

FORO INNOVA. COMUNICACIÓN

DISEÑO DE UN MODELO DE EVALUACIÓN PARA BIBLIOTECAS ESCOLARES EN CENTROS DE SECUNDARIA.

Piedad Teruel Jiménez. IES Infante Don Juan Manuel. Murcia

1. INTRODUCCIÓN

Ante la importancia que la Ley de la Calidad de la Educación concede a la evaluación, tanto interna como externa, en el sistema educativo español, el presente proyecto propone como punto de partida para la mejora de bibliotecas escolares la realización de una evaluación que ponga de manifiesto las fortalezas y puntos débiles y sea referencia obligada en la planificación de actuaciones futuras en estas bibliotecas, consideradas bien sea de forma individual o como integrantes de un sistema.

Si se pretende *garantizar la eficacia y la eficiencia de las inversiones en enseñanza y la satisfacción de las demandas de formación de la sociedad*, será necesaria una verdadera política de mejora que considere la evaluación y el compromiso de todos los implicados como herramientas imprescindibles para el logro de sus fines.

La aplicación de la metodología adecuada, permite a la evaluación obtener evidencia (información objetiva de carácter cuantitativo y cualitativo) de manera sistemática, de forma que permita fundamentar sobre los resultados obtenidos, decisiones encaminadas a la mejora continua de la organización/servicio que nos ocupa: las bibliotecas escolares en centros de secundaria, entendidas como un nuevo lugar de aprendizaje.

2. OBJETIVO DEL TRABAJO

Crear una sistemática objetiva, sencilla e independiente, que pueda ser aplicada con facilidad por personal no experto para la evaluación de cualquier biblioteca escolar de centros docentes de secundaria, atendiendo a unos criterios variados en su origen que abarquen los aspectos relevantes que afectan a una instalación de este tipo.

3. CONTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

A partir de utilización de herramientas de calidad, se identifican los criterios que resulten claves y se diseñan materiales que permitan su aplicación en la evaluación.

4. EXPLICACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN. METODOLOGÍA

- La puesta en marcha del proyecto, se inicia con la búsqueda y estudio de los materiales bibliográficos relacionados por una parte con la evaluación, desde el punto de vista de la calidad y por otra con la biblioteca escolar, como servicio que debe ser evaluado dentro de los centros docentes.
 - Se consulta en bases de datos del ISOC, concretamente las de Documentación Científica, así como otras Bases de datos (Teseo entre ellas) y los servicios Web de las Consejerías de Educación y del Ministerio de Educación.
 - Se realiza un amplio estudio bibliográfico centrado en la Norma ISO 9.001: 2.000 y en la bibliografía existente sobre evaluación de bibliotecas en general y bibliotecas escolares

en particular, así como sobre organización y servicios de este tipo de bibliotecas, para a continuación, elaborar documentos que permitan realizar la *evaluación de bibliotecas escolares en centros docentes de secundaria*.

- En la elaboración de materiales se consideran básicos los siguientes puntos de referencia:
 - La Evaluación en Sistemas de Calidad.
 - Recomendaciones de organismos internacionales competentes en materia de bibliotecas escolares (UNESCO, IFLA...)
 - Legislación educativa sobre el tema.
 - La Evaluación a Nivel Nacional de las Bibliotecas Escolares, realizada por M. Baró y T. Mañá en el curso 1995/96.
 - Evaluaciones de Bibliotecas Escolares realizadas a nivel autonómico, provincial y local.
 - II Plan de la Calidad de las Universidades. Guía de evaluación de bibliotecas.
- Teniendo en cuenta los puntos de referencia citados, se establecen los criterios que permitan evaluar una biblioteca de un centro de secundaria, desde el punto de vista de la calidad. Estos criterios abarcan los aspectos relevantes de la biblioteca escolar: urbanísticos, arquitectónicos, organizativos, funcionales, tecnológicos y personales. Se establecen dos grandes grupos de criterios:
 - *Generales*: Aquellos que son importantes en cualquier tipo de biblioteca.
 - *Específicos*: Característicos de las bibliotecas escolares.
- Una vez definida la relación de criterios, se procede a la elaboración de materiales de evaluación, basados en los criterios establecidos.
- Se considera la obtención y análisis de resultados. Interesa saber:
 - Cómo es y cómo debería ser la biblioteca.
 - Qué aspectos deben y/o pueden mejorar, así como las prioridades en las mejoras.
 - Papel que puede jugar la evaluación en el progreso de la biblioteca escolar.
- Obtención de conclusiones.

5. DISEÑO DEL MODELO

Basándose en el estudio de evaluaciones anteriores de bibliotecas escolares que han hecho públicos sus resultados y en la bibliografía consultada

- Se elabora un listado de criterios considerados importantes y se asigna un peso a cada uno de ellos, de forma que se refleje su importancia a la hora de calificar el funcionamiento de cada una de las bibliotecas. Para determinar la lista de criterios relevantes, se han tenido en cuenta las evaluaciones a nivel nacional, autonómico y local realizadas en España.
- Se elaboran materiales que permitan la aplicación de criterios relevantes a la evaluación de bibliotecas escolares en secundaria.
- Se determina cómo realizar la evaluación.

5.1. DETERMINACIÓN DE CRITERIOS RELEVANTES SOBRE LOS QUE BASAR LA EVALUACIÓN

5.1.1. Consideraciones previas:

- Al iniciar el proceso de selección de criterios relevantes, se detecta que parte de los propuestos son comunes también a bibliotecas públicas y a universitarias, por lo que se decide agruparlos

bajo la denominación de *Criterios Generales*. Los criterios restantes son característicos de las bibliotecas escolares y se agrupan como *Criterios Específicos*.

- También se observa que no todos tienen la misma importancia para la buena organización y funcionamiento de la biblioteca. En términos de calidad, podría decirse que *tienen distintos pesos*. Al evaluar una organización o proceso utilizando diversos criterios, encontramos que cada uno de ellos *tiene una importancia distinta dentro del conjunto* y esta importancia se debe tener en cuenta a la hora de valorarlos. Para ello, se dota a cada uno de los criterios de una ponderación en función del “peso” o importancia que se le concede. Este peso influirá sobre la calificación directa obtenida por cada criterio, dando como resultado el valor ponderado del criterio. La suma de los valores ponderados de todos los criterios nos dará la calificación ponderada de la biblioteca que se está evaluando.
- La aplicación de la media ponderada garantiza una comparación objetiva y válida entre las distintas bibliotecas de un mismo sistema, permitiendo clasificarlas adecuadamente y si procede, emprender las acciones de mejora pertinentes para hacer más eficiente el sistema de bibliotecas escolares. También permite observar la evolución registrada en una misma biblioteca escolar, cuando se comparan los resultados de las distintas evaluaciones a que se ha sometido a lo largo de un determinado periodo de tiempo.
- Para asignar el peso definitivo correspondiente a cada uno de los criterios seleccionados en función de su importancia, se ha utilizado una matriz de priorización, que relaciona *los criterios seleccionados en principio* para la evaluación de bibliotecas escolares por un lado, con las *partes interesadas en la organización*, por otro.

5.1.2. La matriz de priorización como instrumento para determinar la relevancia de los criterios.

- Es una “herramienta que se utiliza para priorizar actividades, temas, características de productos / servicios, etc., en base a criterios de ponderación conocidos. Utiliza una combinación de otras dos técnicas como son el diagrama de árbol y el diagrama matricial. Son herramientas utilizadas para la toma de decisiones”.¹ Es una matriz de doble entrada. En una primera etapa se sitúan los criterios en una de las entradas y se comparan con las partes interesadas que se habrán colocado en la otra entrada. Así puede conocerse el grado de relación o influencia entre ambos conjuntos. Si un criterio resulta poco significativo o no tiene una relación directa con ninguna de las partes, se elimina. De igual modo se procede con las partes que resulten poco significativas.
- *Utilización de la matriz de priorización para determinar el peso de los criterios:*
Si se tratara de una organización comercial, en la entrada correspondiente a las partes interesadas se valorarían los apartados *clientes, accionistas, empleados, proveedores y sociedad*, pero al tratarse de una organización educativa, los apartados seleccionados para establecer la relación, son los representados por alumnos, profesores y Ampa, en el caso de los clientes; dirección del centro y política educativa, equivalentes a los accionistas de la organización comercial; responsable de biblioteca, equipo de biblioteca y profesorado colaborador, que sustituirá a empleados; en el apartado correspondiente a proveedores, se estiman relaciones con los proveedores, precios y conformidad con los suministros; y por último en el apartado correspondiente a la sociedad, se valoran las relaciones institucionales y la promoción de la biblioteca.
- A continuación se elabora la matriz y se relacionan las *partes* con los *criterios*, fijando una puntuación para cada una de las relaciones.

¹ VILLAR BARRIOM J.F. (1998) Las siete nuevas herramientas para la mejora de la calidad. Fundación Confemetal. Madrid.

- La suma de las filas o puntuaciones horizontales obtenidas indica la significación de las partes establecidas para realizar la valoración, mientras que la suma de los valores de las columnas indica si los criterios previamente seleccionados son o no pertinentes, estableciendo la prioridad entre ellos.
- Se distribuye la puntuación total asignada en principio a los diferentes criterios de forma que corresponda un 50% a *aspectos generales de bibliotecas*, (contemplados en los criterios 1 al 13), con los que se elaborará la matriz de Criterios Generales y el 50% restante, a *aspectos específicos* de bibliotecas escolares (comprendidos en los criterios 14 a 23, ambos inclusive), con los que se elabora la matriz de Criterios Específicos
- En los pesos de criterios y subcriterios, se prefiere el tanto por mil, de forma que la suma de los pesos asignados a los criterios generales, sea igual a 500, alcanzando también el mismo valor la suma de los pesos asignados a los criterios específicos. Se decide puntuar sobre 1.000 en lugar de sobre 100, para evitar el uso de decimales y hacer así más fácil la puntuación directa de cada una de las casillas o celdas de la matriz.
- Para rellenar los valores correspondientes a las relaciones entre criterios y partes, se opta por la utilización de las siguientes puntuaciones:
 - **1**: Si el criterio tiene poca influencia para la parte considerada
 - **5**: Si el criterio tiene una influencia moderada para la parte
 - **10**: Si el criterio es muy influyente para la parte
- Al observar los resultados de las sumas de los valores de las partes interesadas en la matriz correspondiente a *Criterios Generales I* y *Criterios Específicos I* respectivamente, se aprecia que la suma de los valores alcanzados por relaciones con los proveedores, precios, conformidad con los suministros y relaciones con instituciones, son inferiores al 25%, sensiblemente alejadas de las valoraciones alcanzadas por las partes restantes, pudiendo deducirse la falta de significación de estos valores a la hora de determinar el peso a asignar a los criterios. Como consecuencia, se decide construir una segunda matriz en la que se habrán eliminado las partes no significativas.
- En la segunda matriz, correspondiente a Criterios Generales II (Definitivos) y Criterios Específicos II (Definitivos), se relacionan los criterios propuestos en principio, con las partes consideradas significativas: Alumnos, Profesores, Ampa, Dirección del centro, Administración educativa, Responsable de la biblioteca, Equipo de biblioteca, Profesores colaboradores y Promoción de uso de la biblioteca. La relación de ambas entradas servirá de base para obtener el valor de los pesos de los criterios seleccionados.
- Una vez comprobada la validez de los criterios elegidos como definitivos, puede procederse a la asignación del peso correspondiente a cada uno de ellos, para lo que se aplica la fórmula siguiente:

$$\frac{\text{Puntos obtenidos por el criterio}}{\text{Suma de todos los puntos obtenidos}} \times 500 \quad (\text{Se redondea el resultado para evitar los decimales})$$

La columna de la influencia del criterio para los interesados nos da información sobre la importancia o influencia que estos criterios tienen para las distintas partes interesadas.

5.1.3. Subcriterios. Asignación de peso

- Se realiza una nueva matriz, que incluye criterios y subcriterios y se distribuye el peso de cada criterio entre los subcriterios que lo forman.

- Para hallar el peso de cada subcriterio, se toma el valor del subcriterio, se divide por el sumatorio de los valores de todos los subcriterios que componen el criterio y se multiplica por el peso del criterio.

5.2. VALORACIÓN DE CRITERIOS Y SUBCRITERIOS GENERALES

- Criterio 1: Situación, accesibilidad y seguridad. Peso asignado 38
 - Se valora la proximidad a la entrada del edificio y la situación en zona de máximo circulación o paso obligado. *Peso asignado 12*
 - Ausencia de obstáculos y barreras arquitectónicas para disminuidos físicos, presencia de ascensores, rampas, etc. *Peso asignado 13*
 - Seguridad. *Peso asignado 13*
- Criterio 2: Superficie de la biblioteca y división en distintas zonas. Peso asignado 35
 - Superficie. Se tendrán en cuenta las recomendaciones de los organismos internacionales y las contenidas en el Documento Marco. *Peso asignado 19*
 - Se tendrá en cuenta la separación en distintas zonas en función del uso normal de las mismas: OPAC, consulta, lectura relajada, consulta de documentos electrónicos y audiovisuales, estudio, investigación, conexión a Internet, hemeroteca, etc. *Peso asignado 16*
- Criterio 3: Mobiliario. Peso asignado 35
 - Estanterías abiertas que permitan el libre acceso del usuario a los documentos. *Peso asignado 11*
 - Número de puestos de lectura. Como mínimo deberá tener cabida un grupo completo de alumnos, para trabajar individualmente o en grupo. *Peso asignado 10*
 - Adecuación del mobiliario a la edad de los usuarios y a las características del servicio... *Peso asignado 11*
 - Existencia de mobiliario auxiliar: carritos para transporte, mesas o mostradores para consulta de catálogos, expositor de novedades... *Peso asignado 3*
- Criterio 4: Confort General: Peso asignado 40

Se valorará:

- Presencia y calidad de luz natural, existencia de ventanales y orientación. *Peso asignado 11*
- Presencia de luz artificial. Suficiencia y calidad de la misma. *Peso asignado 11*
- Dotación de aire acondicionado o de calefacción. *Peso asignado 8*
- Insonorización del recinto con respecto a ruidos externos. *Peso asignado 10*

- Criterio 5: Confort Particular. Peso asignado 38

Se valorarán las condiciones del puesto de trabajo individual, atendiendo a los siguientes aspectos:

- Amplitud del sitio. *Peso asignado 10*
 - Comodidad de la silla/sillón. *Peso asignado 8*
 - Interferencia de los vecinos. *Peso asignado 8*
 - Iluminación suficiente o no del puesto. *Peso asignado 12*
- Criterio 6: Información al usuario. Peso asignado 40
 - Existencia o no de manuales o cuaderno de instrucciones o normas generales de funcionamiento. *Peso asignado 9*
 - Presencia de carteles anunciadores de eventos, noticias e información general de interés. *Peso asignado 7*
 - Presencia o no de carteles indicadores de orientación hacia los diversos servicios. *Peso asignado 12*
 - Señalización. *Peso asignado 12*
 - Criterio 7: Libre acceso. Peso asignado 35

- Se valorará la necesidad o no de afiliación y en caso afirmativo, la dificultad de obtención, documentación necesaria para ello, etc. Se considerarán los distintos colectivos de usuarios: alumnos, profesores, personal no docente, madres y padres, entorno, etc., correspondiendo la mayor puntuación a las mayores facilidades de acceso *Peso asignado 35*
- *Criterio 8: Horario y disponibilidad de servicio. Peso asignado 38*
 - Se valorará la extensión del mismo y su adecuación y compatibilidad con otros horarios, educativos, laborales, etc. *Peso asignado 21*
 - Se tendrá en cuenta la posibilidad o no de utilizar el servicio en cualquier momento, ausencia de colas, sitios libres, % ocupación normal... *Peso 17*
- *Criterio 9: Dotación de fondos bibliográficos. Peso asignado 42*
 - Tamaño de la colección relacionado con el número de alumnos del centro. *Peso asignado 7*
 - Proporción entre fondo de consulta y de ficción. *Peso asignado 8*
 - Actualización de la colección. *Peso asignado 9*
 - Tipología de los documentos: materiales de consulta, ficción, audiovisuales, CD-Rom, gráficos, prensa periódica, materiales de elaboración propia... *Peso asignado 9*
 - Adaptación a las necesidades específicas del currículo y de los usuarios. Se tendrá en cuenta la existencia de alumnos inmigrantes, alumnos con necesidades educativas especiales... *Peso asignado 9*
- *Criterio 10: Organización e informatización de los fondos. Peso asignado 42*
 - Se valorará la organización según la CDU. *Peso asignado 17*
 - Utilización de ABIES u otros programas informáticos. Se valorará la total o parcial informatización de los fondos. *Peso asignado 25*
- *Criterio 11: Recuperación de la información. Peso asignado 35*
 - Se valorará en función de que sea tipo fichero manual, número de entradas (tema, autor, título, editorial, revista, palabras clave), informático, OPAC. *Peso asignado 35*
(La menor puntuación corresponderá a la recuperación manual, y la más alta a la recuperación mediante el uso del OPAC)
- *Criterio 12: Dotación de medios de consulta, informáticos y medios de copia y reproducción. Peso asignado 40*
 - Número Internet. Acceso a redes. (Nº de conexiones disponibles). *Peso asignado 15*
 - Número de ordenadores. Número de PC's (multimedia). *Peso asignado 15*
 - Aparatos reproductores de audio y vídeo, fotocopiadora, fax... *Peso asignado 10*
- *Criterio 13: Personal. Peso asignado 42*
 - Horario suficiente del/a responsable de biblioteca. *Peso asignado 10*
 - Formación específica (documental y pedagógica) del personal que atiende la biblioteca. *Peso asignado 10*
 - Existencia de un equipo de biblioteca. Organigrama... *Peso asignado 6*
 - Atención del personal en el trato con los usuarios (clientes) y su capacidad de personalizar el servicio a los mismos. *Peso asignado 9*
 - Formación continua del personal. Actividades de formación que se impulsan, teniendo en cuenta las necesidades. *Peso asignado 7*

5.3. VALORACIÓN DE CRITERIOS Y SUBCRITERIOS ESPECÍFICOS

- *Criterio 14: Existencia y seguimiento del Proyecto de Biblioteca. Peso asignado 55*
Se valorarán los objetivos expresados en el proyecto; el seguimiento del mismo y las modificaciones introducidas en él, derivadas de las sucesivas evaluaciones realizadas en la biblioteca, a lo largo de su existencia; la pertinencia del proyecto con relación al Proyecto educativo y objetivos generales del centro; la existencia de mecanismos de participación y eficacia de los diferentes estamentos de la comunidad educativa en la definición de los objetivos de la biblioteca... *Peso asignado 55*

- Criterio 15: Servicios y actividades generales que ofrece la biblioteca. Peso asignado 59
Se valorarán:
 - Los servicios que ofrece: Préstamo, información, referencia, formación de usuarios, oferta de servicios a distancia, Internet... *Peso asignado 30*
 - Las actividades de animación a la lectura, culturales, otras -las actividades de apoyo a la tarea docente se valorarán en el apartado siguiente-. *Peso asignado 29*
- Criterio 16: Programación de actividades de apoyo a la tarea docente. Peso asignado 59
Se puntuará la existencia de dichas actividades y el número de áreas o departamentos que hacen uso de ellas, valorando la respuesta del profesorado en las acciones de la biblioteca orientadas al uso de los recursos por parte del alumnado (Tener en cuenta el % del profesorado total que utiliza los recursos de la biblioteca). *Peso asignado 59*
- Criterio 17: Colaboración de la biblioteca y el profesorado. Peso asignado 59
Expresado a través de actividades en colaboración, reuniones, proyectos, etc. Se tendrá en cuenta la planificación docente y sus relaciones con la biblioteca *Peso asignado 59*
- Criterio 18: Presencia de la biblioteca en la vida del Centro. Peso asignado 59
Se puntuará la participación de la biblioteca en proyectos, grupos de trabajo, acontecimientos, exposiciones y otros actos organizados por el centro... *Peso asignado 59*
- Criterio 19: La biblioteca en los Órganos Colegiados y en los documentos del Centro. Peso asignado 46
 - Existencia de la Comisión de biblioteca en el seno del Consejo Escolar, representatividad de los diferentes estamentos y competencias. *Peso asignado 15*
 - Comunicaciones de la biblioteca al Claustro y Consejo Escolar... *Peso asignado 18*
 - Referencias a la biblioteca en el Proyecto Educativo, Proyecto curricular, PGA... *Peso asignado 13*
- Criterio 20: Existencia de documentos (registros) que reflejen la actividad anual de la biblioteca. Peso asignado 43
Programación anual, Memoria de las diferentes actividades, Estatutos o reglamento, Guía, Resumen de datos económicos, Manual de Calidad, Manual de Procedimientos, Evaluación del servicio y satisfacción de los clientes/usuarios, entendiendo como tales a todos las que la utilizan. Archivo de estos registros. *Peso asignado 43*
- Criterio 21: Presupuesto anual de la biblioteca. Peso asignado 59
 - Se valora el presupuesto anual de la biblioteca con cargo a la partida generada en los presupuestos del centro a tal efecto, considerándose el presupuesto de la biblioteca con respecto al presupuesto del centro, el gasto por usuario... *Peso asignado 30*
 - Existencia de aportaciones económicas del AMPA; empresas; particulares, etc. *Peso asignado 29*
- Criterio 22: Relación de la biblioteca con otras bibliotecas escolares y públicas y con los CPRs. Peso asignado 36
 - Relaciones con otras bibliotecas escolares. *Peso asignado 12*
 - Relaciones con las bibliotecas públicas cercanas. *Peso asignado 11*
 - Relaciones con el CPR: actividades de formación bibliotecaria y otras. *Peso asignado 13*
- Criterio 23: Relación de la biblioteca con el entorno y con las instituciones. Peso asignado 25
 - Relaciones con instituciones. *Peso asignado 10*
 - Relaciones con el entorno. *Peso asignado 15*

5.4. APLICACIÓN PRÁCTICA: DISEÑO DE MATERIALES.

- Una vez seleccionados los criterios y subcriterios adecuados y asignado a cada uno el peso correspondiente, se elaboran materiales que permitan aplicar en la práctica la evaluación ponderada. Para ello en el proyecto se elaboran y proponen los siguientes modelos de fichas:
- Evaluación de una biblioteca escolar

- Evaluaciones sucesivas de la biblioteca escolar de un centro de secundaria.
- Evaluación de un sistema de bibliotecas escolares de secundaria

5.5. PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN

Al planificar la evaluación, deberá considerarse:

- El *tipo de centro a evaluar*, en este caso la biblioteca escolar de un centro de secundaria, que abarca la Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional de grado medio. Así pues, el tipo de fondo y los servicios a prestar tendrán que estar en función del Currículo de estas etapas.
- *Quiénes son los clientes*:
 - Alumnos, hacia quienes debe orientarse prioritariamente el funcionamiento de la biblioteca para cubrir sus necesidades educativas, informativas y de entretenimiento
 - Profesores. Hay que tener en cuenta la importancia de este grupo de usuarios en su doble vertiente, por un lado como usuario particular y por otro como profesor, ya que el profesor usuario estará más capacitado para orientar a sus alumnos en el conocimiento y uso de los recursos de la biblioteca.
 - Padres, personal no docente y usuarios del entorno. Constituyen grupos de usuarios especialmente importantes en aquellos casos en que por no existir bibliotecas públicas en las proximidades la biblioteca escolar asume, dentro de sus posibilidades, las funciones que corresponderían a la biblioteca pública.
- *Tipo de evaluación a realizar*. Puede ser:
 - Interna, si se realiza por personal de la propia organización o centro educativo.
 - Externa, cuando el personal que realiza la evaluación es ajeno a la organización.
- *Finalidad de la evaluación*, está claro que se debe perseguir conocer la situación real, los puntos débiles y fuertes, para basándose en ellos, tomar las decisiones oportunas que permitan obtener una mejora continua de la biblioteca en cuestión si se trata de un centro, o del sistema en sus distintos niveles local, autonómico o nacional, si la evaluación se plantea desde la administración.
- *Establecer qué datos son relevantes* para definir la situación de la biblioteca.
- *Precisar el método de evaluación* a utilizar y la metodología de recogida de datos.
- Si se pretende una evaluación lo más completa posible, se utilizará la entrevista, cuestionarios, estudio de los informes y documentos generados por la organización de la biblioteca y la observación directa.
- *Definir la muestra a estudiar*. Si se trata de la evaluación interna de una biblioteca, se estudiarán todos los aspectos de la misma, pero se elegirá una muestra aleatoria y representativa para completar los cuestionarios relativos a la satisfacción de clientes.
En el caso de tratarse de una evaluación de las bibliotecas escolares de una ciudad, provincia o comunidad autónoma, los responsables de la administración correspondiente, serán los encargados de definir la muestra a evaluar.
- *Prever la posibilidad de establecer comparaciones de los resultados* con los obtenidos en el mismo centro en otras ocasiones, o con los obtenidos por otros centros del sistema.

- *Análisis y presentación gráfica de los datos.* Es importante realizar un análisis en profundidad de los datos obtenidos, deteniéndose especialmente en los *puntos fuertes y débiles* encontrados, así como representar gráficamente los datos para facilitar una mejor comprensión de los mismos.
- *Elaboración de conclusiones.*
- *Informar del resultado* de la evaluación a los estamentos afectados.
- *Documentar todo el proceso* para facilitar la toma de decisiones.
- *Estimación de costes, duración y personal* necesarios.

6. CONCLUSIONES

De la aplicación de la sistemática desarrollada en este proyecto se deduce que:

- Permite la comparación objetiva entre los diferentes centros evaluados.
- Posibilita la observación de la evolución registrada en el periodo de tiempo determinado en que se realizan las evaluaciones correspondientes.
- Es aplicable tanto al sistema bibliotecario escolar en enseñanza secundaria, como a una biblioteca escolar determinada de este mismo nivel.
- Se propone una lista de criterios seleccionados como relevantes divididos en Generales y Específicos, que sirven de base para unificar opiniones al aplicar la evaluación sistemática en centros de secundaria.
- En el proyecto completo se proponen *modelos de formularios* para:
 - Selección de criterios y subcriterios, y valoración de los mismos.
 - Evaluación de una biblioteca escolar.
 - Evaluaciones sucesivas realizadas en una misma biblioteca.
 - Evaluación de un sistema de bibliotecas escolares en secundaria.
- También se proponen *modelos de cuestionarios* para:
 - Medir la satisfacción de cliente/usuario.
 - Conocer la satisfacción del alumnado que participa en los distintos talleres y actividades. (Se reproduce el destinado a alumnado que ha participado en los Talleres de lectura y escritura)
 - Conocer la *satisfacción del alumnado con respecto a la organización y funcionamiento de la biblioteca.*
 - Conocer la *satisfacción del profesorado con respecto a la organización y funcionamiento de la biblioteca.*
- Las bibliotecas escolares que se plantean la necesidad de realizar una evaluación seria, suelen reunir los requisitos para *iniciar el camino hacia el establecimiento de un Sistema de Calidad* en un plazo más o menos largo.
- *La búsqueda de la satisfacción del cliente/usuario y la mejora continua en organizaciones de servicios, son metas perfectamente asumibles por las bibliotecas escolares, que encontrarán en la implantación de sistemas de calidad, herramientas valiosas para el logro de su objetivo de mejora continua.*

7. BIBLIOGRAFÍA

- AGABEL. Diagnóstico sobre las bibliotecas escolares en Galicia 1999/2000. *Educación y Biblioteca*, 111, p.12-19
- BARÓ, M. Y MAÑÁ, T. *Las Bibliotecas Escolares en España. Análisis de los resultados del estudio sobre su situación*. 1995-1996. Madrid: Anabad-Fesabid
- BARÓ, M., MAÑÁ, T., COMALAT, M. Las bibliotecas de los centros públicos de educación secundaria en la ciudad de Barcelona. *Anales de Documentación*, N.º 5, Universidad de Murcia, 2002
- *Bibliotecas Escolares* [Archivo de ordenador]. (1998) Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, Programa de Nuevas Tecnologías.
- CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA. DELEGACIÓN DE MÁLAGA. *Plan provincial para el desarrollo de las bibliotecas escolares*.
<http://www.juntadeandalucia.es/educacionyciencia/malaga/Bibliotecas/default.asp>
- CONSEJO DE UNIVERSIDADES. (2002). II Plan de la Calidad de las Universidades. *Guía de evaluación de bibliotecas*.
- *Enciclopedia de la Calidad* (2002). Fundación Confemetal. Madrid
- FABA PÉREZ, C. Las Bibliotecas Escolares y Extremadura. *Boletín de ANABAD nº 2*, L. P. 119-135
- FUENTES, J. J. (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Ediciones Trea. Oviedo.
- *Gestión de la Calidad*. (2003). AENOR. Madrid
- GIRÓN, A., COBOS, L., ÁLVAREZ, M. Análisis de la situación de las bibliotecas escolares públicas en Canarias.
- GOBIERNO DE NAVARRA. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN Y CULTURA. (1999). *Una aproximación al estudio de las bibliotecas escolares en Navarra. Claves para su mejora*. Navarra
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J.A. Los problemas de las bibliotecas escolares en la Región de Murcia en un contexto de crisis del sistema educativo. *Anales de Documentación*, N.º 5, Universidad de Murcia, 2002
- *La biblioteca escolar en el contexto de la Reforma Educativa: documento marco*. (1995). Dirección General de Renovación Pedagógica, Centro de Desarrollo Curricular. Madrid.
- Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación. (B.O.E. de 24-12 -2002).
- LÓPEZ FERNÁNDEZ, J.A.(1997). La biblioteca escolar en la Región de Murcia. *Boletín de ANABAD*, N.º 2, p. 59-88.
- MASSISIMO i SÁNCHEZ DE BOADO, A. Evaluación de colecciones en las Bibliotecas Universitarias. Métodos basados en el estudio de la colección. *Anales de documentación nº 5*, Universidad de Murcia.
- Real Decreto 83/1996, de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (B.O.E.de 21 de febrero).
- SENLLE, A., VILAR, J. (1997). *ISO 9000 en empresas de servicios*. Ediciones Gestión 2000. Barcelona.
- TERUEL JIMÉNEZ, P. (2001) *La evolución de la biblioteca escolar en la Región de Murcia entre 1996 y 2000*. Murcia. Facultad de Ciencias de la Documentación. (Trabajo Fin de Carrera).
- VILAR BARRIO, J.F. (1998). *Las 7 nuevas herramientas para la mejora de la calidad*. Fundación Confemetal. Madrid.