecas públicas, acompañado de un cuestionario modelo. El interés fundamental es impulsar en Iberoamérica los censos como requisito importante para la planeación de procesos sistemáticos y continuos de mejoramiento de los sistemas de bibliotecas públicas.

El presente trabajo se desarrolló durante el año 2010 y el primer semestre del 2011 y tuvo como base una indagación preliminar sobre diferentes censos de bibliotecas hechos en la región y la posterior propuesta de ítems para un censo de bibliotecas realizado por la Subdirección de Lectura, Escritura y Bibliotecas del CERLALC de acuerdo con el conocimiento de las realidades y necesidades de los sistemas de bibliotecas públicas de Iberoamérica. A partir de este primer paso el CERLALC encargó a la Escuela Iberoamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, una serie de recomendaciones a esta propuesta de ítems en particular, y al diseño de instrumentos para censos de bibliotecas de manera general. Asimismo la Escuela Interamericana de Bibliotecología por solicitud del CERLALC elaboró el cuestionario para el censo, a partir de las recomendaciones del documento de esta universidad, mismo que se presenta al finalizar este documento con su respectivo instructivo de aplicación y glosario.

La Fundación Getulio Vargas, del Brasil, contribuyó a esta iniciativa compartiendo las directrices para el trabajo de campo de un censo de bibliotecas públicas. El documento, producto del trabajo realizado por esa institución para el proyecto Mapeado y Levantamiento de Información de las Condiciones de Funcionamiento de las Bibliotecas Públicas Municipales Brasileñas, para el Ministerio de Cultura de Brasil (MINC), muestra el procedimiento llevado a cabo para la aplicación de la encuesta en todo el territorio nacional y se constituye por lo tanto en un referente importante al planear y disponer las condiciones logísticas para el desarrollo de estudios de esta magnitud. El CERLALC, agradece a la Fundación Getulio Vargas del Brasil por el permiso de uso del último capítulo de ese documento.

# Primera parte

---

Recomendaciones al  
instrumento del censo  
de bibliotecas diseñado  
por la Subdirección de  
Lectura, Escritura y  
Bibliotecas del CERLALC

---



*Mónica Montoya  
Didier Zapata  
Hernán Muñoz Vélez*



Este trabajo contiene un conjunto de consideraciones al cuestionario base para un censo bibliotecario, formulado por el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (CERLALC) como una estrategia de concreción del Programa Iberoamericano de Cooperación en Materia de Bibliotecas Públicas.

El *censo bibliotecario* se dirige, junto con iniciativas relacionadas con el estudio de comportamiento del lector y la definición de indicadores para la biblioteca pública, a apoyar el desarrollo de observatorios de lectura y de bibliotecas en Iberoamérica.

Este instrumento es, sin duda alguna, un valioso recurso para la toma de decisiones y la planeación del sector bibliotecario público en un momento en el que los países de la región carecen de sistemas de información estadística actualizados sobre la situación de las bibliotecas en general y las públicas en particular.

Debe advertirse, no obstante, que cualquier modelo censal, sea este general o particular (como es el caso de un censo bibliotecario) debe integrar tres dimensiones: conceptual, metodológico-instrumental y técnico-tecnológica. Sobre la base de estos aspectos se elaboró el presente documento.

Por otra parte, se ofrecen aquí algunas aclaraciones básicas sobre la naturaleza de los censos, un marco metodológico para su diseño y ejecución, un conjunto de consideraciones y recomendaciones al cuestionario básico propuesto por el CERLALC y una propuesta de campos e ítems básicos para el cuestionario del censo.

## Dimensión conceptual del censo

La estadística moderna entiende los censos como una estrategia para configurar información que tiene una aplicación general, en otras palabras, que su cobertura es total y no parcial o *muestral*, y que se dirige a reconocer elementos comunes en una población.

En correspondencia con ello, se entiende que la información que se pretende configurar con un censo es estratégica, es decir, con un altísimo grado de utilidad práctica en la gestión de los fenómenos sociales a los que se dirige. No sobra decir que esta información se vuelve un referente obligado y una fuente reconocida de autoridad; por lo tanto su diseño debe garantizar pertinencia, oportunidad, fiabilidad y amplia difusión.

Así pues, queda entendido que un censo no se reduce al diseño de un instrumento y a su aplicación, sino que involucra un amplio y complejo proceso que consiste en diseñar, aplicar, configurar y difundir la información, el análisis y la crítica.

Aludiendo específicamente al diseño de un censo en el campo bibliotecario, se deben tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- La investigación estadística por censo debe integrar todos los elementos o unidades de análisis del universo de bibliotecas públicas, es decir, todas las bibliotecas de los territorios nacionales en los que se aplique.
- No es recomendable aplicar muestras representativas, por más grandes e importantes que sean. Sobre este punto es importante agregar que la configuración de la información que se pretende con un censo bibliotecario puede realizarse por niveles de complejidad, es decir, que se parta de un núcleo común básico de información sobre todas las unidades del universo bibliotecario (posible de constituir por la aplicación de un cuestionario general), para luego aplicar estudios *intercensales* (cuantitativos y cualitativos), que indaguen sobre otros aspectos o fenómenos más específicos. Ejemplos de ello pueden ser los estudios sobre comportamiento del lector y consumo de lectura, impacto de los sistemas bibliotecarios en

la vida de las comunidades y habitabilidad urbana y desarrollo rural, entre otros.

- Consolidar o institucionalizar este tipo de investigaciones por niveles de complejidad exige voluntad política y estrategias de acción del sector bibliotecario y de la cultura, para que la biblioteca pública gane reconocimiento como elemento fundamental en el desarrollo humano local y regional.
- El cuestionario básico del censo bibliotecario debe ser diseñado a partir de un *modelo comprensivo común de la biblioteca pública*. El que se plantea aquí, tiene como fundamento teórico el enfoque de sistemas y como apoyo operacional el modelo de arquitectura del servicio.

Sobre el enfoque de sistemas debe decirse que concibe la biblioteca como un sistema, por lo tanto, como un conjunto interrelacionado de:

- Entradas organizacionales: Necesidades y demandas de lectura e información.
- Procesos organizacionales:
  - *Técnicos*: Selección, organización, conservación y difusión de información y materiales de lectura.
  - *Gerenciales*: Planeación, organización, ejecución y control.
- *Recursos organizacionales*: Fondos bibliográficos y documentales, técnicos, financieros, locativos y logísticos.
- *Salidas organizacionales*: Servicios de información y de lectura; productos bibliográficos y documentales.
- *Procesos de realimentación organizacional*: Evaluación de impacto; comunicación organizacional, etc.

Por su parte, el *modelo de arquitectura del servicio*<sup>1</sup> ayuda a reconocer las variables que de manera directa e indirecta se relacionan con los usuarios y la satisfacción de sus necesidades de información y lectura. En general este modelo propone la coexistencia de tres principales elementos en la biblioteca: *El usuario* y su caracterización biosicosocial, el entorno de acción directa o el conjunto de elementos que la biblioteca directamente puede controlar, y el entorno de acción indirecta o los elementos del contexto social:

<sup>1</sup> Véase Rubén D.; Botero T. y José A. Riascos G. (1995). "La arquitectura del servicio". En: *Servicio para la competitividad: el nuevo enfoque estratégico*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana, pp. 37-43.

Pierre Eiglier y Eric Langeard (1989). "La oferta de servicios". En: *Servucción: el marketing de servicios*. Madrid: McGraw-Hill, pp. 91-109.



- *Entorno de acción directa:* Aquel sobre el cual la biblioteca tiene una influencia inmediata. Integra todas las cuestiones *intrabibliotecarias*. Está compuesto por los siguientes elementos:
  - *Visión:* El futuro deseable de la biblioteca.
  - *Misión:* El deber ser en relación con el deber hacer de la biblioteca.
  - *Personal de soporte:* Personal administrativo y de apoyo.
  - *Personal de contacto:* Personal que tiene contacto directo con el usuario.
  - *Soporte físico:* Corresponde a las instalaciones físicas, mobiliario, materiales y todos los implementos necesarios para cada servicio.
  - *Soporte procedimental:* Son tanto los procesos como las normas de descripción y representación de la información y las políticas establecidas en la biblioteca para su correcto funcionamiento.
- *Entorno de acción indirecta:* Aquel sobre el que la organización no puede ejercer una acción inmediata. Comprende todos los fenómenos *extrabibliotecarios*. Está compuesto por los factores externos que inciden de alguna manera en la organización y que afectan positiva o negativamente su actividad:
  - *Competencia:* El conjunto de organizaciones con el mismo tipo de servicios de la organización y que se constituyen en punto de referencia para la medición de calidad de sus servicios.
  - *Cultura:* Todos los aspectos de orden simbólico que afectan la oferta, prestación y evaluación del servicio.
  - *Sector:* Se refiere al campo de servicios bibliotecarios en el que se ubica la biblioteca (escolar, público, universitario, etc.).
  - *Gobierno:* Se refiere a todas las disposiciones de orden gubernamental o intergubernamental que afectan la prestación del servicio, ya sea en forma de leyes o de obligaciones.

A partir de este modelo comprensivo se proponen ocho campos básicos o categorías esenciales de la biblioteca pública: recursos humanos, recursos bibliográficos y documentales, recursos tecnológicos y equipos, recursos económicos, recursos físicos y locativos, programas y servicios ofrecidos, usos y usuarios, e incorporación de tecnologías para el funcionamiento de la biblioteca. Además de estos elementos se propone un campo llamado: Identificación de la biblioteca.

Debe advertirse que estos elementos se apoyan también en la revisión de los referentes internacionales y regionales sobre el tema de esta-

dísticas e indicadores bibliotecarios que se hace en los puntos de este trabajo "Referentes nacionales" y "Referentes internacionales".

## Dimensión metodológica del censo

Para esta dimensión se ofrece una guía con los puntos que deberían desarrollarse en un proyecto de censo, considerando que todo censo requiere de la ejecución de cinco fases fundamentales:

### Diseño

En este punto se deben resolver los siguientes aspectos:

- *Objetivos del censo:* Responde a la necesidad de reconocimiento de la realidad que se quiere conocer con el censo.
- *Diseño del cuestionario del censo:* Involucra lo siguiente:
  - Diseño de las categorías y subcategorías comprensivas básicas de la biblioteca pública.
  - Diseño de los campos e ítems relativos a la biblioteca pública que han de indagarse con el censo, todo con relación a las categorías propuestas.
  - Ordenación lógica y articulada de los campos e ítems en una estructura ágil, comprensible y que acoja las propuestas que en relación con las bibliotecas públicas hayan formulado los organismos de autoridad en los ámbitos internacional y regional.
  - Formulación del sistema de preguntas con las cuales se va a indagar cada uno de los campos e ítems de interés.
  - Redacción del cuestionario con las siguientes partes:
    - Identificación del responsable del censo.
    - Presentación: Qué es, qué pretende (objetivo), universo indagado, recomendaciones para las respuestas, comunicación y asesoría, fechas de aplicación y entrega de resultados.
    - Cuerpo de preguntas organizadas por campos e ítems.
  - Redacción de la guía de respuesta del cuestionario: Incluye la redacción de un glosario de términos usados. Para ello se recomiendan las definiciones hechas en el Cuestionario sobre Estadísticas Bibliotecarias, por la Federación Internacional de

Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones (IFLA) y el Instituto de Estadística de la UNESCO.

- Diseño de la plantilla de respuesta en soporte informático.
- *Diseño del plan de aplicación del censo*: Ordena los esfuerzos logísticos para la realización del censo. Establece los tiempos de aplicación y las regiones y zonas censales.
- *Diseño del instructivo de aplicación*: Orienta a los responsables de la realización del censo en su trabajo de campo y sobre las maneras de entregar los formularios a la coordinación general del censo. Establece procedimientos específicos, flujo del proceso y cronograma, a más de recomendaciones de actuación ante dificultades previsibles.
- *Diseño de la base de datos* en la cual se ingresará la información obtenida en el censo.
- *Diseño del plan de cuadros* o de configuración de la información arrojada por el censo. Responde a dos preguntas:
  - ¿Qué información del censo se quiere mostrar o visualizar? Esto es, aquella que se considere prioritaria, oportuna y pertinente.
  - ¿Cómo se va a mostrar esa información? Aquí se deciden y diseñan los cuadros estadísticos con los cuales se va a configurar y a hacer pública la información obtenida con el censo. Esto se hace sobre la base del marco comprensivo y del sistema de categorías.
- *Creación del manual de crítica*: Se aplica a los datos consignados en cada formulario para rectificar o ratificar datos e información consignada (incongruencias, verificación de su coherencia).
- *Manual de codificación*: Se refiere al sistema de identificación de unidades de análisis (país, departamento, biblioteca).
- *Formulación del programa de consistencias*: Para revisión y control de coherencia y rendimiento de la base que se produce con los datos obtenidos con la aplicación del instrumento.

## Prueba

Organiza la aplicación de pruebas piloto del censo para mirar todo el diseño logístico, rendimiento del instrumento, labor de los encuestadores, etc.

## Aplicación

Se refiere a la resolución material del censo mediante la aplicación del cuestionario al universo seleccionado.

## Recogida y configuración de la información

Se refiere a:

- Transcripción de los datos obtenidos con la aplicación del cuestionario al universo.
- Aplicación del programa de consistencia de la base de datos.
- Tabulación.

## Descripción y análisis interpretativo

Se refiere al proceso mediante el cual los datos se traducen a estructuras comprensibles para el público interesado en los resultados del censo. Se deben dejar listos para su análisis, interpretación y crítica.

## Difusión y crítica social de los resultados

Se refiere a:

- Difusión de los resultados entre expertos.
- Realización de eventos académicos de estudio crítico de los resultados.
- Presentación a autoridades gubernamentales.

## Cuestionario preliminar del CERLALC y referentes internacionales y regionales

En esta parte se hace una revisión del cuestionario que el CERLALC había propuesto preliminarmente para el desarrollo del censo. Para este propósito, se analizaron y compararon, en relación con sus categorías básicas, los referentes internacionales y regionales más importantes en el campo de las directrices, estadísticas e indicadores de la biblioteca pública, como también la propuesta de encuesta del CERLALC.

### Referentes internacionales

*Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas 2001*<sup>2</sup>. El texto plantea un orden global de los elementos constitutivos del servicio de biblioteca pública y propone una guía u

<sup>2</sup> IFLA; UNESCO. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. 2001* [citado diciembre de 2010]. Disponible en: [http://www.uis.unesco.org/template/pdf/cscl/Qre2007\\_Libraries\\_SP.pdf](http://www.uis.unesco.org/template/pdf/cscl/Qre2007_Libraries_SP.pdf).

orientación básica para su desarrollo. Las directrices se construyen sobre las siguientes categorías comprensivas:

- Papel y finalidad de la biblioteca pública
- Marco jurídico y financiero
- Usuarios (atención y formación)
- Servicios
- Cooperación bibliotecaria
- Redes electrónicas
- Local
- Fondos
- Recursos humanos
- Gestión y comercialización

*Norma ISO 11620: 1998 (E). Información y documentación - indicadores de desempeño para bibliotecas.* Documento que “describe un conjunto de indicadores de rendimiento y ofrece pautas para su utilización como herramientas para evaluar la calidad y efectividad de los servicios y las actividades bibliotecarias; así como también, el uso de los recursos”<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Norma ISO 11620: 1998 (E). Information and Documentation -Library Performance Indicators-; p. 1. Consultada el 23 de diciembre de 2010. Disponible en: [http://www.freewebs.com/pbrito/publicaciones/Norma\\_1998%2520\(E\).doc](http://www.freewebs.com/pbrito/publicaciones/Norma_1998%2520(E).doc).

<sup>4</sup> Ibídem, p. 4

<sup>5</sup> Formulario estadístico diseñado por el Instituto de Estadísticas de Unesco y utilizado en el proyecto Estadísticas bibliotecarias para el siglo XXI. Consultada diciembre de 2010. Disponible En: [http://www2.biblio.unlp.edu.ar/jubiuna/comision-estadisticas-e-indicadores-bibliotecarios/Qre2007\\_Libraries\\_SP.pdf/view](http://www2.biblio.unlp.edu.ar/jubiuna/comision-estadisticas-e-indicadores-bibliotecarios/Qre2007_Libraries_SP.pdf/view).

En la norma se advierten estos grandes temas<sup>4</sup>:

- Usuarios
- Servicios generales
- Procesos técnicos

*Cuestionario sobre estadísticas bibliotecarias.* IFLA y el Instituto de Estadística de la UNESCO, 2007<sup>5</sup>. Instrumento que establece un sistema de preguntas básicas de medición de la actividad bibliotecaria. Las categorías que propone sobre la biblioteca, son:

- Responsables
- Bibliotecas (acceso e instalaciones): Número, horarios de atención, conectividad
- Colección
- Actividades y eventos organizados
- Uso y usuarios
- Personal
- Gastos

*Indicators for Global Library Statistics*. Documento producido en el marco de la ya citada conferencia internacional *IFLA Library Statistics for the Twenty-First Century World*<sup>6</sup>, celebrada en 2008 en Montreal. Este texto propone 76 indicadores: 21 básicos o centrales y 55 complementarios. Las categorías sobre la biblioteca que recomienda son:

- Bibliotecas: acceso y facilidades
- Colecciones
- Actividades bibliotecarias y eventos
- Uso de las bibliotecas y usuarios
- Personal
- Funcionamiento

## Referentes nacionales

En el contexto colombiano se debe mencionar el recién entregado trabajo, aún inédito, de valoración y lectura crítica de la evaluación hecha al Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas de Colombia, y de revisión de instrumentos (registro mensual de estadísticas y formulario único) e indicadores de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de Colombia. En él se propone el siguiente marco comprensivo de las categorías básicas de la biblioteca pública<sup>7</sup>, como se observa en el Cuadro 1.

Para dar mayor solidez y una mejor orientación al diseño del instrumento básico del censo bibliotecario, se presenta en el Cuadro 2 la síntesis resultado de la revisión de las categorías básicas o grandes temas que constituyen las propuestas que acaban de revisarse, respecto de la estructura de la biblioteca pública<sup>8</sup>.

## Propuesta de campos e ítems para un censo de bibliotecas públicas de Latinoamérica

Del análisis realizado a los distintos referentes y propuestas de indicadores y estadísticas bibliotecarias, se proponen los que se presentan en el Cuadro 3 campos e ítems para la elaboración del cuestionario del censo.

<sup>6</sup> Op. cit. Michael Heaney, p. 297.

<sup>7</sup> Colombia, Ministerio de Cultura, Biblioteca Nacional; Universidad de Antioquia; Escuela Interamericana de Bibliotecología (2010). *Organización y valoración crítica de los resultados de la evaluación realizada al Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas* (PNLB). Medellín: EIB.

Colombia, Ministerio de Cultura, Biblioteca Nacional; Universidad de Antioquia; Escuela Interamericana de Bibliotecología (2010). *Revisión de instrumentos (estadísticas y formulario único) y del sistema de indicadores de la red nacional de bibliotecas públicas de Colombia*. Medellín: EIB.

<sup>8</sup> El documento de la Conferencia Internacional *IFLA Library Statistics for the Twenty-First Century World* se omite porque sus planteamientos se encuentran implícitos en el Cuestionario sobre Estadísticas Bibliotecarias IFLA/UNESCO.

**Cuadro 1.** Marco comprensivo de la categoría básica de la biblioteca pública

Categoría	Número del indicador	Indicador
Usuarios y usos de la biblioteca	1	Porcentaje de asistentes a la biblioteca por grupos de edad (niños, jóvenes y adultos).
	2	Número de asistentes a la biblioteca pública por población objeto.
	3	Porcentaje de la población objeto inscrita en el servicio de préstamo.
	4	Materiales prestados por habitante de la población objeto por año.
	5	Porcentaje de materiales consultados con relación a la colección total de la biblioteca.
	6	Porcentaje de consultas por la población objeto.
	7	Porcentaje de asistentes a actividades culturales durante el mes en relación con el total de asistentes a todos los servicios bibliotecarios.
	8	Porcentaje de asistentes a actividades de promoción de lectura durante el mes en relación con el total de asistentes a todos los servicios bibliotecarios.
	9	Porcentaje de asistentes a actividades de formación durante el mes en relación con el total de asistentes a todos los servicios bibliotecarios.
	10	Porcentaje de asistentes que usan internet en relación con el total de asistentes a todos los servicios bibliotecarios.
Recursos físicos	11	Metros cuadrados disponibles por cada mil habitantes de la población objeto.
	12	Porcentaje de bibliotecas por rangos de horario de servicio sobre total de bibliotecas públicas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP).
	13	Número de habitantes por puestos de lectura en la biblioteca.
	14	Computadores de uso público con internet por cada diez mil habitantes de la población objeto.
	15	Porcentaje de bibliotecas de la RNBP que disponen de conectividad en relación con el número de bibliotecas de la RNBP.
Recursos humanos	16	Número de habitantes por personal de tiempo completo en la biblioteca.
	17	Porcentaje de tiempo de servicio del personal que dirige las bibliotecas.
	18	Porcentaje del personal que dirige las bibliotecas por niveles de formación.
Recursos bibliográficos	19	Libros de la biblioteca por habitantes de la población objeto.
	20	Porcentaje de audiovisuales que posee la biblioteca.
	21	Materiales bibliográficos adquiridos por cada mil habitantes de la población total.
Recursos financieros	22	Presupuesto invertido en biblioteca por habitante.
	23	Inversión por habitante en compra de materiales bibliográficos.
Gestión de la RNBP	24	Total de bibliotecas inscritas a la RNBP sobre población.
	25	Porcentaje de bibliotecas que reportan información a la RNBP.

**Cuadro 2.** Síntesis de la revisión de las categorías básicas

Campo	Modelo arquitectura del servicio 1990	Cuestionario sobre estadísticas bibliotecarias IFLA/UNESCO 2009	Propuesta de cuestionario para el censo bibliotecario CERLALC 2011	Revisión del Sistema de Indicadores de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Colombia 2010
Presentación y objetivo del cuestionario	—	X	—	—
Identificación general de la biblioteca	X	—	—	X
Recursos humanos	X	X	X	X
Recursos económicos	X	X	X	X
Espacios físicos y locativos	X	X	X	X
Colecciones	X	X	X	X
Recursos tecnológicos y equipos	X	X	X	X
Servicios y programas ofrecidos	X	X	X	X
Usos y usuarios	X	X	X	—
Soporte procedimental	X	—	—	X

**Cuadro 3.** Campos e ítems para elaborar el cuestionario del censo

Campos	Ítems		
1 Identificación	Nombre de la biblioteca		
	Tipo de biblioteca	Biblioteca departamental (estatal)	
		Biblioteca municipal	Urbana
			Rural
	Biblioteca popular o comunitaria		
	Institución de la cual depende		
	Naturaleza de la entidad a la que pertenece	Pública	
		Privada	
		Mixta	
	Dirección		
	Municipio		
	Teléfono		
	Correo electrónico		
	Estado de la biblioteca	Abierta	
Cerrada		Causal de cierre	
Fecha de creación de la biblioteca			



Campos	Ítems				
2 Recursos humanos	Funcionarios con que cuenta la biblioteca	Número total		Nivel de formación	
		Número hombres		Básica	
				Secundaria	
				Postsecundaria	
				Posgrado	
		Número mujeres		Nivel de formación	
				Básica	
				Secundaria	
				Universitaria	
				Posgraduada	

Campos	Ítems				
3 Recursos bibliográficos y documentales	Libros	Número total de títulos			
		Número total de ejemplares			
		Número total de volúmenes			
		Número de volúmenes de colección general			
		Número de volúmenes de colección de referencia			
		Número de volúmenes de colección infantil			
		Número de volúmenes de colección juvenil			
		Número de volúmenes de colección patrimonial			
		Número de volúmenes de colección local			
	Periódicos	Número total de títulos de periódicos			
		Suscripciones vigentes			
	Revistas y otras publicaciones seriadas	Número total de títulos de revistas y publicaciones seriadas			
		Número de títulos de revistas para niños	Número de títulos de revistas para jóvenes		
		Número de suscripciones vigentes			

Campos	Ítems			
3 Recursos bibliográficos y documentales	Otros materiales	Publicaciones electrónicas	Libros	
			Revistas	
			Bases de datos (con licencia)	
		Documentos sonoros		
		Documentos gráficos		
		Documentos audiovisuales		
		Documentos cartográficos		
		Dibujos y grabados		
		Música impresa (partituras)		
		Mapas		
		Diapositivas (microfilm)		
		Recursos de información en braille		
		Otros		

Campos	Ítems			
4 Recursos tecnológicos y equipos	Acceso a internet	Número de puestos con acceso		
		Tipo de conexión		
	Computadores	Número total	Para usuarios	Para consulta de catálogos
				Para consulta de bases de datos
				Para consulta libre
				Para programas y servicios
			Para labores administrativas	
	Otros equipos	Impresoras		
		Televisores		
		VHS		
		DVD		
		Grabadoras		
		Videobeam		
		Proyectores		
		Lectores para invidentes		
		Teléfonos		
		Escáner		

Campos	Ítems		
5 Recursos económicos	Presupuesto anual asignado	Institución que lo asigna	
	Fuentes de financiación (por porcentaje del presupuesto total)	Estatat	
		Privada	
		Internacional	
		Venta de servicios	
		Donaciones	
	Gastos	Costos de funcionamiento	
		Costos de personal	
		Inversiones	
		Inversiones en material bibliográfico	

Campos	Ítems		
6 Recursos físicos y locativos	Área total de la biblioteca (en m <sup>2</sup> )		
	Edificio	Años de construcción	
		Número de pisos	
		Compartido con otra institución	
		Construido para la biblioteca	
		Adaptado	
	Infraestructura para personas con discapacidad		
	Niveles de ruido	Alto	
		Medio	
		Bajo	
	Niveles de ventilación	Alto	
		Medio	
		Bajo	
	Niveles de iluminación	Alto	
		Medio	
		Bajo	
	Posee señalización		
	Puestos de lectura para usuarios (asientos)		Número de puestos
	Sala general de consulta		
	Sala para niños		
	Sala para jóvenes		
	Sala de internet		
	Sala para lectura de prensa		
	Hemeroteca		
	Sala patrimonial		
	Otras		

Campos	Ítems		
7 Servicios y programas ofrecidos			Promedio mensual de usuarios
	Consulta		
	Referencia y orientación al usuario		
	Préstamo externo		
	Formación de usuarios		
	Alfabetización informacional		
	Promoción de lectura		
	Cajas viajeras		
	Información local		
	Acceso a internet		
	Extensión cultural		
	Extensión bibliotecaria		
	Servicios a poblaciones especiales	Cárceles	
		Hospitales	
		Asilos (ancianos)	
		Personas con discapacidad visual	
		Personas con discapacidad auditiva	
		Hogares infantiles	
		Indígenas	
		Escuelas	
		Zonas rurales	

Campos	Ítems			
8 Usos y usuarios	Horario	Número de horas semanales	Entre 30 y 50 horas	
			Menos de 30 horas	
			Más de 50 horas	
		Atención sábados		
		Atención domingos		
		Atención festivos		
		Horario diurno		
		Horario nocturno		
		Número total de usuarios inscritos en el servicio de préstamo		
	Usuarios por grupo de edad (promedio mensual)	Niños		
		Jóvenes		
		Adultos		

Campos	Ítems		
<b>9</b> <b>Incorporación</b> <b>de tecnologías</b> <b>para el</b> <b>funcionamiento</b>	Procesos automatizados	Préstamo	
		Catalogación	
		Consulta	
		Devoluciones	
		Estadísticas	
		Gestión de usuarios	
		Gestión de adquisiciones	
		Otros	
	Programa de automatización		

## Bibliografía

BOTERO T.; RUBÉN D. Y RIASCOS G. JOSÉ A. (1995). “La arquitectura del servicio”. En: *Servicio para la competitividad: el nuevo enfoque estratégico*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana, pp. 37-43.

CENTRO REGIONAL PARA EL FOMENTO DEL LIBRO EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. SUBDIRECCIÓN DE LECTURA Y ESCRITURA (2011). Cuestionario censo de bibliotecas: Instrumento borrador diseñado por el CERLALC. Bogotá: CERLALC, 7h. Documento interno de trabajo.

COLOMBIA, MINISTERIO DE CULTURA, BIBLIOTECA NACIONAL; UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA; ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA (2010). Organización y valoración crítica de los resultados de la evaluación realizada al Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas (PNLB). Medellín.

COLOMBIA, MINISTERIO DE CULTURA, BIBLIOTECA NACIONAL; UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA; ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA (2010). Revisión de instrumentos (estadísticas y formulario único) y del sistema de indicadores de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de Colombia. Medellín: EIB.

EIGLIER, PIERRE Y LANGEARD, ERIC (1989). “La oferta de servicios”. En: *Servucción: el marketing de servicios*. Madrid: Mcgraw-Hill, pp. 91-109.

IFLA; UNESCO. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001) [citado diciembre de 2010]. disponible en: [http://www.uis.unesco.org/template/pdf/cscl/qre2007\\_libraries\\_sp.pdf](http://www.uis.unesco.org/template/pdf/cscl/qre2007_libraries_sp.pdf)).

INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION. Norma ISO 11620: 1998 (e). information and documentation –library performance indicators-; p. 1. consultada el 23 de diciembre de 2010. disponible en: [http://www.freewebs.com/pbrito/publicaciones/norma\\_iso\\_11620\\_1998%2520\(e\).doc](http://www.freewebs.com/pbrito/publicaciones/norma_iso_11620_1998%2520(e).doc)+[http://azul.bnct.ipn.mx/+iv\\_aniv+/norma\\_iso\\_&hl=es&gl=co](http://azul.bnct.ipn.mx/+iv_aniv+/norma_iso_&hl=es&gl=co).

# Segunda parte

---

Diseño del  
cuestionario

---



*Jaime Bornacelly*





Este apartado presenta la propuesta de cuestionario para censos de bibliotecas públicas. Particularmente, el documento expone los siguientes productos:

- El cuestionario del censo en formato Excel (anexo) y en PDF, basado en los estándares internacionales de estadísticas de bibliotecas públicas y habilitado para la constitución de la base datos. Para este propósito se revisaron y compararon, en relación con sus categorías básicas, los referentes internacionales y regionales más importantes en el campo de las directrices, estadísticas e indicadores de la biblioteca pública, en particular, los siguientes:
  - Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas 2001.
  - Norma ISO 11620: 1998 (E). Información y documentación - indicadores de desempeño para bibliotecas.
  - Cuestionario sobre estadísticas bibliotecarias. IFLA y el Instituto de Estadística de la UNESCO, 2007.
- Un conjunto de recomendaciones para dar continuidad al proceso de realización del censo.

Cabe señalar que el diseño del cuestionario tuvo como referente el documento “Recomendaciones a la propuesta de cuestionario para el censo bibliotecario en Iberoamérica”, preparado por la Escuela Interamericana de Bibliotecología<sup>9</sup> para el CERLALC, toda vez que dicho trabajo ofrece claridades básicas sobre la naturaleza de los censos, el marco metodológico para su diseño y ejecución, un conjunto de consideraciones y recomendaciones al cuestionario básico del censo

<sup>9</sup> Recomendaciones al instrumento de censo de bibliotecas diseñado por la Subdirección de Lectura, Escritura y Bibliotecas del CERLALC / Jaime Bornacelly Castro, Didier Álvarez Zapata, Hernán Muñoz Vélez y Mónica Montoya Ríos. Medellín, 2011. p. 26 .

propuesto por CERLALC y, por último, una propuesta de campos e ítems básicos para la construcción del cuestionario.

De todas maneras debe advertirse que el cuestionario recoge las categorías más fundamentales constitutivas de la biblioteca pública como objeto de conocimiento, pues tal cual se afirma en el ya citado documento preliminar<sup>10</sup>:

la configuración de información que se pretende con un censo bibliotecario, puede realizarse por niveles de complejidad, es decir, que se parta de un núcleo común básico de información sobre todas las unidades integrantes del universo bibliotecario (posible de constituir por la aplicación de un cuestionario general), para luego aplicar estudios intercensales (cuantitativos y cualitativos), que indaguen sobre otros aspectos o fenómenos más específicos. Ejemplos de ello pueden ser los estudios de comportamiento y consumo lector, estudios de impactos de los sistemas bibliotecarios en la vida de las comunidades y la habitabilidad urbana y el desarrollo rural, entre otros.

Respecto del derrotero metodológico seguido, debe decirse que el diseño del cuestionario se apoyó en la técnica estadística y el saber bibliotecológico, puesto que se requiere medir y cuantificar variables o elementos de un objeto de estudio específico, como la biblioteca pública.

En el diseño del cuestionario se siguieron las siguientes fases:

1. Organización de categorías de la biblioteca por entornos y elementos del modelo gerencial de arquitectura del servicio.
2. Diseño del borrador de prueba del cuestionario.
3. Validación por parte de expertos.
4. Ejecución de la prueba piloto.
5. Ajuste al cuestionario con base en la prueba piloto.
6. Entrega.

Debe destacarse que el desarrollo de la prueba piloto tuvo como objetivo verificar si el cuestionario funciona como se pretende. En particular, tal cual lo mencionan Izquierdo, Ruiz y Piñera<sup>11</sup>, se quiso con esta prueba verificar que el cuestionario:

<sup>10</sup> Ibídem: p. 6

<sup>11</sup> Joaquín Ruiz Abeillán; Mónica Izquierdo Alonso y Tomás Piñera Lucas (1998). "Aportaciones en torno a los usuarios en documentación". En: *Documentación de las Ciencias de la Información*, n.º 21, pp. 36-37.

- Sirve a los objetivos de la investigación
- Es fluido, con lógica y consistencia interna
- Es aceptado correctamente por parte del censado
- Tiene idoneidad en la secuencia de las preguntas

La prueba piloto se llevó a cabo en tres bibliotecas:

- Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra, que coordina la Red de Bibliotecas Municipales del departamento de Antioquia, Colombia.
- El Parque Biblioteca Belén, perteneciente a la Red Metropolitana de Bibliotecas. Medellín Área Metropolitana.
- Biblioteca Castilla (barrio del municipio de Medellín, Colombia), adscrita al Departamento de Bibliotecas de Comfenalco Antioquia.

Así pues, se espera que el cuestionario rinda los resultados esperados, contribuyendo al reconocimiento del estado de la biblioteca pública en Iberoamérica.

## Descripción general del censo y de su instrumento básico<sup>12</sup>

La presente es una estrategia para configurar la información sobre la biblioteca pública en Iberoamérica, cuya aplicación es general, es decir, su cobertura es total y no parcial o muestral, y se dirige a reconocer elementos comunes de las bibliotecas públicas de la región.

Es importante aclarar que la configuración que se pretende hacer con el censo bibliotecario se realiza por niveles de complejidad dentro de un sistema comprensivo de la biblioteca pública; en otras palabras, parte de un núcleo común básico para conocer y comparar el estado de las bibliotecas públicas de Iberoamérica (posible por la aplicación del cuestionario general), para luego, en otros momentos, aplicar estudios específicos.

El objetivo general del censo es ofrecer a la comunidad iberoamericana una base de datos con estadísticas básicas de la biblioteca pública.

<sup>12</sup> Estos campos se construyen a partir de las ideas expuestas en el documento: “Recomendaciones al instrumento de censo de bibliotecas diseñado por la Subdirección de Lectura, Escritura y Bibliotecas del CERLALC”, op. cit.

blica de la región, y cuyo carácter debe ser común (con categorías comparables en todos los países), abierto y público (que sea conocido por la sociedad y los Estados) y accesible (que pueda conocerse de manera virtual).

### Qué contiene el cuestionario del censo

Con base en lo dicho en el documento ya citado, “Recomendaciones al instrumento de censo de bibliotecas”, el cuestionario contempla los siguientes elementos:

- Categorías y subcategorías comprensivas básicas de la biblioteca pública. Dichos elementos constituyen la base conceptual de los capítulos y subcapítulos en los que se divide el cuestionario.
- Campos e ítems relativos a la biblioteca pública que han de indagarse con el censo. Estos ítems están ordenados según una lista, llamada comúnmente nomenclatura alemana, para su fácil ubicación y tabulación.

Así pues, el cuestionario está constituido por las siguientes partes:

- Identificación del responsable del censo. El cuestionario debe estar identificado con los nombres y logotipos de las instancias gubernamentales o competentes nacionales con las cuales se acuerde la aplicación del censo.
- Presentación. Expone brevemente en qué consiste el censo y cuál es su objetivo.
- Capítulos temáticos. El cuestionario se construyó a partir de un modelo comprensivo de la biblioteca pública que propone ocho campos básicos o categorías esenciales de la biblioteca pública: recursos humanos, recursos bibliográficos y documentales, recursos tecnológicos y equipos, recursos económicos, recursos físicos y locativos, programas y servicios ofrecidos, usos y usuarios e incorporación de tecnologías para el funcionamiento de la biblioteca. En el Cuadro 4 se describen los campos y subcampos del cuestionario.
- Instructivo de diligenciamiento: Cada capítulo del cuestionario contiene las instrucciones integradas al inicio. Este instructivo aporta aclaraciones breves y pertinentes para su fácil y correcto diligenciamiento.

## Glosario de términos usados en el cuestionario del censo

Para mayor claridad de los procesos de aplicación del cuestionario, se presenta a continuación un glosario de los principales términos usados y relacionados con el tema.

*Biblioteca departamental, provincial u otras denominaciones:* Es aquella que sirve a una entidad territorial subnacional de primer nivel, y que puede llamarse departamento (en países como Colombia, Honduras y Perú), estado (como en México, Brasil y Venezuela) o provincia (como en Argentina, Chile, Costa Rica y Panamá).

*Biblioteca municipal:* Es la que sirve a una entidad territorial subnacional de segundo nivel y que, en la mayoría de los países iberoamericanos, se llama municipio.

*Biblioteca comunal:* Es aquella cuyos servicios se dirigen a un sector específico de un municipio. Este sector puede llamarse barrio o colonia, aunque hay otros nombres menos comunes –principalmente en el sector rural– como corregimiento, vereda, ejido, etc.

*Colección infantil:* La conformada por obras literarias, informativas y documentales, soportadas en cualquier formato, que están dirigidas al público infantil.

*Colección patrimonial:* La conformada por el conjunto de obras o documentos recibidos por depósito legal así como toda obra que se considere herencia y memoria, o que contribuya a la construcción de la identidad de la nación en su diversidad.

*Colección local:* La conformada por el conjunto de obras o documentos producidos por y sobre instituciones, sujetos individuales y colectivos, recursos y problemáticas sobre una localidad o comunidad determinada.

*Consulta en sala:* Se refiere a la utilización que hacen los usuarios, en las instalaciones de la biblioteca, del material bibliográfico en distintos soportes (digital o impreso) para satisfacer una necesidad de información.

*Entidad a la que pertenece la biblioteca:* Se refiere a la persona natural o jurídica que aparece como titular de la biblioteca.

*Entidad estatal:* Aquella que pertenece y es organizada y financiada por el Estado en cualquiera de sus niveles territoriales.

*Entidad privada:* La creada, organizada y financiada por una o varias entidades autónomas y cuyo capital es propiedad de particulares.

*Entidad mixta:* Aquella cuyos recursos o su control proceden tanto del Estado como de entidades privadas o comunitarias.

*Gestión de usuarios:* Son todas las tareas relacionadas con la inscripción, la carnetización, la actualización de datos y la información que se brinda a los usuarios por medio de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

*Organización no gubernamental:* La de carácter civil o social creada, organizada y financiada con independencia del Gobierno.

**Cuadro 4.** Campos y subcampos temáticos del cuestionario

<b>Capítulo 1</b> Identificación y ubicación de la biblioteca	Información general de la biblioteca	
	Ubicación física	
	Nivel territorial del servicio	Departamental, estatal o provincial
		Municipal
		Barrial
	Ámbito territorial de la biblioteca	Rural
		Urbano
	Naturaleza de la entidad a la que pertenece	Estatal
		Privada
		Mixta
		ONG
<b>Capítulo 2</b> Personal de la biblioteca	Número	
	Género	
	Formación	
<b>Capítulo 3</b> Recursos bibliográficos y documentales	Tipo de recurso bibliográfico documental	Libros
		Revistas
		Materiales en braille
		Material cartográfico
		Colecciones especiales
		Audiovisuales
		Otras colecciones
	Cantidad	

**Cuadro 4.** Campos y subcampos temáticos del cuestionario (continuación)

<b>Capítulo 4</b> <b>Recursos tecnológicos y equipos de la biblioteca</b>	Acceso a internet	
	Computadores	
	Otros equipos	
<b>Capítulo 5</b> <b>Recursos económicos de la biblioteca</b>	Total de presupuesto anual asignado	
	Fuentes de financiación	Estatul
		Privada
		Cooperación internacional
		Venta de servicios
<b>Capítulo 6</b> <b>Local de la biblioteca</b>		Otras
	Área total del local de la biblioteca	
	Número de pisos del local	
	Local compartido con otra institución o específicamente para la biblioteca	
	Infraestructura para personas con discapacidad	
	Construido para la biblioteca	
<b>Capítulo 7</b> <b>Oferta de servicios de la biblioteca</b>	Servicios y programas de la biblioteca	Número total de puestos (asientos) de lectura para usuarios
		Consulta en sala
		Préstamo externo
		Promoción de la lectura
		Cajas viajeras
		Acceso a internet
		Extensión bibliotecaria
		Referencia y orientación al usuario
		Formación de usuarios
		Alfabetización informacional
		Información local
		Extensión cultural
	Servicios para poblaciones especiales	Cárceles
		Ancianos
		Personas con discapacidad auditiva
		Indígenas
		Zonas rurales
		Hospitales
		Personas con discapacidad visual
		Hogares infantiles
		Escuelas
<b>Capítulo 8</b> <b>Usos y usuarios de la biblioteca</b>	Usuarios por grupos de edad	
	Usuarios inscritos en el servicio de préstamo	
	Horario	



## Recomendaciones

Para el adecuado desarrollo del censo y, en específico, para la aplicación del cuestionario base, deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

### *Etapas de recolección de datos*

Debe garantizarse que las tareas relacionadas con la toma de información de las unidades estadísticas (bibliotecas públicas) se realicen en forma centralizada, coordinada, racionalizada y con una normativa común:

- Centralizada, en el sentido de que este órgano controle la toma de la información de las bibliotecas públicas.
- Coordinada, para que todos los productores de información armonicen las necesidades de los usuarios de los datos.
- Racionalizada, en el sentido de que las solicitudes de información se hagan una sola vez, para no repetir la solicitud de un mismo dato único en el espacio y en el tiempo, evitando con ello el desperdicio de recursos y las molestias y el cansancio de los informantes.
- Con una normativa común, en tanto que a los conceptos y las variables de las unidades de información se les reconozca de la misma manera entre productores y usuarios de la información; los criterios del tratamiento de los datos se haga en forma armónica y común para todos, y la presentación e interpretación de los datos sea entendida de la misma manera en todos los ámbitos.

### *Etapas posteriores*

Las etapas de trabajo siguientes al proceso de recolección pueden ser ejecutadas por el equipo de trabajo que preparó el documento de recomendaciones al censo y al cuestionario; decisión que en todo caso corresponde al CERLALC.

Dichas etapas son las siguientes:

- Crítica
- Codificación
- Transcripción y formación de bases de datos
- Consistencia computarizada o validación

- Tabulación
- Análisis e interpretación de resultados
- Preparación del informe final
- Socialización de la información

Las siguientes consideraciones metodológicas deben ser tenidas en cuenta para su correcto desarrollo:

El *proceso de crítica de la información* se refiere a la limpieza y la depuración de los datos consignados en los cuestionarios aplicados, pues estos, por diversas razones (entre ellas el error humano), suelen tener inconsistencias que obligan a que sean analizados (criticados) buscando establecer y garantizar que los datos sean coherentes. Para ello se deben revisar los cuestionarios uno por uno y corregir los errores detectados. Para apoyar esta tarea, se debe preparar un *Manual de crítica de la información* a fin de que todos los procesos de revisión se realicen con criterios uniformes y con una normativa común, de modo que, a problemas similares, se realicen correcciones análogas aplicando el criterio humano.

A lo largo de este proceso hacer *control estadístico de la calidad de la crítica*, que ayudará a garantizar su éxito.

Una vez realizada la crítica, y contando con la información depurada de errores, debe procederse a la ejecución del proceso siguiente que es el de *codificación*, que consiste en asignar claves, nomenclaturas o códigos a la información criticada, para facilitar el procesamiento computarizado de la información. Para tal efecto, debe prepararse un *Manual de codificación*. Paralelo a ello también debe implementarse un proceso de *control estadístico de la calidad de codificación*.

Contando con la información criticada y codificada, debe pasarse a la siguiente etapa que es la de *transcripción de la información a medios físicos de almacenamiento*, de forma que se puedan conformar las bases de datos correspondientes para lo cual debe contarse con el diseño de *registro del almacenamiento de datos*.

Estas bases de datos posteriormente deben ser revisadas “a error cero”. Para este propósito debe prepararse el *programa de consistencia o de*

*validación* que se aplique a cada uno de los registros de datos. En esta etapa se obtendrán listados de errores de inconsistencias que deben ser revisados manualmente, a fin de corregirlos e incorporarlos en la base de datos correspondiente.

Posteriormente las bases de datos depuradas deben permitir efectuar el proceso de *tabulación de la información*. Para realizarlo eficazmente, hay que contar con el *plan de tabulación* de la información, que consiste en bocetos de los cuadros en los cuales se dispondrán los datos obtenidos con el cuestionario. Estos cuadros deben ser también revisados para establecer su consistencia.

Los cuadros tabulados son la base para el *análisis de la información* y la *preparación del informe final* que explica el estado de las bibliotecas públicas de cada uno de los países investigados.

# **Tercera parte**

---

**Recomendaciones al  
trabajo de campo**

---



*Cesar Cunha Campo  
Ricardo Simonsen  
Sidnei Gonzalez  
Carlos Augusto Costa*



**E**ste apartado contiene la documentación realizada por la Fundación Getulio Vargas (FGV) de su trabajo en la realización del censo de bibliotecas municipales del Brasil en 2009.

Para alcanzar los objetivos propuestos, se realizó un mapeo y levantamiento de información sobre la existencia y condiciones de funcionamiento de las bibliotecas públicas municipales brasileñas, de acuerdo con la esfera de trabajo detallada a continuación.

## Objetivos específicos

Obtener, en las alcaldías, secretarías municipales de Cultura o Educación, información sobre la existencia de bibliotecas públicas en sus municipios, y en caso de verificarse su existencia, examinar:

- Las instalaciones físicas de estas bibliotecas (su estado de conservación).
- El acervo y su estado.
- El tiempo de funcionamiento.
- El periodo de funcionamiento.
- El flujo de usuarios.
- Evaluar, de acuerdo con el criterio de conservación de una biblioteca, si estas cumplen con los estándares definidos.
- El número y calificación de los funcionarios, entre otras características.

## Metodología de campo

Se abarcaron todos los municipios brasileños, de los cuales en 4905 se llevaron a cabo visitas por parte de técnicos de la FGV entrenados para este censo, y en 651 se realizaron entrevistas telefónicas, debido a que el Ministerio de Cultura ya poseía información confiable sobre ellos. La FGV hizo una evaluación de las condiciones de las bibliotecas en los municipios visitados, de acuerdo con normas de funcionamiento y condiciones de instalaciones reconocidas internacionalmente y suministradas por el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) de la Fundação Biblioteca Nacional (FBN).

El estudio fue de carácter cuantitativo, previéndose la realización de entrevistas cara a cara en las alcaldías, secretarías municipales de Cultura, de Educación o en las bibliotecas públicas del municipio, con los responsables de la información sobre las bibliotecas en cuestión. Cuando era necesario, los técnicos entraban en contacto con más de una persona, en lugares diferentes (ej.: secretaría y biblioteca), para tener acceso a toda la información disponible.

Durante una fase anterior al trabajo de campo se hizo un levantamiento de información secundaria sobre la existencia y localización de las bibliotecas en los municipios, por medio de la aplicación de un cuestionario estructurado, hecho siguiendo estrictamente los objetivos del estudio. Antes de dar inicio a las entrevistas, los cuestionarios fueron sometidos a la aprobación del equipo del Ministerio de Cultura, el SNBP y la FBN. El cuestionario se elaboró con base en el modelo ya existente, utilizado por el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas de la Fundação Biblioteca Nacional.

El trabajo de campo fue realizado por equipos técnicos con amplia experiencia en este tipo de actividad, entrenados especialmente para esta intervención, y fue acompañado por coordinadores regionales y de cada estado. Las respuestas de los cuestionarios aplicados se sometieron a un proceso de verificación, filtración, revisión y codificación. Después de estos procedimientos se dio paso al procesamiento electrónico de los datos reunidos.

Además de los datos recolectados, se hizo un registro fotográfico de las instalaciones, de acuerdo con las siguientes especificaciones:

- Un registro fotográfico de la fachada.
- Un registro fotográfico del interior de la biblioteca enfocando su profundidad.
- Un registro fotográfico del acervo.
- Un registro fotográfico de algún elemento relevante, positivo o negativo, que haya observado el entrevistador (filtraciones serias de agua, problemas en las condiciones estructurales del edificio como comején, deterioro de los libros, realización de actividades culturales en la biblioteca, etc.).
- Fotografías de los estantes cuando la biblioteca era muy pequeña y no se disponía de información precisa sobre sus volúmenes y títulos. Cuando eran más grandes, las fotografías debían captar planos más generales del espacio de la biblioteca.

Los técnicos recibieron los elementos de identificación correspondientes: camisa y carné de la Fundación Getulio Vargas y del Ministerio de Cultura; igualmente, portaban una carta de presentación del Ministerio para la realización del estudio.

## Plan de trabajo

El plan de trabajo contempló la planeación de las acciones que debían desarrollarse dentro del estudio mencionado, e incluyó las siguientes etapas:

- Etapa 1: Descripción de detalles de los componentes
- Etapa 2: Conformación del grupo de trabajo (GT)
- Etapa 3: Ejecución del proyecto
- Etapa 4: Cronograma de las acciones<sup>13</sup>

### **Etapa 1. Descripción de los detalles de los componentes**

El presente estudio tiene dos componentes específicos. El primero es suministrar información al Ministerio de Cultura referente a la existencia de bibliotecas públicas municipales del territorio brasileño, en un plazo de 45 días tras la fecha de aprobación del cuestionario.

<sup>13</sup> En el presente trabajo no se abordará esta etapa pues su contenido es específico del trabajo de campo realizado en el Brasil (n. del ed.).



El segundo componente es el análisis detallado de la situación de las bibliotecas públicas municipales, que deberá entregarse en un plazo de ciento veinte días a partir de la firma del contrato y contemplará el procesamiento de todas las variables incluidas en el cuestionario aprobado por el equipo del Ministerio, el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas y la Fundação Biblioteca Nacional (acervo, personal, funcionamiento, sistemas de informática, estado de conservación, equipamiento, etc.), así como el registro fotográfico de cada una de las bibliotecas estudiadas. Sesenta días después de la firma del contrato, la FGV entregará el cuarto producto, que contendrá la síntesis de los trabajos desarrollados hasta esa fecha. Al final de los ciento veinte días se presentará el producto cinco, el cual se refiere al informe final con la tabulación de todas las variables del proyecto, tales como:

- Cuadro cuantitativo y situacional de todas las bibliotecas públicas municipales en el país.
- Cuadros estadísticos que incluyan el número de municipios sin bibliotecas.
- Cuadros estadísticos con las principales deficiencias, perfiles y frecuencia de usuarios, entre otros aspectos, sobre los que se reúna información en el estudio.
- Registro fotográfico de las bibliotecas.
- Informes de trabajo de campo.
- Consolidación de los datos reunidos.

## **Etapa 2. Conformación del grupo de trabajo**

Para la ejecución del levantamiento de información propuesto, la FGV conformará, junto con el Ministerio da Cultura, un grupo de trabajo orientado a mantener una interacción permanente entre la FGV y los profesionales involucrados en la realización de este proyecto. Este grupo participará activamente en el proyecto, discutiendo, principalmente el contenido y la metodología, y acompañando los plazos.

Vale la pena destacar que para que el proyecto avance de forma adecuada, el grupo de trabajo deberá estar constantemente sintonizado con las definiciones adoptadas entre las partes, así como con la dinámica de ejecución del proyecto.

Para la conformación del grupo de trabajo, el Ministerio de Cultura designó un técnico de la Secretaría de Articulación Institucional del Ministerio y un técnico de la Fundação Biblioteca Nacional.

Por parte de la Fundación Getulio Vargas el grupo de trabajo estará integrado por el director del proyecto, Ricardo Simonsen, el supervisor Francisco Torres, el coordinador general Sidnei Gonzalez, y el coordinador técnico Carlos Augusto Lopes da Costa.

La base de funcionamiento del grupo será la sede de la Fundación Getulio Vargas en Río de Janeiro. Debido a la velocidad con que se realizará el estudio, la rutina de trabajo y de comunicación del grupo privilegiará el uso de medios electrónicos (videoconferencia, correo electrónico, teléfono, etc.), con el fin de garantizar la agilidad del proyecto.

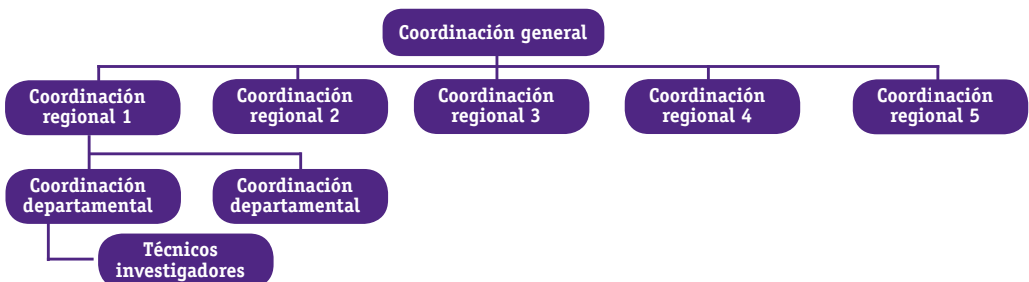
De acuerdo con lo anterior, se enviarán informes semanales con los datos de campo, así como peticiones o dudas que puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto.

### **Etapla 3. Ejecución del proyecto**

En esta etapa se detalla la ejecución del proyecto, tanto en lo que se refiere al trabajo de campo, como en lo que tiene que ver con el procesamiento, análisis y generación de los productos para su entrega al cliente.

#### *Organización del equipo de campo*

Para la organización del equipo de campo se tomará como base la división geográfica del país, es decir, se nombrará un coordinador regional –uno por cada región de Brasil– y un coordinador departa-



mental –uno por cada estado–. De esta forma, el equipo de trabajo estará integrado por 5 coordinadores regionales y 27 departamentales. Además de ellos, el equipo de la FGV contará con una coordinación general. El esquema a continuación ejemplifica la distribución de las coordinaciones.

### *Capacitación del equipo*

Cada coordinador regional recibirá un entrenamiento individual sobre la aplicación del cuestionario y la terminología, que tendrá como base el glosario desarrollado para este fin, y a su vez cada uno de ellos capacitará a los coordinadores departamentales, que harán lo mismo con los técnicos investigadores.

Adicionalmente, y con el fin de garantizar la estandarización de los procedimientos de aplicación del cuestionario y el entrenamiento en general, se desarrolló un manual de capacitación que se le entregará a cada coordinador general y departamental para que lo utilicen en la capacitación de los técnicos investigadores. El manual consiste en un programa que homogeneizará el entrenamiento de los equipos, siguiendo el mismo modelo en todas las regiones y estados. En él se incluyen todas las etapas del trabajo de campo, desde las explicaciones relacionadas con el cuestionario y sus especificidades, para que el técnico investigador se apropie del conocimiento sobre los conceptos y términos utilizados (glosario) hasta cómo debe ser adoptado en el campo.

### *Plan de control de entrevistas*

- Verificación del cien por ciento de las entrevistas.
- Control de la llegada de los técnicos investigadores a los respectivos municipios a través de llamadas locales mediante las cuales se registrará su presencia en el lugar. Igualmente, cada técnico entrevistador deberá enviar al coordinador departamental, y este al coordinador regional, un documento firmado por el entrevistado, indicando el día y hora de la entrevista.
- Elaboración de informes semanales que incluirán tanto el número de entrevistas realizadas como el de las que no pudieron llevarse a cabo debido a la negativa de quien debía facilitar la

información, y otros hechos relevantes presentados durante la visita al municipio, con base en los registros del diario de campo de los entrevistadores.

El Cuadro 5 muestra el modelo de tabla de acompañamiento semanal por estado, región y para todo el país.

**Cuadro 5.** Informe de acompañamiento semanal

Región	Estado	Total de bibliotecas	Visitas previstas (semana)	Entrevistas realizadas (total)	Entrevistas realizadas (semana)	Porcentaje de conclusión (total)	Porcentaje de conclusión (semana)	Observaciones (bibliotecas pendientes/motivo/día de reprogración)
N	AC							
N	AM							
N	RR							
N	AP							
N	PA							
N	TO							
N	RO							
NE	MA							
NE	CE							
NE	PI							
NE	RN							
NE	PB							
NE	PE							
NE	AL							
NE	SE							
NE	BA							
CO	MT							
CO	MS							
CO	GO							
CO	DF							
SE	MG							
SE	ES							
SE	RJ							
SE	SP							
S	PR							
S	RS							
S	SC							
	Total							

### *Cuestionario*

El cuestionario es el resultado de la adaptación del formulario de registro del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, de manera que pueda cumplir con lo mencionado anteriormente. Este se divide en tres partes:

- Hoja de portada con las instrucciones para el trabajo de campo, la aplicación del cuestionario (utilizando el glosario) y las instrucciones sobre el tipo de fotografías que deben tomarse de la biblioteca pública municipal.
- Datos del municipio y preguntas sobre la existencia de bibliotecas, así como sobre si el municipio recibió o no recursos del Ministerio de Cultura para el establecimiento de estas.
- Información más detallada sobre las bibliotecas. En ella se tratarán los siguientes aspectos:
  - Instalaciones físicas de estas bibliotecas (su estado de conservación).
  - El acervo y su estado.
  - Tiempo de funcionamiento.
  - Periodo de funcionamiento durante el día y la semana.
  - Flujo de usuarios.
  - Evaluación, de acuerdo con el criterio de conservación de bibliotecas, de si estas cumplen con los estándares definidos.
  - Número y calificación de los funcionarios.
  - Sistemas de informatización.
  - Equipamiento.

Es necesario resaltar que el cuestionario incluye un espacio reservado para los datos del entrevistado como nombre, teléfono y dirección de correo electrónico, que servirán tanto para verificar la información como para resolver dudas que puedan surgir posteriormente.

### *Carta de presentación*

La carta de presentación contiene la explicación del Ministerio de Cultura y de la Fundación Getulio Vargas sobre los motivos para hacer el estudio. Al mismo tiempo, solicita el apoyo de la Alcaldía para que el trabajo pueda desarrollarse de manera exitosa.

El Ministerio de Cultura también enviará otra correspondencia a los gobernadores y alcaldes, informando sobre el estudio y pidiendo su

colaboración. De esta forma, la carta de presentación constituye un recurso adicional que se utiliza con el propósito de minimizar la posibilidad de que el entrevistado se niegue a participar de la investigación, en caso de no haber sido informado con anticipación.

### *Logística de campo*

Para que el trabajo de campo pueda ejecutarse exitosamente es necesario implementar una compleja operación logística de desplazamiento, acomodación, alimentación y comunicación de los técnicos investigadores en los municipios brasileños, articulando todos los estados de la federación.

### *Recolección de los cuestionarios*

Se diseñará un esquema para la recolección de los cuestionarios con los siguientes procedimientos:

1. Cada semana las coordinaciones departamentales recibirán todos los cuestionarios diligenciados de los respectivos municipios donde se realiza el análisis del material.
2. Las coordinaciones regionales recibirán todos los cuestionarios diligenciados de las coordinaciones departamentales y también realizarán una crítica del material, verificación, codificación y digitación.
3. A continuación se prepara un informe por estado, explicando la situación de los cuestionarios aplicados, para que las coordinaciones departamentales tomen medidas inmediatas, en caso de que sean necesarias.
4. Paralelamente se computará la existencia o no de bibliotecas junto con las observaciones de campo, generando así un informe semanal por parte de la coordinación general. De esta manera, cada semana se alimentará una base de datos con las informaciones de campo, lo que facilitará el monitoreo y garantizará la entrega de los datos dentro del plazo estipulado.

### *Análisis de consistencia*

El análisis de la consistencia de la información se hará a partir de los datos reunidos codificados y digitados. Los datos se exportarán a un *software* específico, en este caso, el Statistical Package for the Social

Sciences (SPSS). Este análisis de consistencia servirá para confirmar la coherencia de las informaciones reunidas, es decir, para detectar posibles fallas en la coherencia de las respuestas obtenidas durante el trabajo de campo. El procedimiento se llevará a cabo semanalmente, antes de hacer un análisis general de los cuestionarios.

### *Procesamiento de los datos*

Después de la construcción de la “máscara de entrada” para la base de datos Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y de elaborar las normas de procesamiento, en las que se establecerán todas las variables relevantes para el análisis así como todos los requerimientos de estadísticas descriptivas (promedios, frecuencias simples, entre otros), se procesarán los datos, cruzando las variables que deben ser analizadas y las estadísticas descriptivas solicitadas. El procesamiento se llevará a cabo de dos formas: 1) Semanalmente, para extraer la información cuantitativa acerca de la existencia de bibliotecas en los municipios visitados (datos parciales), y 2) un procesamiento final con toda la información recogida y los cruces.

### *Generación de las tablas y de los informes*

Cuando ya se haya realizado el procesamiento de datos, se generarán tablas con los cruces solicitados y todas las informaciones pertinentes, tales como porcentaje de bibliotecas por región geográfica, por estado, información sobre cuántas bibliotecas públicas municipales hay por ciudad, y en caso de existir bibliotecas, cuántas están en buen estado de funcionamiento, etc. Finalmente, se editará un informe en Word consolidando todas las tablas referentes al resultado de los datos obtenidos.

### *Finalización del proyecto*

Con este proceso, la Fundación Getulio Vargas estará en condiciones de enviar un informe preliminar sobre las actividades de los treinta días de trabajo, contados a partir de la firma del contrato y, al final de los 45 días, el Ministerio de Cultura recibirá el informe con las tablas que contienen la información sobre la existencia de bibliotecas públicas en todos los municipios estudiados.

En el segundo componente, luego de la firma del contrato, durante los siguientes ciento veinte días se ejecutará la segunda parte del

proyecto, que consistirá en el análisis de los datos relacionados con la situación de las bibliotecas públicas municipales y contemplará todas las variables incluidas en el cuestionario destinado a las bibliotecas. Se llevará a cabo un análisis y procesamiento de estas variables y, finalmente, se preparará un informe con todos los datos. También se elaborará un documento con el registro fotográfico de todas las bibliotecas visitadas. De esta forma, sesenta días después de la firma del contrato se presentará un informe preliminar que contendrá la síntesis de los trabajos desarrollados hasta esa fecha. Para finalizar, ciento veinte días después de la firma del contrato, se presentará un informe final con la tabulación de todas las variables del proyecto, consolidando todos los datos reunidos:

- Cuadros estadísticos que incluyan el número de municipios sin bibliotecas.
- Cuadros estadísticos con las principales deficiencias, perfiles y frecuencias de usuarios, entre otros aspectos analizados en el estudio.
- Registro fotográfico de las bibliotecas.

## Manual de capacitación<sup>14</sup>

Este manual de capacitación fue elaborado especialmente por la Fundación Getulio Vargas para el proyecto de mapeado y levantamiento de información de las condiciones de funcionamiento de las bibliotecas públicas municipales brasileñas, destinado al Ministerio de Cultura de Brasil. En él se incluyen todos los procedimientos de trabajo de campo que deberán utilizar los técnicos investigadores.

Para hacer un trabajo de campo de alto nivel de calidad es necesario observar ciertos procedimientos y criterios preestablecidos por la coordinación del estudio. Adicionalmente, todos los técnicos investigadores deben adoptar una postura discreta y neutra. La forma de abordar a los entrevistados, la presentación de los entrevistadores y la aplicación de los cuestionarios de acuerdo con ciertos procedimientos básicos son algunos de los aspectos tratados en este manual que tiene como fin calificar el trabajo del técnico investigador.

<sup>14</sup> Mapeado y levantamiento de información sobre las condiciones de funcionamiento de las bibliotecas públicas municipales brasileñas, Ministério da Cultura.



El manual de capacitación es un instrumento utilizado para describir las instrucciones y los procedimientos que deben guiar las actividades de campo de una investigación y deberá servir como fuente permanente de consulta y orientación del entrevistador. Los conocimientos necesarios para el desempeño de la función del entrevistador se inician con la lectura atenta de este manual.

## Contenido

El manual contiene instrucciones importantes sobre los procedimientos que deberán adoptarse en el campo, por ejemplo cómo realizar la entrevista, cómo seleccionar al entrevistado, conceptos importantes que debe conocer el entrevistador, la forma de diligenciar el formulario, entre otros. Teniendo este manual a disposición y siguiendo sus instrucciones, se contará con los procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos de la investigación.

## Objetivo

El presente estudio que deberá desarrollar la Fundación Getulio Vargas tiene por objetivo realizar el mapeo y levantamiento de la información sobre las condiciones de funcionamiento de las bibliotecas públicas municipales brasileñas, con base en el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas de la Fundação Biblioteca Nacional y de acuerdo con la especificación técnica del Ministerio de Cultura de Brasil, y más concretamente, de su Secretaría de Articulación Institucional.

## Metodología

Se estudiarán in loco 4905 municipios brasileños (casi la totalidad, excepto aquellos de los que el Ministerio de Cultura ya tenga datos confiables —en donde las bibliotecas hayan sido implementadas o estén en fase de implementación— que aparecen en la base de datos del SNBP para los años 2007 y 2008). Al llegar a la ciudad, los técnicos investigadores, provistos con el listado suministrado por el Ministerio en el que se incluyen las ciudades en las que realizarán las entrevistas, reunirán en la Secretaría de Cultura, Educación, o en la alcaldía los datos sobre la existencia de bibliotecas públicas en el municipio (o se dirigirán a las direcciones que ya aparezcan en el listado). Tras verificar o comprobar la existencia o inexistencia de bibliotecas públicas municipales, llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

### *En caso de que existan bibliotecas públicas municipales*

- Localizar la biblioteca y al responsable de ella. Una vez localizada la biblioteca, el técnico investigador deberá entrar en contacto con la persona responsable de su funcionamiento, o que tenga competencia para dar la información necesaria. Esta persona podrá encontrarse en la misma biblioteca o mediante informaciones obtenidas en la Secretaría de Cultura, Educación o en la alcaldía del municipio.
- Aplicar el cuestionario, incluyendo los siguientes aspectos:
  - Datos de identificación de la biblioteca.
  - Datos de implementación y funcionamiento de la biblioteca.
  - Datos de vinculación y subordinación de la biblioteca.
  - Datos del responsable.
  - Instalaciones, estructura física (tipo y condición de las instalaciones, tamaño, servicios de extensión).
  - Funcionarios (existencia, cantidad, si tienen o no entrenamiento en el área de la biblioteca).
  - Servicios prestados por la biblioteca (forma de uso, temas más investigados, frecuencia de los usuarios, préstamo domiciliario, servicios especiales para discapacitados en general, actividades que ofrece la biblioteca).
  - Periodo de funcionamiento durante el día y la semana.
  - Sobre el acervo (información cuantitativa sobre los libros del acervo, cuáles y cuántos títulos posee, adquisición del acervo, registro, catálogo y clasificación del acervo).
- Se tomarán fotografías de las instalaciones, de acuerdo con las siguientes especificaciones:
  - Una foto de la fachada (la imagen debe contener el nombre de la biblioteca y el aviso).
  - Una foto del interior de la biblioteca, que detalle su profundidad.
  - Una foto del acervo.
  - Una foto de algún elemento excepcional que haya observado el entrevistador (problemas de filtración de agua, condiciones de estructura como comején, deterioro de los libros, etc.).
  - Cuando la biblioteca sea muy pequeña y no tenga información precisa sobre los volúmenes y títulos, podrán tomarse fotos de los estantes (pero solo en bibliotecas muy pequeñas).

En bibliotecas más grandes, se tomarán planos más amplios del espacio).

- Las fotos se tomarán con cámara digital para garantizar que las imágenes tengan una mejor resolución.

En todos los municipios que sean visitados se hará una evaluación de las bibliotecas según las normas de funcionamiento y las condiciones de instalaciones ideales. En algunas ocasiones, será necesario que los técnicos investigadores entren en contacto con más de una persona, en lugares diferentes (ej: secretaría y biblioteca) para tener acceso a todas las informaciones disponibles. Sin embargo, debido a la naturaleza del estudio, no es posible garantizar que todos respondan, y puede presentarse resistencia respecto a divulgar información. En ese caso se deberá entrar en contacto con la coordinación departamental e informar el tipo de obstáculo encontrado para la obtención de la información, principalmente si estas parten de la alcaldía o las secretarías del municipio, para tomar las medidas pertinentes.

**Atención:** Existen bibliotecas municipales, departamentales y comunitarias. Nuestro levantamiento de información se concentra únicamente en las bibliotecas municipales. Pueden surgir dudas con respecto al tipo (naturaleza) de la biblioteca en el municipio y pueden presentarse casos en los que las bibliotecas municipales y comunitarias se confundan en los siguientes aspectos:

- La biblioteca funciona en un establecimiento de enseñanza, no está subordinada a un órgano municipal y extiende sus servicios a la comunidad; en este caso deberá clasificarse como comunitaria, por ser una biblioteca de la escuela, y no del municipio.
- Cuando el municipio haya utilizado las instalaciones físicas de una escuela para implementar la biblioteca y esta sea usada por la comunidad en general, será clasificada como municipal.
- Si en el municipio se presentan dudas con respecto a esta clasificación y no existe un criterio de definición, *deberá aplicarse el cuestionario y registrar las observaciones.*

## *Bibliotecas públicas municipales cerradas o extintas*

**Atención:** Serán consideradas como bibliotecas cerradas aquellas que están inactivas por falta de material, funcionarios, o por otros motivos, es decir, aquellas que no hayan funcionado por un tiempo determinado, y como extintas las que hayan sido desactivadas.

En caso de que la biblioteca esté cerrada o extinta, el técnico investigador deberá adoptar los siguientes procedimientos:

- Dirigirse a la secretaría de Cultura o de Educación para conocer los motivos por los que ya no está en funcionamiento.
- Diligenciar el registro de bibliotecas cerradas o extintas, incluyendo todas las observaciones que se obtengan sobre los motivos de su inactividad. Debe recordarse que uno de los objetivos del proyecto consisten en detectar las bibliotecas inexistentes o inactivas.
- Tomar fotografías de la parte externa.

## *Inexistencia de bibliotecas públicas municipales*

Si al llegar al municipio a hacer el levantamiento de la información en las alcaldías, secretarías de Cultura o de Educación (o con personas que hagan parte de estos órganos y sean idóneas para suministrarla), se confirma la inexistencia de bibliotecas públicas municipales en la ciudad (y si tampoco aparecen incluidas en el listado enviado), se atenderá a los siguientes procedimientos:

- Llenar la hoja de registro de bibliotecas no implementadas. Al hacerlo se tendrán los datos necesarios para comprobar la veracidad de la información; sin embargo, el técnico investigador deberá corroborar con otras fuentes para asegurarse de la confiabilidad de los datos.
- Cuando en el listado de las bibliotecas existentes se verifique que la biblioteca mencionada no fue implementada, debe llenarse la hoja de registro de bibliotecas no implementadas, con todas las observaciones necesarias para aclarar la información.

## **Control de campo**

Además de los criterios utilizados por la coordinación de verificación y acompañamiento de campo, a continuación se describen

otros criterios de control que utilizaremos para garantizar una mejor calidad del trabajo.

### *Contacto telefónico con la coordinación del proyecto*

Cada técnico investigador, al llegar o salir del municipio, deberá entrar en contacto telefónico con la coordinación general para que su presencia quede registrada en la localidad (*suministrar número de contacto*).

### *Informes semanales*

- Todos los técnicos investigadores deberán enviar informes diarios a sus coordinaciones por correo electrónico, para comunicar la existencia o no de bibliotecas implementadas en cada municipio visitado. Para ello, se mandará una planilla general con la relación de los municipios ya ordenados y codificados que será utilizada para el envío de los datos.
- Todos los informes se centralizarán, quedando bajo responsabilidad del coordinador encargado de recibir el material de campo: por esta razón deberán enviarse a la dirección de correo electrónico de este coordinador, al igual que cualquier duda o aclaración. Las dudas también pueden resolverse por teléfono.
- Corresponde a las coordinaciones regionales enviar informes semanales a la coordinación general, que elaborará un documento basado en ellos para enviarlo al Ministerio de Cultura cada semana.

### **Material de campo**

- Camisa con la identificación del Ministerio de Cultura y de la FGV.
- El carné, que lo identifica como técnico investigador.
- Informe de viaje (relación de los recorridos realizados por el técnico investigador).
- Lapicero azul.
- Carpeta de plástico.
- Cuestionario.
- Cámara fotográfica.
- Carta de presentación.

### **Técnico investigador**

El éxito de una investigación depende del trabajo del técnico investigador. Él constituye el vínculo entre la coordinación y el en-

trevistado; de la honestidad y competencia de su trabajo depende la veracidad de la investigación, pues es a él a quien le corresponde reunir informaciones fieles que, al ser analizadas en el futuro, demostrarán la precisión del proceso de obtención de los datos.

El técnico investigador explora en profundidad las ideas del entrevistado sobre un tema determinado, adoptando una postura neutra y reproduciendo fielmente sus respuestas. Por eso es de extrema importancia que sea consciente del trabajo que realiza. Debe tener una postura y actitud profesional frente al entrevistado, en el trabajo que ejecuta y consigo mismo.

El técnico entrevistador debe ser consciente de que se está relacionando con el público, y para ello, debe comportarse educadamente frente al entrevistado. La receptividad del entrevistado al entrevistador también depende de su apariencia. Este debe vestirse de forma adecuada para no causar mala impresión (no usar pantaloneta, chanclas, etc.).

### **Aplicación del cuestionario**

El técnico investigador debe ser fiel a la estructuración del cuestionario, es decir, las preguntas deben hacerse de la forma como están formuladas. No se pueden aumentar ni eliminar términos para facilitar su comprensión por parte del entrevistado, pues al hacerlo suele ofrecerse una suerte de explicación que, la mayoría de las veces, es subjetiva y puede conducir al entrevistado a dar una respuesta determinada. Cuando el entrevistado no comprenda la pregunta que se le ha hecho, el técnico investigador debe repetirla pausadamente para que este pueda pensar mejor.

El técnico investigador debe tener en mente que el desconocimiento del entrevistado sobre determinado tema también es importante para el resultado final de la investigación. No obstante, el técnico investigador deberá estar atento, para saber diferenciar entre el desconocimiento sobre determinado asunto y la comodidad de no hablar sobre él. En caso de que esto ocurra, el técnico debe preguntar al entrevistado con cuidado, para evitar que se impacienta.

Ninguna pregunta puede hacerse por fuera del orden estructurado del cuestionario. Las preguntas han sido diseñadas para formar una

secuencia de ideas que no puede alterarse, pues ello podría causar un cambio en la función dentro de la estructura general del cuestionario. Con el fin de obtener los mejores resultados procure:

- Leer las preguntas completas, en voz alta, con buena entonación y vocalización, exactamente como están formuladas.
- Escribir con letra legible y con las palabras del entrevistado en las preguntas abiertas.
- Usar siempre lapicero azul.
- Evitar que el entrevistado tenga acceso al cuestionario. Él solo podrá ver las tarjetas que le presenta el técnico.
- Recordar que no todos los entrevistados tienen la obligación de tener una opinión formada acerca de todos los temas, por lo tanto, el técnico investigador debe tratar al entrevistado con cautela, evitando impacientarlo.
- Revisar cada cuestionario para asegurarse de haber completado todos los ítems, es decir, para garantizar que todos hayan sido llenados correctamente
- Llamar inmediatamente, en caso de tener dudas durante el trabajo, a su coordinación o a la coordinación general.

### *Instrucciones para el diligenciamiento*

- Escribir con letra legible.
- Escribir siempre con lapicero de tinta azul.
- Los códigos que se refieren a los ítems de respuestas no deben marcarse sino encerrarse en un círculo; ej.: ②.
- Si el espacio destinado a la respuesta no es suficiente, usar una hoja adicional para completar la respuesta.

### *Diligenciamiento de la hoja de registro de bibliotecas no implementadas*

Indicar el código y el nombre del estado y del municipio.

### *Datos de identificación del informante*

Tan pronto llegue al municipio, el técnico investigador deberá dirigirse a la alcaldía, secretaría de Cultura o de Educación, para obtener informaciones sobre la existencia o no de bibliotecas públicas en el municipio; en caso de que no exista biblioteca, el técnico investigador deberá llenar los datos sobre el órgano donde obtuvo esta información, así como los datos del informante.

**Observación:** Solo estos tres órganos, Secretaría de Cultura, de Educación o Alcaldía, se consideran idóneos para suministrar esta información.

### *Datos de identificación de la biblioteca*

Estos datos son de bibliotecas que aparecen en el listado como implementadas y que nunca fueron inauguradas. Será necesario registrar entonces sus datos de identificación para el control de la información.

### *Partida de implementación*

Aclarar si el informante tiene conocimiento o no sobre el envío de partida/kits del Ministerio de Cultura para la implementación de la biblioteca.

### *Observaciones generales*

Deberán incluirse observaciones sobre la información recibida sobre la no implementación de la biblioteca o sobre el propio informante. Estos datos deberán servir para aclarar u obtener más información.

### *Diligenciamiento de la hoja de registro de bibliotecas cerradas o inexistentes*

Indicar el código y el nombre del estado o municipio.

### *Datos de identificación del informante*

Inmediatamente después de llegar al municipio, el técnico investigador deberá dirigirse a la alcaldía y a la secretaría de Cultura o de Educación para obtener informaciones sobre la existencia o no de bibliotecas públicas en el municipio. En caso de que la condición de la biblioteca sea de inactividad (cerrada) o extinción, el técnico investigador deberá llenar los datos sobre el órgano donde obtuvo esta información, así como los datos del informante.

**Observación:** Solo estos órganos, secretaría de Cultura, de Educación o Alcaldía, se consideran idóneos para suministrar el tipo de información necesaria.



### *Datos de identificación de la biblioteca*

- Para las bibliotecas cerradas se anotan los datos completos.
- Para las bibliotecas extintas, es posible que el edificio aún mantenga su estructura; en tal caso, anotar el lugar donde funcionaba.

### *Observaciones generales*

Deberán incluirse observaciones sobre todas las informaciones recibidas acerca de la extinción o inactividad de la biblioteca.

### **Material (envío y organización)**

- Cuestionarios, hojas de registro. El material deberá enviarse a la Coordinación General en la proporción en que vaya llegando a las coordinaciones; como mínimo dos envíos.
- Registro de las fotografías. Las fotografías referentes a las bibliotecas deberán organizarse por municipio (utilizando el código correspondiente al municipio), grabarse en CD y enviarse a la Coordinación General en la última remesa de cuestionarios.

### **Cronograma**

La FGV enviará el cronograma detallado sobre la ejecución del trabajo de campo a las coordinaciones regionales.

### **Término de responsabilidad**

Cada coordinación regional firmará un término de responsabilidad con el compromiso de cumplimiento del plazo establecido para la conclusión del trabajo, así como de la responsabilidad por la veracidad de las informaciones reunidas por su equipo de técnicos investigadores, comprometiéndose a obedecer todos los criterios establecidos para la realización del proyecto. El incumplimiento de estos criterios acarreará la cancelación del trabajo y la devolución de los gastos atribuidos a él.

## Anexo

### Cuestionario tipo para la realización de censos de bibliotecas públicas

#### Censo de bibliotecas públicas de Iberoamérica

Este cuestionario es una herramienta diseñada para recolectar información para el Censo de Bibliotecas Públicas de Iberoamérica, proyecto que desarrolla el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe –CERLALC–. El censo tiene como objetivo proporcionar información básica sobre la situación de las bibliotecas públicas de la región, útil para la formulación de políticas, la planeación y la administración de los recursos bibliotecarios. CERLALC agradece de antemano toda la disponibilidad que se tenga en el diligenciamiento de este instrumento.

Antes de diligenciar el cuestionario es necesario leer las instrucciones y las aclaraciones conceptuales que se aportan al principio de cada capítulo. Los datos que se registren deben corresponder al último año de prestación de servicios de la biblioteca. No debe dejarse ningún espacio en blanco. Si no hay disponibilidad de datos para contestar adecuadamente, utilice alguna de estas abreviaturas para explicar la situación: n. a. = categoría no aplicable o d. f. = datos faltantes.

Formulario n.º								Código de barras	
Fecha de diligenciamiento				dd	mm		aa		

## Capítulo 1. Identificación y ubicación de la biblioteca

Escriba el nombre del país, departamento, provincia, municipio u otra denominación en el espacio habilitado. No utilice las casillas sombreadas. Tenga en cuenta las siguientes definiciones:

**Biblioteca departamental, provincial u otras denominaciones:** Es aquella que sirve a una entidad territorial subnacional de primer nivel, y que puede llamarse departamento (en países como Colombia, Honduras y Perú), estado (como en México, Brasil y Venezuela) o provincia (como en Argentina, Chile, Costa Rica y Panamá).

**Biblioteca municipal:** Es aquella que sirve a una entidad territorial subnacional de segundo nivel y que, en la mayoría de los países iberoamericanos, se llama municipio.

**Biblioteca comunal:** Es aquella cuyos servicios se dirigen a un sector específico de un municipio. Este sector puede llamarse barrio o colonia, aunque hay otros nombres menos comunes -principalmente en el sector rural- como corregimiento, vereda, ejido, etc.

**Entidad estatal:** Aquella que pertenece y es organizada y financiada por el Estado en cualquiera de sus niveles territoriales.

**Entidad privada:** Aquella creada, organizada y financiada por una entidad -o varias- autónoma y cuyo capital es propiedad de particulares.

**Entidad mixta:** Aquella cuyos recursos o su control proceden tanto del Estado como de otras entidades privadas o comunitarias.

**Organización no gubernamental ONG:** La de carácter civil o social que es creada, organizada y financiada con independencia del Gobierno.

### 1. 1. Información general de la biblioteca

1.1.1. Nombre completo de la biblioteca					
1.1.2. Dirección		1.1.3. Teléfonos	Teléfono 1	Teléfono 2	
1.1.4. Sitio web		1.1.5. Fecha de creación (Biblioteca)	dd	mm	aa
1.1.6. Correo electrónico (E-mail)					

### 1.2. Ubicación física de la biblioteca

1.2.1. País		1.2.2. Departamento		1.2.3. Distrito (capital, especial u otra denominación)	
	1.2.4. Municipio (provincia u otra denominación)				
1.2.5. Barrio (colonia, vereda u otra denominación)			1.2.6. Código		

### 1.3. Nivel territorial del servicio de la biblioteca

Marque con X una de las siguientes opciones

1.3.1. Biblioteca departamental, estatal o provincial		1.3.3. Biblioteca barrial	
1.3.2. Biblioteca municipal		1.3.4. Otra. Cuál:	

### 1.4. Ámbito territorial de la biblioteca

Marque con X una de las siguientes opciones

1.4.1. Ámbito rural		1.4.2. Ámbito urbano	
---------------------	--	----------------------	--

### 1.5. Naturaleza de la entidad a la que pertenece la biblioteca

Marque con X una de las siguientes opciones

"Entidad" se refiere a la persona natural o jurídica que aparece como titular (responsable) de la biblioteca.								
1.5.1. Estatal		1.5.2. Privada		1.5.3. ONG		1.5.4. Mixta		1.5.5. Nombre de la entidad

## Capítulo 2. Personal de la biblioteca

**Diligencie únicamente con cifras los siguientes ítems, NO utilice X**

Género	Nivel educativo				
	a. Básica	b. Secundaria	c. Pregrado	d. Posgrado	Total
2.1. Mujeres					
2.2. Hombres					
Total					

## Capítulo 3. Recursos bibliográficos y documentales de la biblioteca

Tenga en cuenta las siguientes definiciones:

**Colección infantil:** La conformada por obras literarias, informativas y documentales, soportadas en cualquier formato y que están dirigidas al público infantil.

**Colección patrimonial:** La conformada por el conjunto de obras o documentos recibidos por depósito legal, así como toda obra que se considere herencia y memoria o que contribuya a la construcción de la identidad de la nación en su diversidad.

**Colección local:** La conformada por el conjunto de obras o documentos producidos por y sobre instituciones, sujetos individuales y colectivos, recursos y problemáticas de una localidad o comunidad determinada.

**Diligencie únicamente con cifras los siguientes ítems, NO utilice X**

Libros	Número de volúmenes	Otras colecciones	Número de materiales
3.1. Colección general		3.7. Títulos de revistas	
3.2. Colección referencia		3.8. Materiales en braille	
3.3. Colección infantil		3.9. Material cartográfico	
3.4. Colección patrimonial		3.10. Colecciones especiales	
3.5. Colección local		3.11. Audiovisuales	
3.6. Otras colecciones de libros		3.12. Otras colecciones	
Total de libros		Total de otras colecciones	

## Capítulo 4. Recursos tecnológicos y equipos de la biblioteca

Existen varios tipos de conexiones a internet: 1. Red telefónica conmutada (DIAL UP o RTC) 2. Red digital de servicios integrados (RDSI). 3. Línea de abonado digital asimétrica (ADSL). 4. Cable. 5. Via satélite. 6. Redes inalámbricas. 7. Local multipoint distribution system (LMDS).

### 4.1. Acceso a internet

4.1.1. Número de computadores con acceso a internet		4.1.2. Tipo de conexión	
---	--	-------------------------	--

**4.2. Computadores.** Diligencie únicamente con cifras los siguientes ítems

4.2.1. Para los usuarios		4.2.4. Para consulta de catálogos	
4.2.2. Para consulta de bases de datos		4.2.5. Otros usos	
4.2.3. Para labores administrativas		4.2.6. Número total de computadores	

**4.3. Otros equipos.** Diligencie únicamente con cifras los siguientes ítems, NO utilice X

4.3.1. Impresoras		4.3.4. Televisores		4.3.7. Videobeam	
4.3.2. DVD		4.3.5. Grabadoras		4.3.8. Teléfonos	
4.3.3. Proyector		4.3.6. Lectores para invidentes		4.3.9. Digitalizador (escáner)	
4.3.10. Otros		Cuáles:			

## Capítulo 5. Recursos económicos de la biblioteca

Registre en dólares de los Estados Unidos, el total del presupuesto general asignado a la biblioteca en la última vigencia presupuestal. Este presupuesto comprende recursos humanos, equipos, adquisición de colecciones, mantenimiento, servicios, entre otros.

5.1. Total de presupuesto anual asignado	Valor en dólares USD
--	----------------------

### 5.2. Fuentes de financiación

Marque con una X la(s) fuente(s) de donde provienen los recursos

5.2.1. Estatal		5.2.3. Venta de servicios		5.2.5. Cooperación internacional	
5.2.2. Privada		5.2.4. Donaciones		5.3.6. Otros	

Cuáles:

### 5.3 La mayor fuente de financiación es:

Marque con una X la fuente PRINCIPAL de donde provienen los recursos

5.3.1. Estatal		5.3.3. Venta de servicios		5.3.5. Cooperación internacional	
5.3.2. Privada		5.3.4. Donaciones		5.3.6. Otros	

Cuáles:

## Capítulo 6. Local de la biblioteca

Se entiende por construido para la biblioteca como la edificación que fue creada y diseñada para este tipo de instituciones.

Registre en cifras el área total y el número de pisos, niveles o plantas que tenga la biblioteca, número total de puestos de lectura y con X los otros ítems.

### 6.1 Características del local de la biblioteca

6.1.1. Área total de la biblioteca (m <sup>2</sup> )		6.1.4. Compartido con otra institución	Sí	No
6.1.2. Número de pisos		6.1.5. Construido para la biblioteca	Sí	No
6.1.3. Número total de puestos de lectura para usuarios		6.1.6. Infraestructura para personas con discapacidad	Sí	No

### 6.2. Condiciones del local para la prestación de los servicios

#### 6.2.1 Niveles de ruido

Marque con una sola X el nivel que prevalezca

6.2.1.1 Alto		6.2.1.2 Medio		6.2.1.3 Bajo	
--------------	--	---------------	--	--------------	--

#### 6.3.1 Niveles de ventilación

Marque con una sola X el nivel que prevalezca

6.3.1.1 Alto		6.3.1.1 Medio		6.3.1.1. Bajo	
--------------	--	---------------	--	---------------	--

#### 6.4.1 Niveles de iluminación

Marque con una sola X el nivel que prevalezca

6.4.1.1. Alto		6.4.1.2. Medio		6.4.1.3. Bajo	
---------------	--	----------------	--	---------------	--

#### 6.5.1 Señalización de la biblioteca

Marque con una sola X el nivel que prevalezca

6.5.1.1. Adecuada		6.5.1.2. Media		6.5.1.3. Inadecuada	
-------------------	--	----------------	--	---------------------	--

#### 6.6.1 Salas

Marque con una sola X el nivel que prevalezca

Sala	Existe		Sala	Existe	
6.6.1.1. Sala general de consulta	Sí	No	6.6.1.5. Sala para lectura de prensa	Sí	No
6.6.1.2. Sala para niños	Sí	No	6.6.1.6. Sala patrimonial	Sí	No
6.6.1.3. Sala para jóvenes	Sí	No	6.6.1.7. Hemeroteca	Sí	No
6.6.1.4. Sala de internet	Sí	No	6.6.1.8. Otras	Sí	No

Cuáles:	
---------	--

## Capítulo 7. Oferta de servicios de la biblioteca

### 7.1. Servicios y programas de la biblioteca

Para hallar el promedio mensual de uso de los servicios prestados por la biblioteca, divida el total de usuarios anual entre 12. Formula= Total Usuarios Año/12  
Tenga en cuenta: Consulta en sala se refiere a la utilización que hacen los usuarios del material bibliográfico en distintos soportes (digital o impreso) para satisfacer sus necesidades de información, dentro de las instalaciones de la biblioteca.

Servicio	Existe		Usuarios (mes)	Servicio	Existe		Usuarios (mes)
7.1.1. Consulta en sala	Sí	No		7.1.7. Referencia y orientación al usuario	Sí	No	
7.1.2. Préstamo externo	Sí	No		7.1.8. Formación de usuarios	Sí	No	
7.1.3. Promoción de lectura	Sí	No		7.1.9. Alfabetización informacional	Sí	No	
7.1.4. Cajas viajeras	Sí	No		7.1.10. Información local	Sí	No	
7.1.5. Acceso a internet	Sí	No		7.1.11. Extensión cultural	Sí	No	
7.1.6. Extensión bibliotecaria	Sí	No		7.1.12. Otros/cuáles:	Sí	No	

### 7.2. Servicios para poblaciones especiales

7.2.1. Indígenas	Sí	No	7.2.7. Personas enfermas (hospitales)	Sí	No
7.2.3. Ancianos (asilos)	Sí	No	7.2.8. Personas privadas de la libertad (cárceles)	Sí	No
7.2.4. Personas con discapacidad auditiva	Sí	No	7.2.9. Hogares infantiles	Sí	No
7.2.5. Personas con discapacidad visual	Sí	No	7.2.10. Escuelas	Sí	No
7.2.6. Campesinos (zonas rurales apartadas)	Sí	No	7.2.11. Otros/cuáles	Sí	No

## Capítulo 8. Usos y usuarios de la biblioteca

Para hallar el promedio mensual de usuarios por grupo de edad, divida el total de usuarios de cada grupo entre 12. Formula= Total Usuarios Año/12

### 8.1. Horarios de servicio

8.1.1. La biblioteca abre los sábados	Sí	No
8.1.2. La biblioteca abre los domingos	Sí	No
8.1.3. La biblioteca está abierta después de las 6:00 p.m.	Sí	No
8.1.4. La biblioteca abre durante las vacaciones escolares	Sí	No
8.1.5. El horario de la biblioteca está ubicado en un letrero (aviso) visible al público	Sí	No

### 8.2. Usuarios de la biblioteca por grupo de edad

Promedio Mes	8.2.1. Niños	8.2.2. Jóvenes	8.2.3. Adultos

### 8.3 Servicio de préstamo Diligenciar en cifras

8.3.1. Promedio mensual de inscripciones		8.3.2. Número total de usuarios inscritos en el servicio	
--	--	--	--

## Capítulo 9. Incorporación de tecnologías para el funcionamiento de la biblioteca

Se debe responder afirmativa o negativamente si los servicios se encuentran automatizados. Entiéndase automatización como la utilización de tecnologías de la información y la comunicación –TIC– en los servicios. Se entiende por gestión de usuarios todas las tareas relacionadas con la inscripción, la carnetización, la actualización de datos y toda la información que se brinda a los usuarios por medio de las tic.

### 9.1. Procesos automatizados

9.1. Préstamo	Sí	No	9.4. Catalogación	Sí	No	9.6. Consulta	Sí	No
9.2. Generación de estadísticas	Sí	No	9.5. Gestión adquisiciones	Sí	No	9.7. Gestión de usuarios	Sí	No
9.3. Devoluciones	Sí	No	9.8. Otros	Sí	No	Cuáles:		



## Capítulo 10. Información de contacto

Nombre de quien diligencia el formulario			
Cargo		E-mail	
Observaciones	Aporte las ideas que considere ayudarán a interpretar los datos que acaba de registrar en el cuestionario. Haga un breve registro fotográfico de la biblioteca, procurando recoger los aspectos o características más importantes (Hasta cinco fotografías).		

Con la intención de que los sistemas de bibliotecas públicas de la región iberoamericana cuenten con instrumentos para diagnosticar, reflexionar y actuar sobre la transformación de su realidad, el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (CERLALC) presenta este documento con recomendaciones básicas para el diseño y aplicación de censos de bibliotecas públicas, acompañado de un cuestionario modelo. El interés fundamental es impulsar en Iberoamérica los censos como requisito importante para la planeación de procesos sistemáticos y continuos de mejoramiento de los sistemas de bibliotecas públicas.