

Programa de acceso a servicios digitales en bibliotecas públicas

INFOBILA

Cuarta plenaria del Grupo Asesor



24 de septiembre de 2002

INTRODUCCIÓN

- **El 15 de agosto se presentó al Comité Directivo para su aprobación el modelo operativo y los mecanismos de sustentabilidad que fueron revisados anteriormente con el Grupo Asesor. El resultado fue positivo por lo que la propuesta quedó aprobada. Por otra parte, se resaltó la necesidad de contar con un mecanismo de seguimiento y evaluación efectivo**
- **En las pasadas semanas, el equipo de trabajo ha continuado con la identificación de proveedores potenciales, la construcción de alianzas estratégicas y el análisis de resultados de las pruebas piloto, y ha desarrollado el tema de evaluación. Adicionalmente, a raíz de la última reunión con el Comité Directivo, se ha iniciado con la preparación del texto de la propuesta que será presentada a la Fundación Bill y Melinda Gates y del plan de implantación del programa.**
- **La reunión de hoy tiene como propósito la actualización del Grupo Asesor sobre el avance general del proyecto, enfocándose en los resultados obtenidos en las pruebas piloto y en el reto de evaluación. Para ello seguiremos una dinámica similar a la de las reuniones anteriores**

OBJETIVOS DE LA PRESENTACIÓN

- **Acordar la agenda de nuestra reunión**
- **Recordar el objetivo, los principios rectores y principales retos del programa**
- **Revisar el avance en el plan de trabajo propuesto para la etapa de planeación**

AGENDA PROPUESTA PARA NUESTRA REUNIÓN

- 9:00 hrs. • Bienvenida y presentación del avance a la fecha del Programa de acceso a servicios digitales en bibliotecas públicas
- 10:00 hrs. • Presentación de resultados obtenidos en pruebas piloto
- 11:00 hrs. • Receso y servicio de café
- 11:30 hrs. • Introducción al reto de evaluación
- 12:00 hrs. • Análisis de propuestas para realizar una evaluación transparente y efectiva
- 14:00 hrs. • Comida
- 15:30 hrs. • Desarrollo de conclusiones sobre el reto de evaluación en sub-grupos de trabajo
- 16:30 hrs. • Presentación de conclusiones por miembros del Grupo Asesor
- 17:30 hrs. • Temas varios y despedida

OBJETIVOS DE LA PRESENTACIÓN

- **Acordar la agenda de nuestra reunión**
- **Recordar el objetivo, los principios rectores y principales retos del programa**
- **Revisar el avance en el plan de trabajo propuesto para la etapa de planeación**

EL PROGRAMA ESTÁ PRINCIPALMENTE ORIENTADO A PERSONAS CON RECURSOS ESCASOS

Objetivo del Programa

Mejorar la vida de las personas en comunidades de bajos ingresos brindándoles acceso a tecnologías de la información a través de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas

Principios del programa

- **Necesidad:** el programa estará dirigido principalmente a bibliotecas que atiendan a comunidades marginadas donde la necesidad es mayor y el número de personas que tienen acceso a computadoras e Internet es menor
- **Asociación:** el programa deberá contribuir a que se desarrollen lazos de cooperación con las bibliotecas participantes, entre éstas y sus comunidades y entre la comunidad de bibliotecas nacional e internacional
- **Apalancamiento:** el programa deberá servir como catalizador para que otros agentes - gobiernos, empresas, fundaciones e individuos – apoyen a la biblioteca pública como institución y a que el amplio acceso público a tecnologías de la información sea una prioridad
- **Sustentabilidad:** Todas las actividades del programa, incluyendo otorgamiento de donativos, apoyo técnico, entrenamiento, y desarrollo de asociaciones, deberán promover la sustentabilidad tecnológica y financiera a nivel local

A partir de la vocación de la biblioteca pública, los objetivos y principios del programa, surgen 4 retos principales:

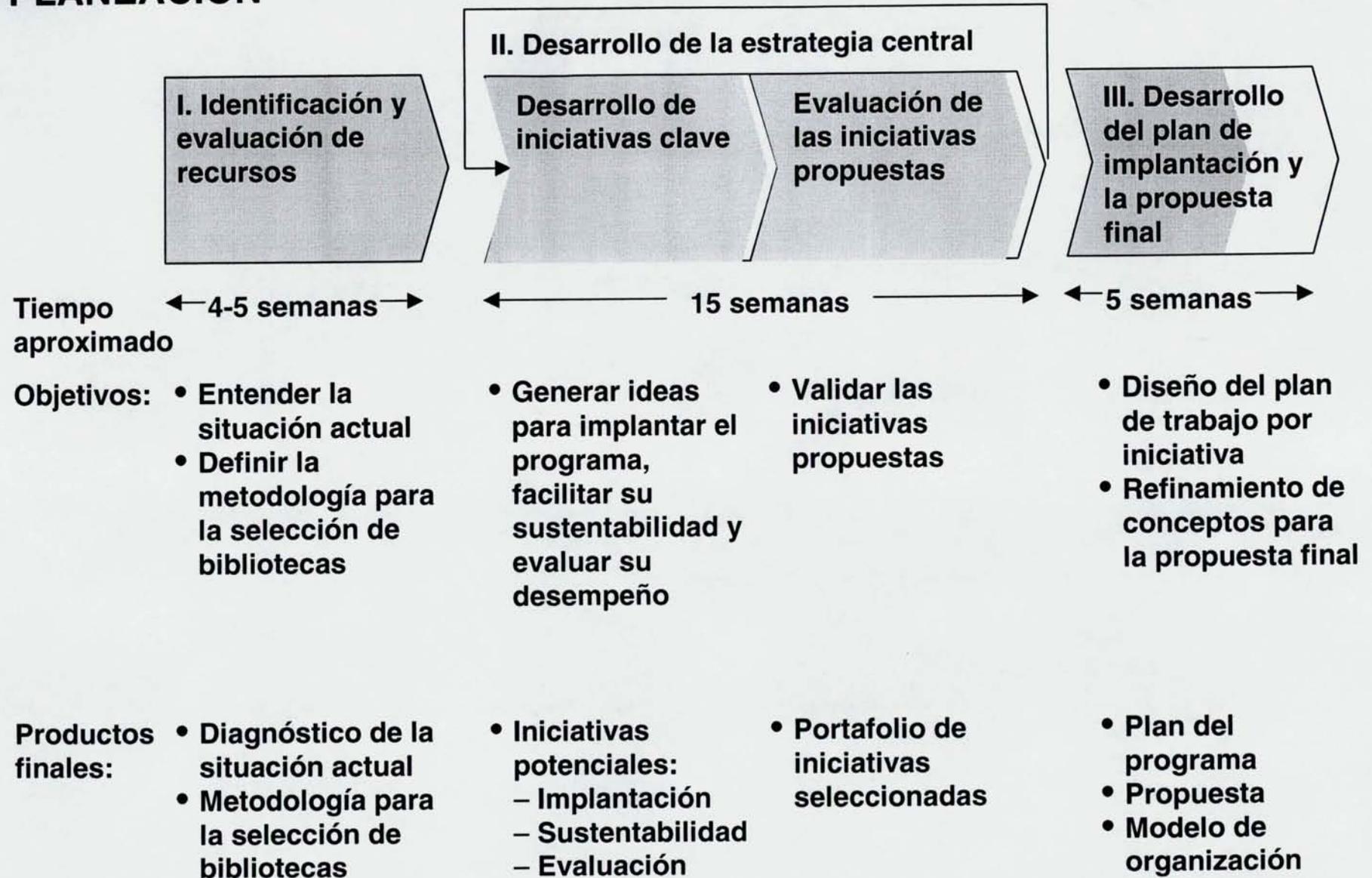
- **¿Cómo seleccionar a las bibliotecas que participarán inicialmente en el programa logrando un balance entre viabilidad e impacto potencial?**
- **¿Cómo implantar el programa en estas bibliotecas asegurando un esquema logístico y un arranque de operaciones efectivo?**
- **¿Cómo promover la sustentabilidad del Programa a nivel local en el mediano y largo plazos dada la naturaleza específica de cada biblioteca y su entorno?**
- **¿Cómo dar seguimiento al programa para asegurar un funcionamiento adecuado y cómo evaluar su desempeño e impacto para promover que se alcancen los objetivos planteados?**

OBJETIVOS DE LA PRESENTACIÓN

- **Acordar la agenda de nuestra reunión**
- **Recordar el objetivo, los principios rectores y principales retos del programa**
- **Revisar el avance en el plan de trabajo propuesto para la etapa de planeación**

PLAN DE TRABAJO PROPUESTO PARA LA ETAPA DE PLANEACIÓN

Nivel de avance



RESUMEN DE LOS PRINCIPALES ACUERDOS DEL COMITÉ DIRECTIVO EN TORNO AL MODELO OPERATIVO

NO EXHAUSTIVO

- La biblioteca deberá contar con un espacio adecuado en términos de infraestructura (v.gr., electricidad, impermeabilización) y seguro (v.gr., barrotes, candados, alarma)
- En cuanto al equipamiento las bibliotecas contarán con:
 - Conexiones a Internet dedicadas de alta velocidad
 - Computadoras robustas y confiables
 - Impresora y cámara digital
 - Sistema operativo Windows XP profesional, aplicaciones de oficina y otros programas de apoyo (v.gr., enciclopedias, juegos educativos)
 - Aplicaciones para personas con necesidades especiales *(Software accesible)*
- Se realizará una capacitación presencial intensiva en cuatro módulos, y posteriormente se realizarán cursos de actualización aprovechando también métodos de educación a distancia
- Las bibliotecas contarán con soporte técnico a través de un número 1-800 especial para el programa, donde podrán obtener apoyo tanto telefónico como en el sitio cuando sea necesario
- CONACULTA realizará campañas anuales de promoción nacional para complementar los esfuerzos realizados por autoridades estatales y municipales y por el personal de la biblioteca

RESUMEN DE LOS PRINCIPALES ACUERDOS DEL COMITÉ DIRECTIVO EN TORNO A INICIATIVAS DE SUSTENTABILIDAD Y EVALUACIÓN (1/2)

NO EXHAUSTIVO

- El programa estará basado en un esquema de corresponsabilidad entre la Federación, los estados y los municipios, la cual será considerada en tres niveles: instalación, operación y ampliación del programa.
- La Federación hará las inversiones más significativas en términos de equipamiento y capacitación, mientras que los gobiernos locales serán responsables por adecuar el local y contratar al personal necesario para administrar el módulo de cómputo.
- Para la operación, los ayuntamientos serán responsables de gastos como conectividad, energía eléctrica, ^{Fres} nómina del personal y viáticos para que asistan a la capacitación inicial. Adicionalmente, deberán comprometerse a reponer los equipos en un periodo máximo de cuatro años a partir de la instalación. Por su parte, la Federación aportará infraestructura para el soporte técnico, materiales de apoyo para capacitación de usuarios y promoción nacional. En el caso de la conectividad se buscará beneficiar al mayor número de bibliotecas posible a través del Sistema Nacional e-México.
- Para promover la ampliación del programa, una vez instaladas las alrededor de 1,360 bibliotecas consideradas inicialmente, la Federación equipará una biblioteca adicional por cada biblioteca que autoridades estatales y/o municipales equipen (el máximo de bibliotecas dependerá de la disponibilidad de recursos)

RESUMEN DE LOS PRINCIPALES ACUERDOS DEL COMITÉ DIRECTIVO EN TORNO A INICIATIVAS DE SUSTENTABILIDAD Y EVALUACIÓN (2/2)

NO EXHAUSTIVO

- **CONACULTA establecerá un esfuerzo de recaudación de fondos permanente para con el objetivo de incrementar el número de bibliotecas a equipar**
- **Adicionalmente, promoverá y apoyará la creación de patronatos locales que permitan el mejoramiento de las bibliotecas y faciliten la reposición de equipos en ciclos de cuatro años**
- **Para enfrentar el reto de evaluación, se considera de vital importancia contar con mecanismos transparentes y efectivos, que permitan un desarrollo continuo y un mejor entendimiento de los efectos obtenidos en las comunidades participantes.**
- **Para ello, se considerará desde un principio incorporar mecanismos automatizados que faciliten las tareas de seguimiento y evaluación. Adicionalmente, se buscará el apoyo de una organización independiente especializada (que no participe en el diseño del programa) para dar mayor seguridad y credibilidad al proceso.**

PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL EQUIPO DE TRABAJO

NO EXHAUSTIVO

- **Presentación al Comité Directivo**
 - **Entrevistas y reuniones de trabajo**
 - ILCE
 - SEDESOL
 - INEA
 - Proveedores
 - Equipo
 - Software
 - Conectividad
 - Logística
 - **Visita al programa de la Fundación en Chile**
 - **Realización de las pruebas piloto en dos bibliotecas del D.F.**
 - **Análisis**
 - Ajustes al modelo operativo y las iniciativas de sustentabilidad
 - Desarrollo de metodología propuesta para la evaluación del programa
 - Preparación del texto de la propuesta para la Fundación y del plan de implantación
- 
- **Con base en los trabajos efectuados con el ILCE y otros aliados y proveedores potenciales se han venido realizando pequeños ajustes al modelo operativo y a las iniciativas de sustentabilidad para promover una implantación efectiva**
 - **Como próximos pasos inmediatos están:**
 - Concluir las entrevistas a proveedores y aliados potenciales
 - Finalizar la propuesta y el plan de implantación

DIRECTORIO DE ASISTENTES

DIRECTORIO DE MIEMBROS DEL GRUPO ASESOR

Nombre	Puesto	Ciudad/Municipio, EDO/Academia
<ul style="list-style-type: none">• Lic. Armando Guerra Guerra• Lic. Gilda Noguerola Flores• Lic. Martha E. Castro Mascareño• Ing. Rafael Baca Pumarejo• Profr. David Ramírez• Profr. Ramón Iñiguez Franco• Lic. Aura Ferra• Lic. Maria Antonia Zempoaltécatl• Lic. Yuria Burguete Vela• C. Manolo Jiménez Sánchez• C. Gabriela Castillo Mondragón• C. Adriana Padilla• Profra. Artemia Segovia Acosta• C. Darío M. Ordaz Cantellano• Dr. Jesús Lau• Dr. Filiberto Martínez• Ing. Juan Manuel Sánchez	<ul style="list-style-type: none">• Dir. Estatal de Bibliotecas• Dir. Estatal de Bibliotecas• Dir. de la Biblioteca Estatal• Dir. de la Biblioteca Pública Estatal• Coord. Regional de Bibliotecas• Dir. de Biblioteca Pública Regional• Encargada de Biblioteca Regional• Coord. Delegacional de Bibliotecas• Dir. Municipal de Bibliotecas• Coord. Municipal de Bibliotecas• Encargada de Biblioteca Municipal• Encargada de Biblioteca Municipal• Encargada de Biblioteca Municipal• Encargado de Biblioteca Municipal• Director de Biblioteca Universitaria• Investigador Académico• Programa de Computación para Niños y Jóvenes	<ul style="list-style-type: none">• Saltillo, COAH• Pachuca, HGO• Monterrey, NL• Cd. Victoria, TAMPS• La Piedad, MICH• Cd. Obregón, SON• Tuxtla Gutiérrez, CHIS• Distrito Federal• Coatzacoalcos, VER• Centro, TAB• Atlacomulco, EDOMEX• Tijuana, BC• Tamazunchale, SLP• Puebla, PUE• Cd. Juárez, CHIH• UNAM• Academia Mexicana de Ciencia



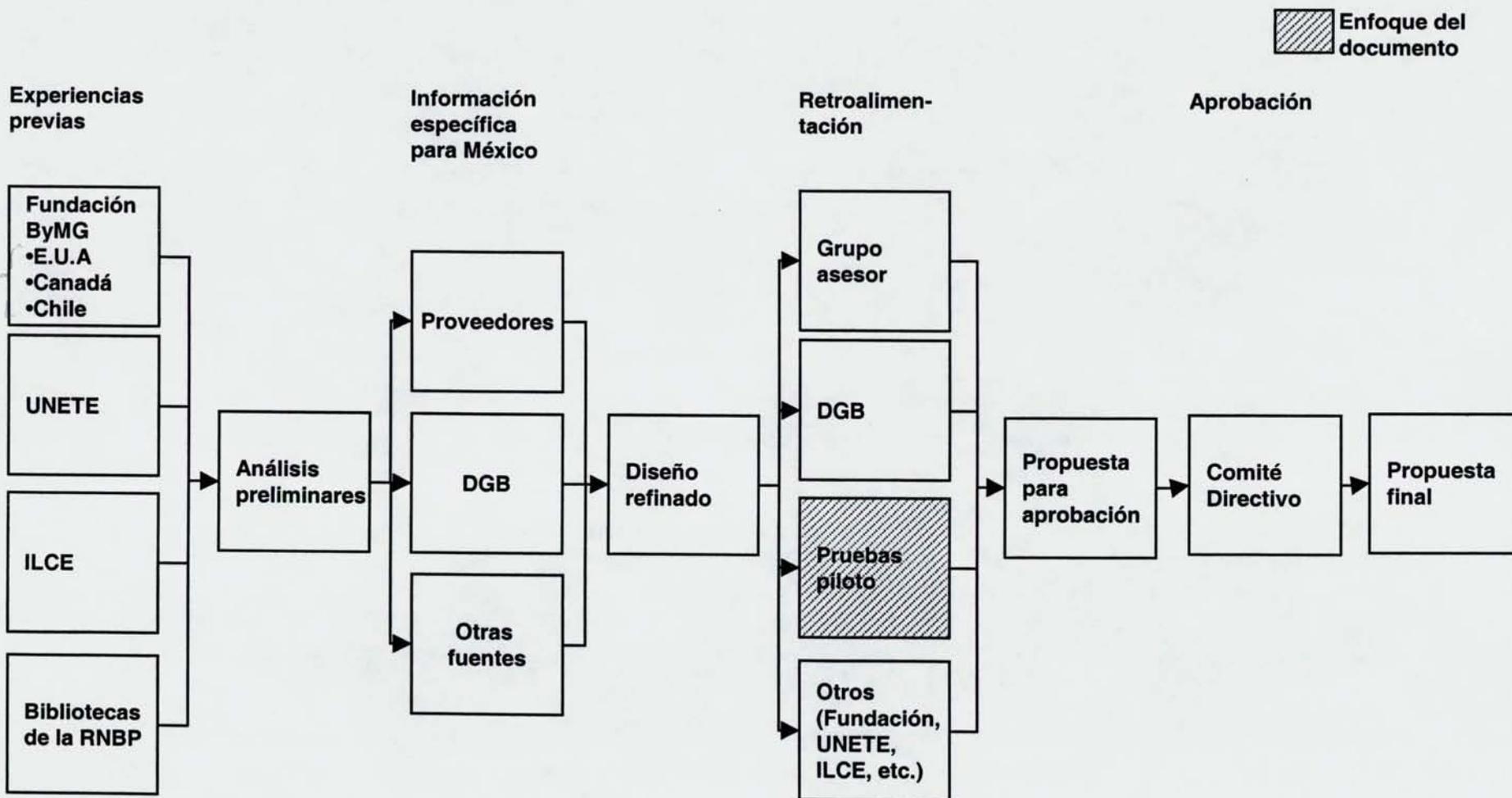
Dirección
General de
BIBLIOTECAS

Programa de acceso a servicios digitales en bibliotecas públicas

Resultados de la prueba piloto

24 de septiembre de 2002

UNO DE LOS ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA REFINACIÓN DEL MODELO OPERATIVO ES LA PRUEBA PILOTO



LA PRUEBA PILOTO SE REALIZÓ EN DOS BIBLIOTECAS DEL DISTRITO FEDERAL DURANTE 6 SEMANAS

Bibliotecas:

- **Biblioteca Pública Central Delegacional Francisco Zarco (Delegación Benito Juárez)**
 - Abre de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas
- **Biblioteca Pública Central Delegacional José María Morelos y Pavón (Delegación Azcapotzalco)**
 - Abre de lunes a domingo de 9:00 a 20:00 horas

Fechas:

- **Del 5 de agosto al 15 de septiembre (seis semanas en total)**

Equipamiento de cada biblioteca:

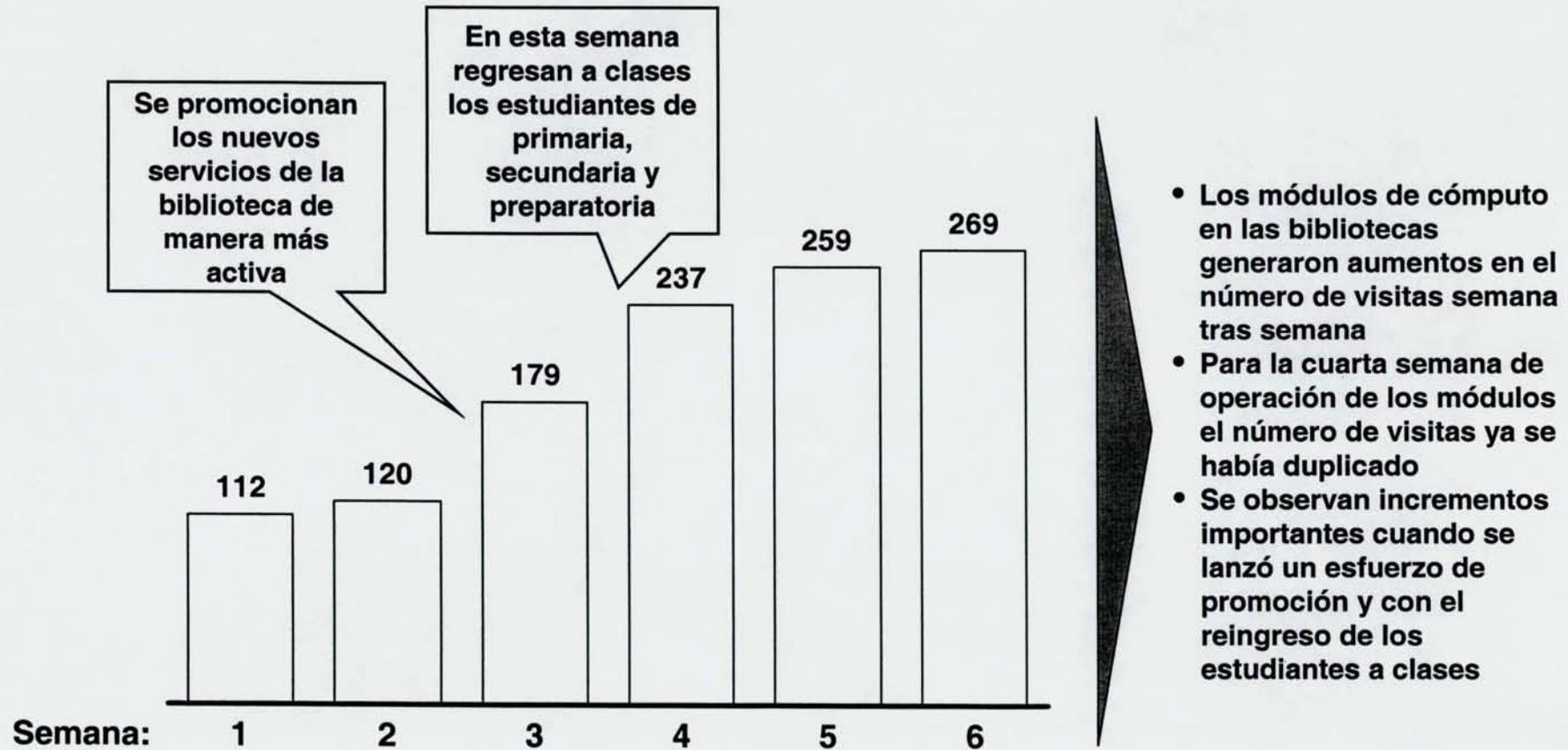
- **2 computadoras con sistema operativo Windows XP, Microsoft Office XP Professional**
- **2 computadoras con sistema operativo LINUX y paquetería de oficina de LINUX**
- **Conexión a Internet vía dial-up**
- **Una impresora (período parcial de tiempo)**
- **Aditamentos de seguridad *Centurion Guard* (tiempo parcial)**

CONTENIDO

- **Estadísticas generales de uso**
- **Características de los usuarios de los módulos de cómputo**
- **Elementos del modelo operativo sometidos a evaluación en la prueba piloto**
 - **Software y sistema operativo**
 - **Normas y políticas**
 - **Gestión**
 - **Seguridad del equipo**
- **Lecciones aprendidas**

EL NÚMERO DE VISITAS SE DUPLICÓ DURANTE EL PERIODO DE USO DE LA PRUEBA PILOTO

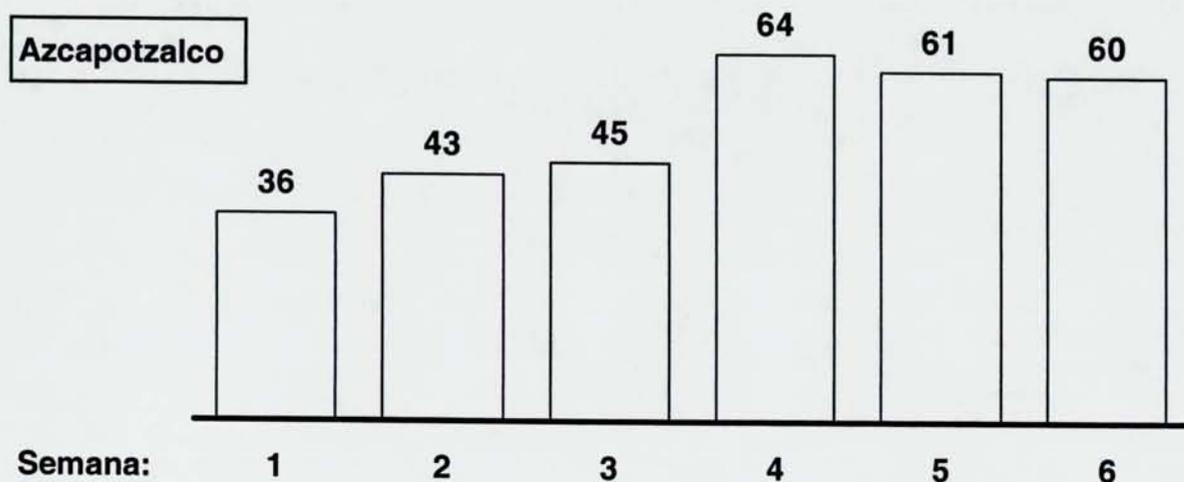
Número de visitas a ambas bibliotecas



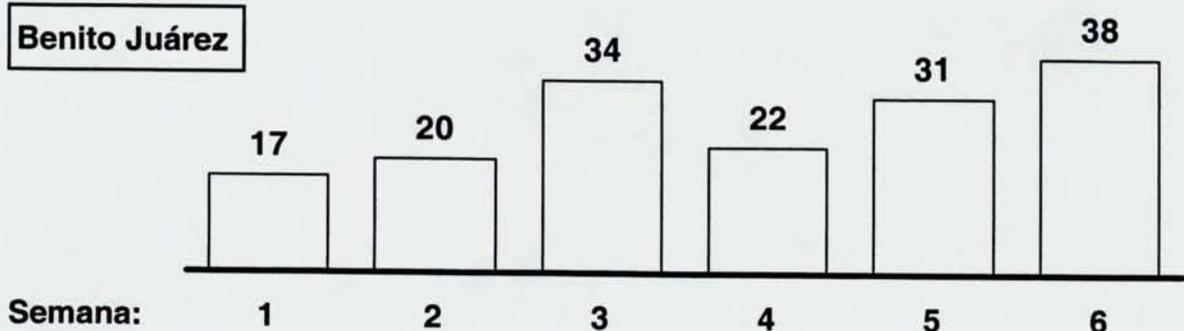
LA UTILIZACIÓN DE LOS MÓDULOS DE CÓMPUTO MEDIDA EN TIEMPO DE USO TAMBIÉN SE DUPLICÓ DURANTE EL PERIODO DE LA PRUEBA PILOTO

Porcentaje de utilización del tiempo total semanal

Azcapotzalco



Benito Juárez



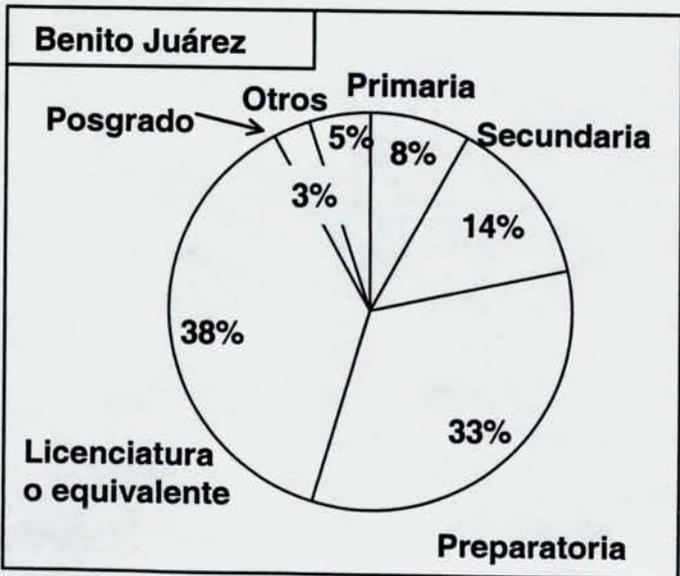
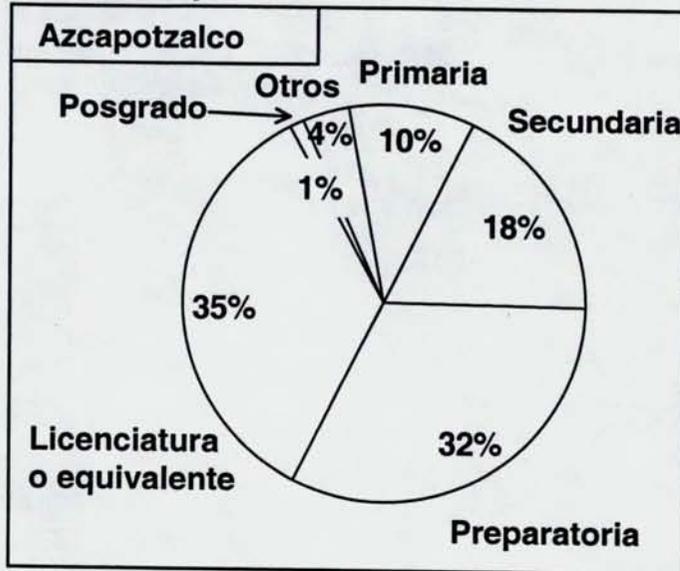
- La biblioteca de Azcapotzalco registró mayores niveles de utilización probablemente debido a:
 - Una promoción más intensiva del nuevo servicio
 - Proximidad a centros escolares

CONTENIDO

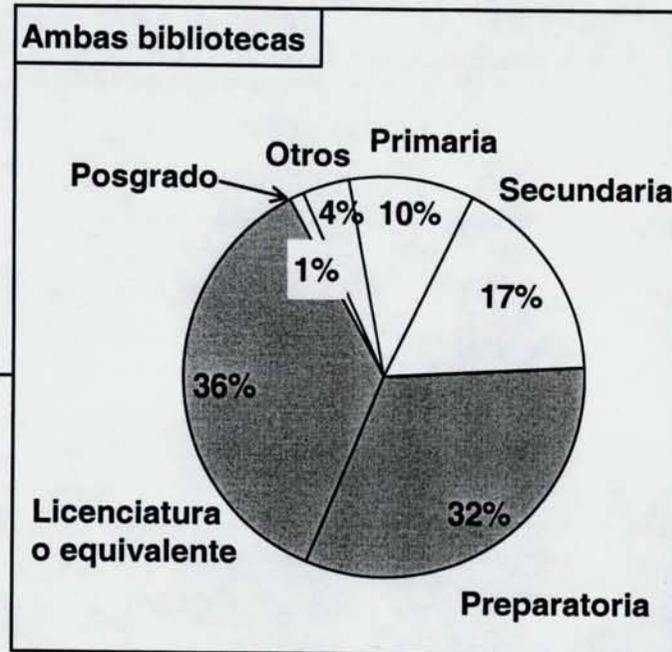
- **Estadísticas generales de uso**
- **Características de los usuarios de los módulos de cómputo**
- **Elementos del modelo operativo sometidos a evaluación en la prueba piloto**
 - **Software y sistema operativo**
 - **Normas y políticas**
 - **Gestión**
 - **Seguridad del equipo**
- **Lecciones aprendidas**

LA MAYORÍA DE LOS USUARIOS TIENEN AL MENOS ESCOLARIDAD DE PREPARATORIA

Porcentaje



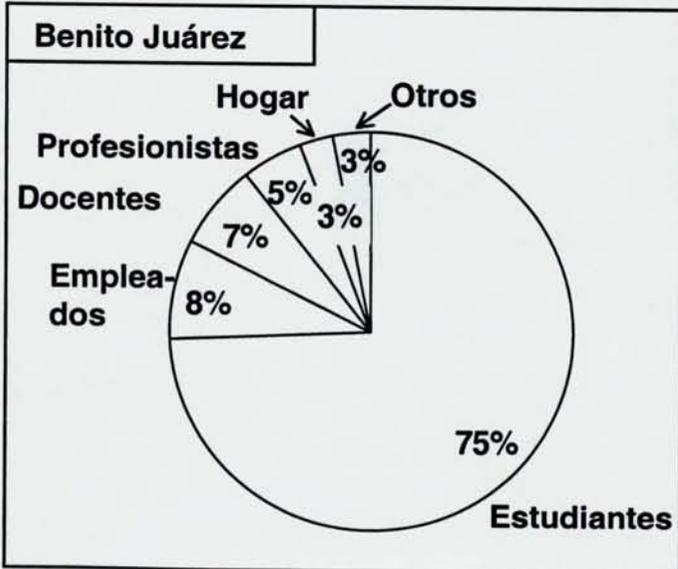
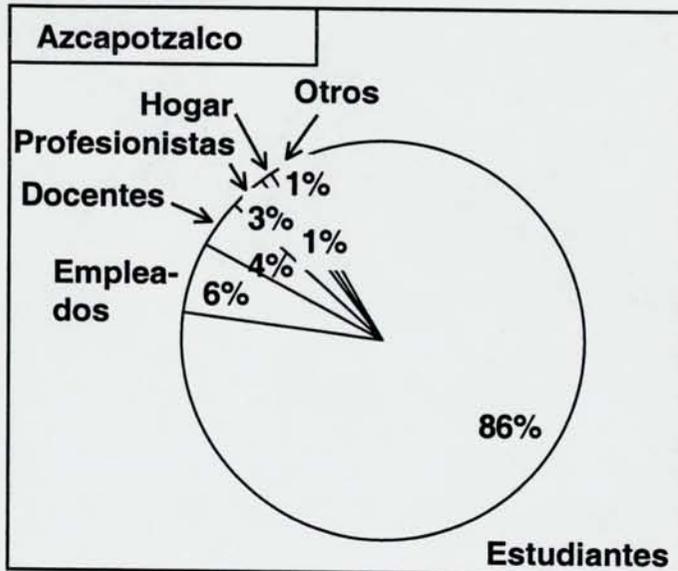
Nivel de escolaridad de los usuarios
100% = 734 usuarios únicos



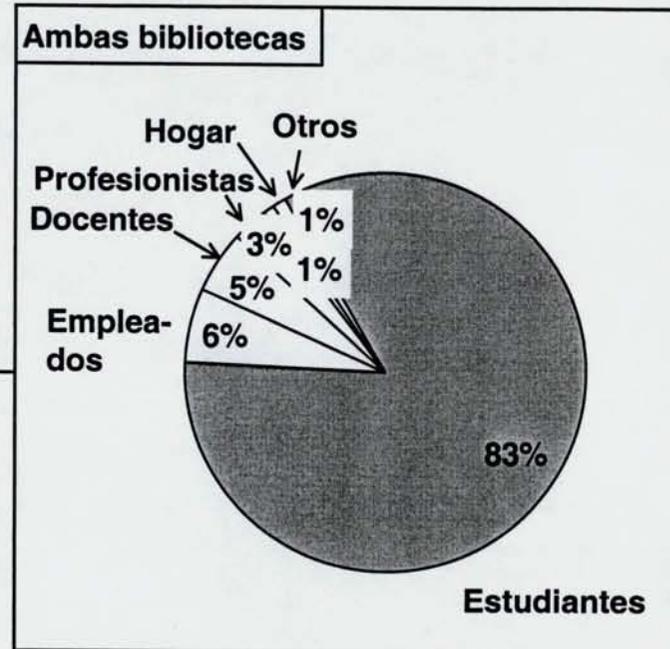
- Consistentemente con las estadísticas nacionales los usuarios atraídos por la promoción realizada tenían un nivel educativo alto

APROXIMADAMENTE EL 80% DE LOS USUARIOS SON ESTUDIANTES

Porcentaje



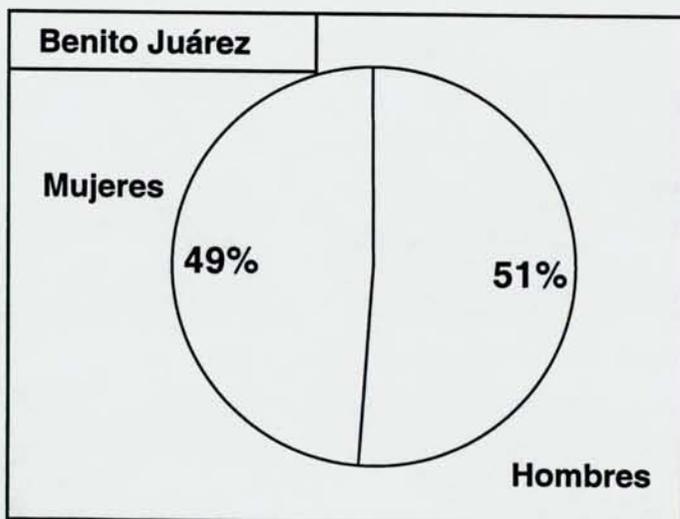
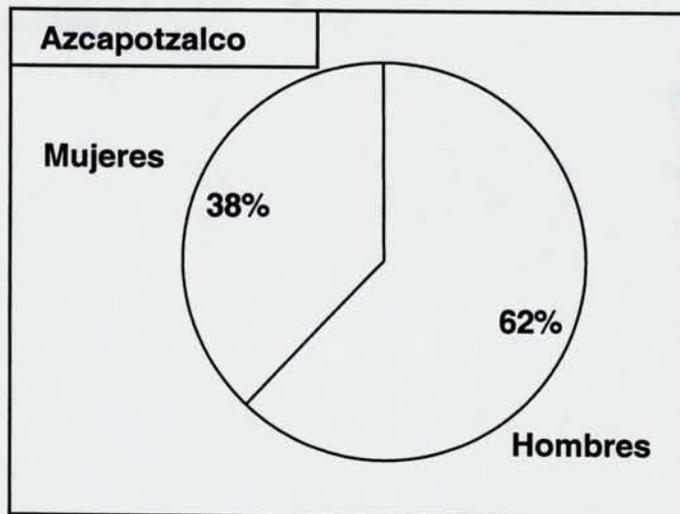
Ocupación de los usuarios
100% = 734 usuarios únicos



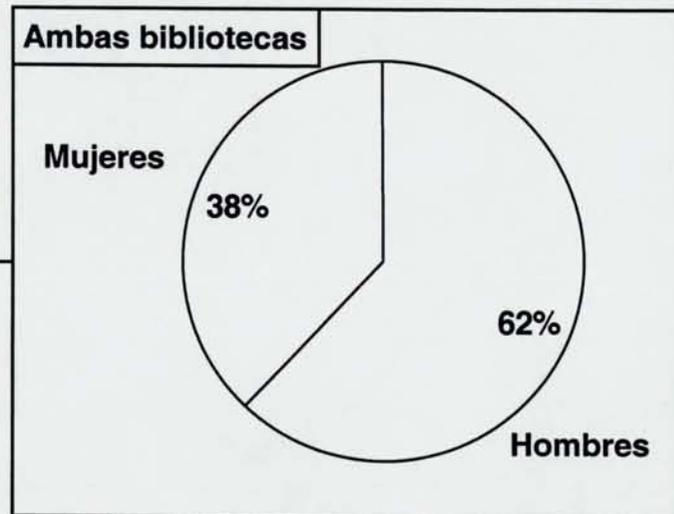
- Con la promoción realizada y sin haber organizado cursos o eventos puntuales, los usuarios fueron en su gran mayoría estudiantes
- Se considera que para atraer otro perfil sería necesario:
 - Promoción
 - Capacitación

EL 60% DE LAS VISITAS A LOS MÓDULOS FUERON REALIZADAS POR USUARIOS HOMBRES

Porcentaje



Género de las visitas
100% = 1,176



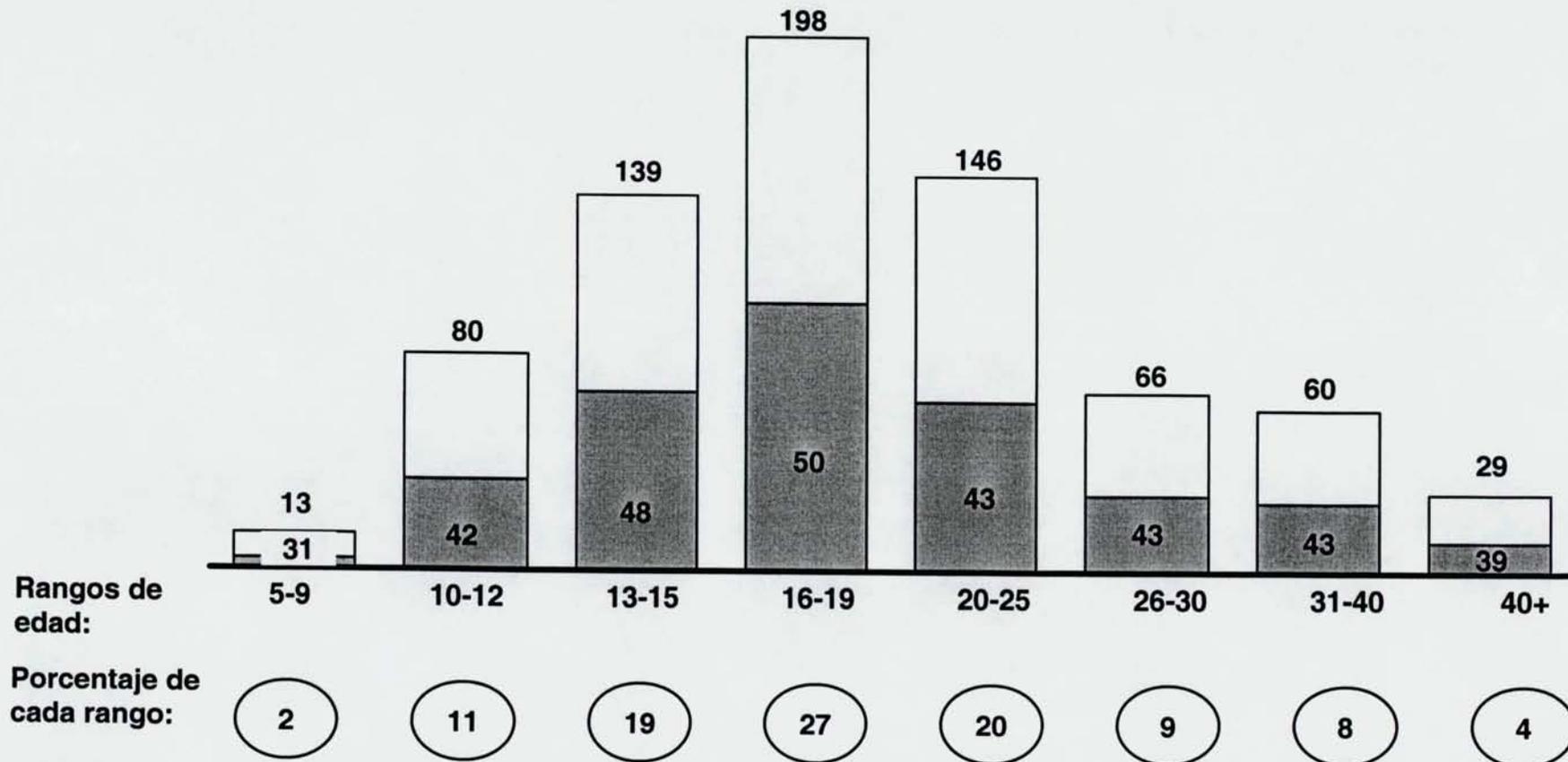
- Los servicios, el material promocional y la estrategia de volanteo fueron iguales en ambas bibliotecas
- Se realizarán entrevistas con los bibliotecarios para identificar las diferencias
- Una hipótesis (no probada aún) relaciona la diferencia en género al perfil socio-económico de la zona

EL 77% DE LOS USUARIOS ESTÁN ENTRE LOS 10 Y LOS 25 AÑOS DE EDAD

Número de usuarios

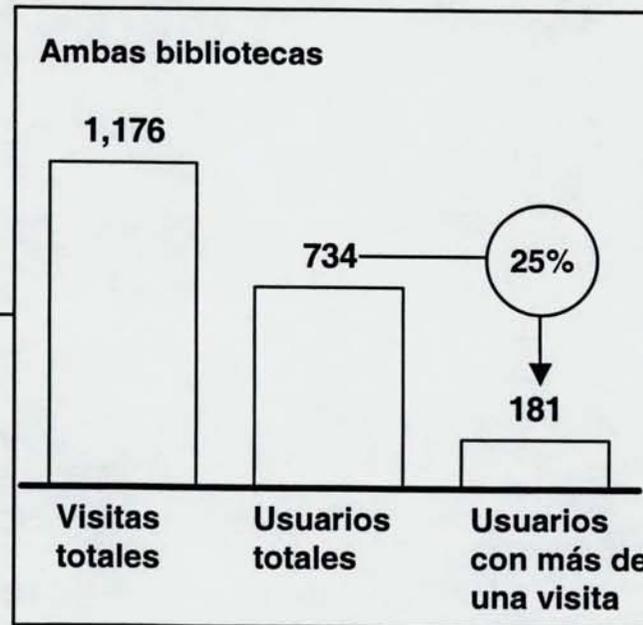
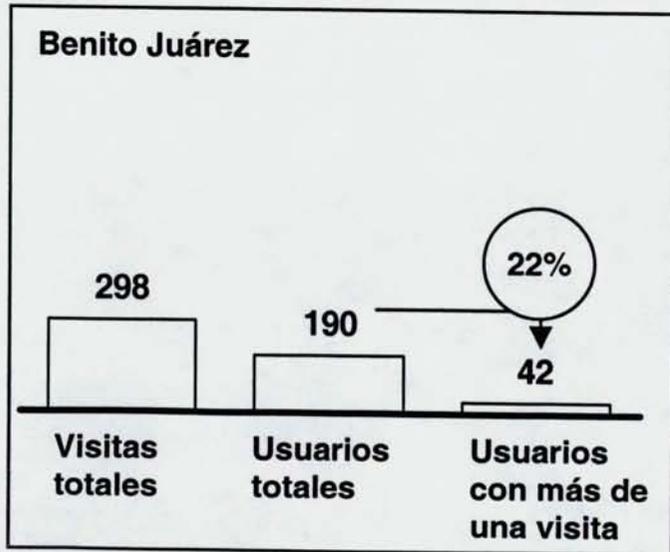
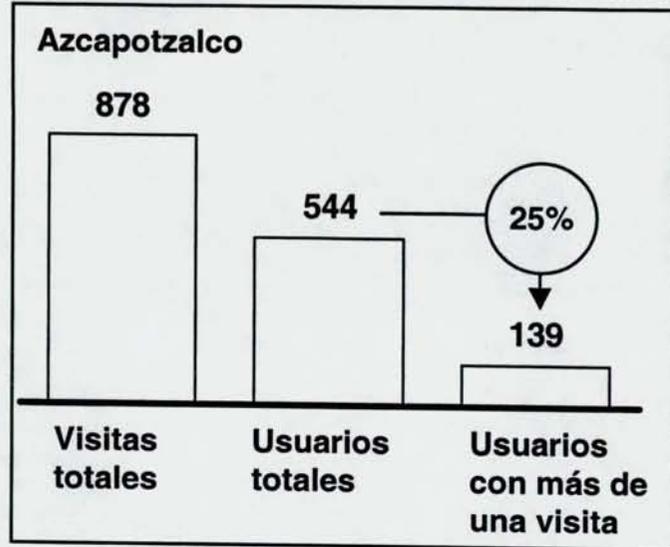
■ Porcentaje de mujeres por grupo de edad

563 usuarios equivalen al 77% del total



UN PORCENTAJE SIGNIFICATIVO DE USUARIOS VISITÓ EL MÓDULO DE CÓMPUTO MÁS DE UNA VEZ

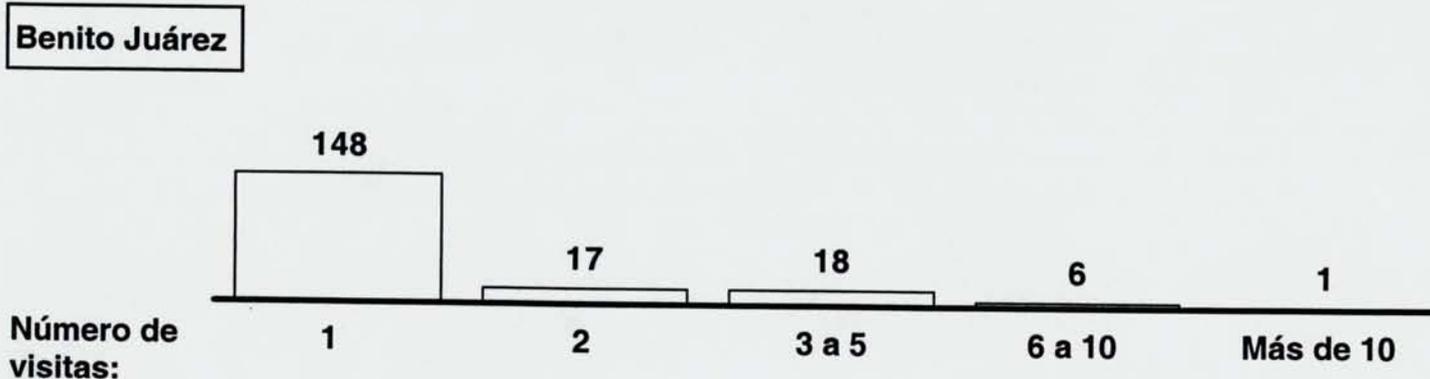
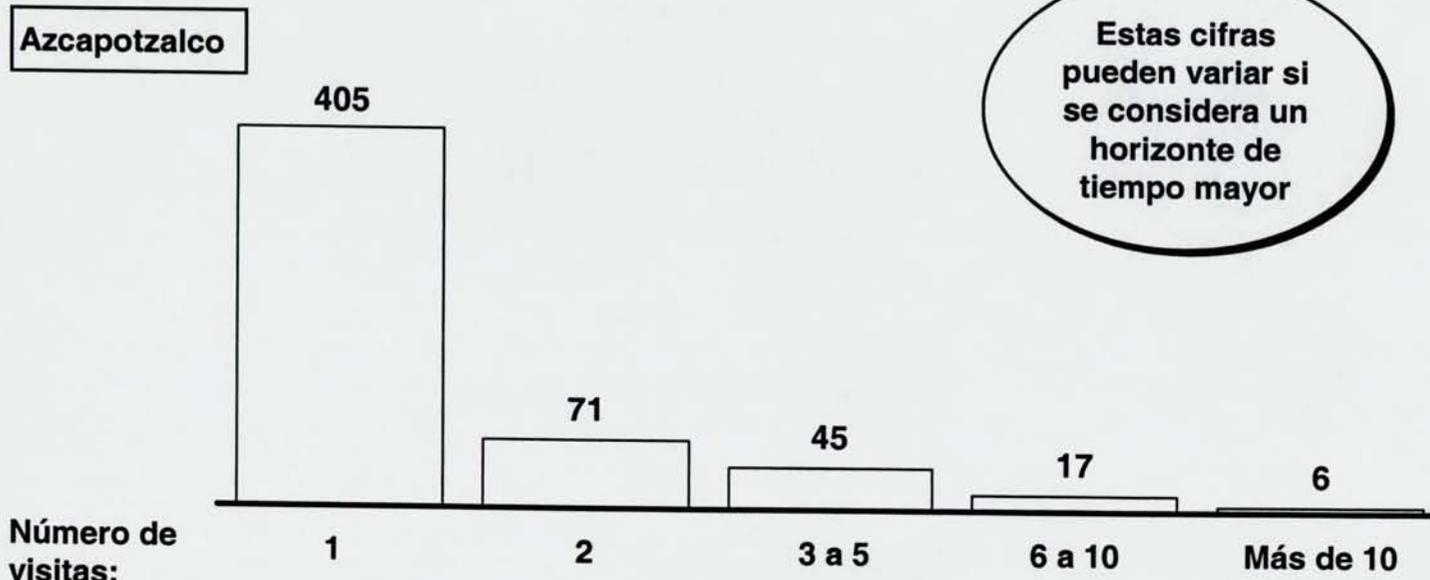
Número de visitas, número de usuarios



- Del total de usuarios que visitaron la biblioteca, aproximadamente 1 de cada 4 regresó al módulo
- Sin embargo que esta proporción puede aumentar cuando se observe un periodo más largo

LOS HISTOGRAMAS DE VISITA A LAS BIBLIOTECAS MUESTRAN QUE UN NÚMERO SIGNIFICATIVO DE USUARIOS SE CONVIRTIERON EN VISITANTES FRECUENTES

Número de usuarios



- Se está trabajando para identificar mejor los perfiles de cada tipo de usuario

CONTENIDO

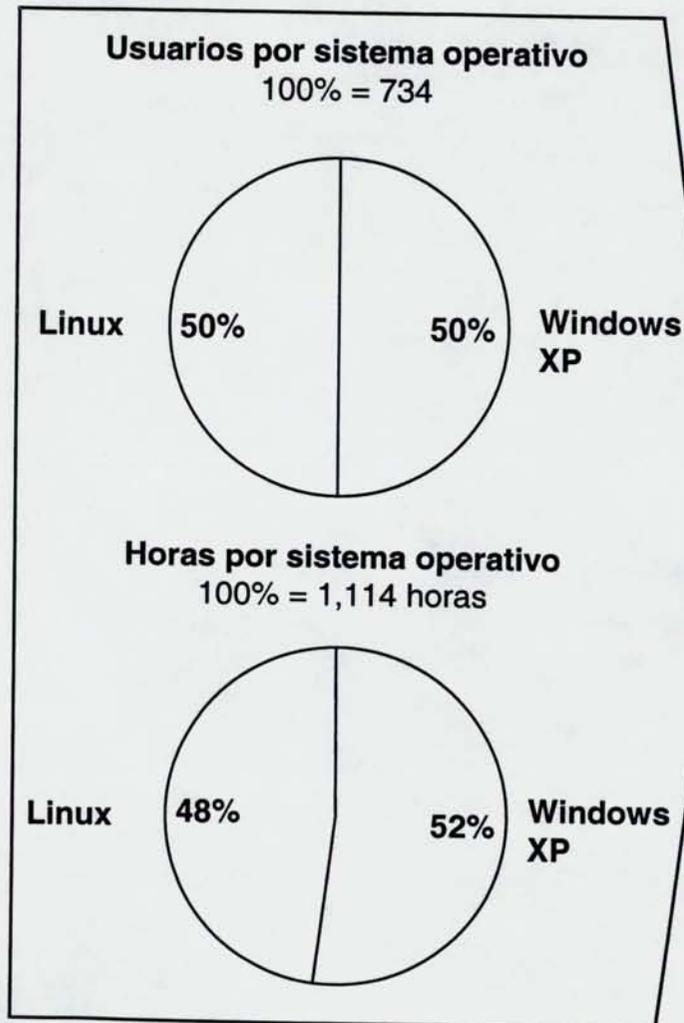
- Estadísticas generales de uso
- Características de los usuarios de los módulos de cómputo
- Elementos del modelo operativo sometidos a evaluación en la prueba piloto
 - Software y sistema operativo
 - Normas y políticas
 - Gestión
 - Seguridad del equipo
- Lecciones aprendidas

MEDIANTE LA PRUEBA PILOTO SE BUSCÓ CONTESTAR PREGUNTAS ESPECÍFICAS SOBRE CIERTOS ELEMENTOS DEL MODELO OPERATIVO

Elementos	Preguntas
Software y sistema operativo	<ul style="list-style-type: none">• ¿Cuál es el sistema operativo preferido?• ¿Es adecuada la paquetería propuesta?• ¿Qué aplicaciones adicionales se solicitaron?
Normas y políticas	<ul style="list-style-type: none">• ¿Es adecuado el tiempo de servicio asignado a cada usuario?
Gestión	<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué tan solicitada es la asistencia del bibliotecario / encargado del módulo?• ¿Cuáles son los principales usos de las computadoras?• ¿Qué tanto se utilizan discos flexibles?
Seguridad del equipo	<ul style="list-style-type: none">• ¿Son suficientes los mecanismos de seguridad de las computadoras?

AMBOS SISTEMAS OPERATIVOS SE UTILIZARON EN PROPORCIONES IGUALES, SIN EMBARGO LA PREFERENCIA EXPRESA DE LOS USUARIOS RECAYÓ EN WINDOWS XP

Porcentaje

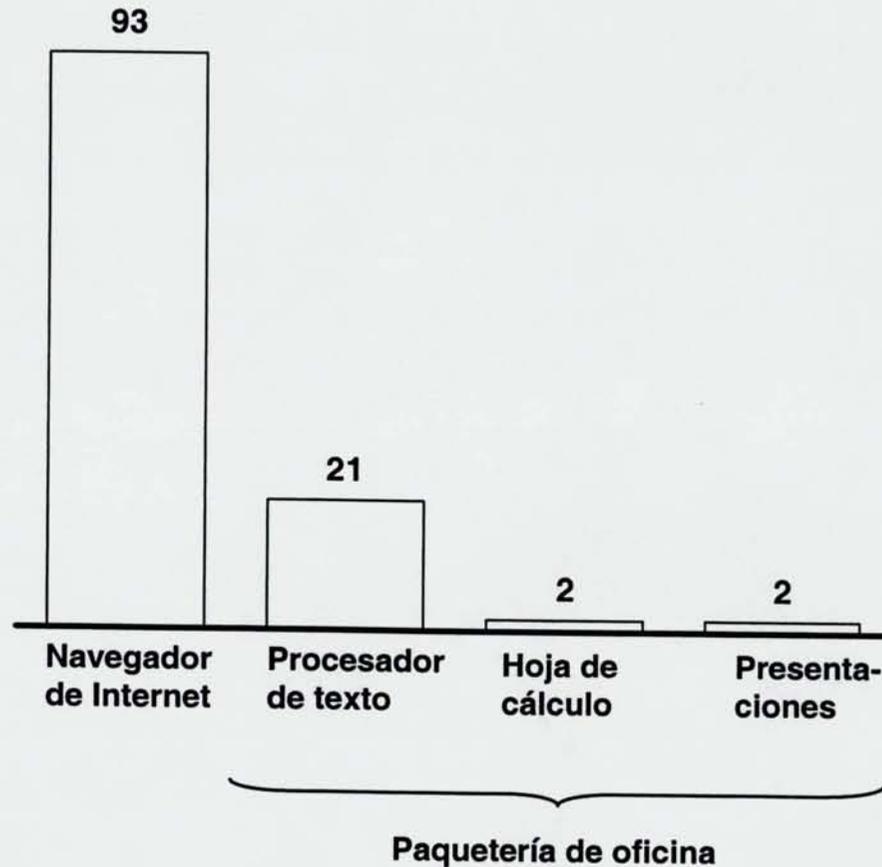


Comentarios de los usuarios

- **Azcapotzalco**
 - “Cambien Linux porque da muchos problemas”
 - “Cambiar el sistema operativo Linux por Windows XP Profesional”
 - “Las computadoras pónganlas bajo ambiente Windows”
 - “Más equipos con Windows”
 - “¿Por qué no quitan el Internet Linux?”
- **Benito Juárez**
 - “El sistema Linux no es muy amable y para las personas que no conocemos el sistema se vuelve muy complicado. Hacer cosas tan sencillas en Windows, en Linux se vuelve muy difícil”
 - “Además de ser más comercial, XP es más amigable. Utilice Linux y es muy lento”
- En términos de usuarios y horas, ambos sistemas fueron utilizados en proporciones muy similares
- Sin embargo, a partir de los comentarios de los usuarios se percibe una preferencia por sustituir el sistema Linux por Windows XP

DE LA PAQUETERÍA PROPUESTA, EL 93% DE LAS VISITAS AL MÓDULO UTILIZARON EL NAVEGADOR DE INTERNET

Porcentaje de visitas



- La paquetería propuesta se ajusta a las necesidades de los usuarios del módulo de cómputo
- Las aplicaciones más populares son los navegadores de Internet y los procesadores de texto

SE SOLICITARON VARIAS APLICACIONES ADICIONALES A LA PAQUETERÍA INSTALADA, AUNQUE LA MAYORÍA CON UNA BAJA FRECUENCIA

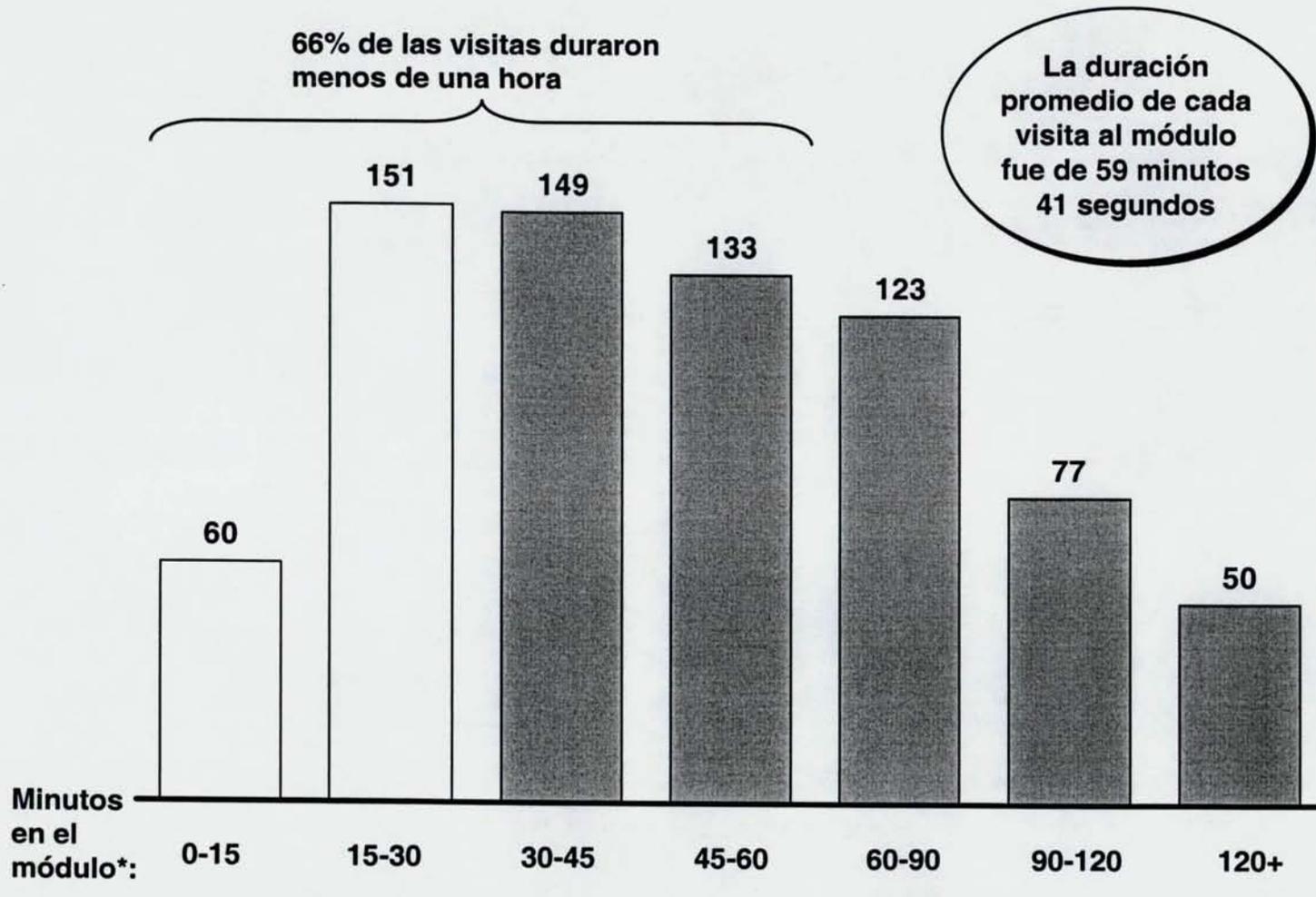
 Considerado por el Programa

Paquetería solicitada	Frecuencia
• Información	
– Encarta	• 17
• Diseño	
– Autocad	• 4
– Corel Draw	• 4
– Photo Shop	• 2
– Microsoft Publisher	• 2
• Comunicación	
– Messenger	• 4
• Multimedia	
– Quicktime	• 3
– Real Player	• 1
– Shockwave	• 1
• Programación	
– Pascal	• 1
– Java	• 1
– Visual Basic	• 1
– Delphi	• 2
• Contabilidad	
– COI – NOI	• 4
• Lectura de archivos	
– Acrobat Adobe	• 2
• Total de solicitudes	• 49

- Únicamente 7% de los usuarios de los dos módulos (734 usuarios) expresaron la necesidad de otras aplicaciones
- La paquetería solicitada expresamente se puede dividir en:
 - Software didáctico considerado por el Programa (v.gr., Encarta)
 - Software que se puede instalar gratis desde Internet (v.gr., Quicktime, Shockwave, Acrobat Adobe, Messenger, Real Player)
 - Software para perfiles o necesidades específicas de usuarios (v.gr., Autocad, Java, Pascal, COI-NOI)

EL TIEMPO PROMEDIO DE UTILIZACIÓN DEL MÓDULO DE CÓMPUTO FUE DE CASI 1 HORA POR VISITA

Excedieron el límite de tiempo

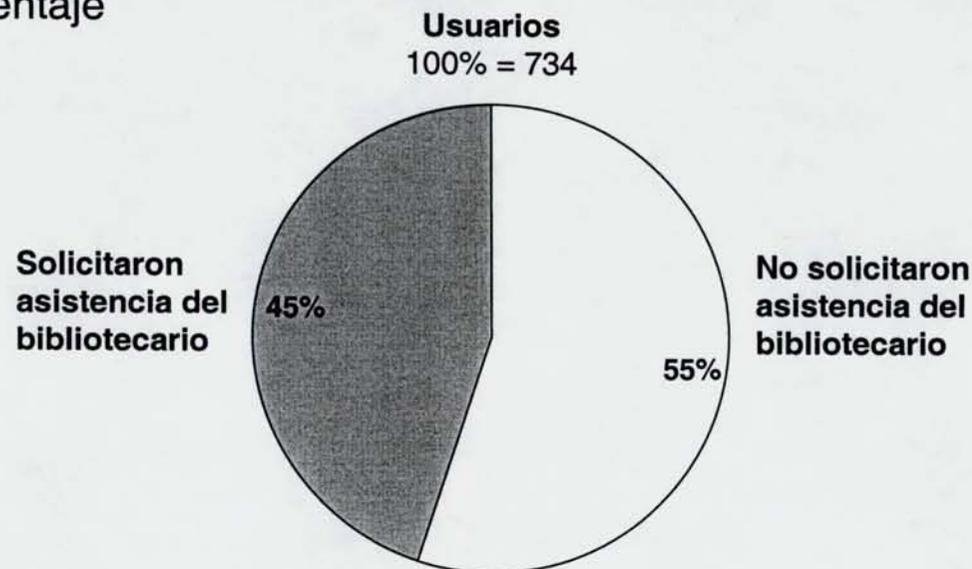


- El tiempo de uso asignado para cada computadora de 30 minutos resulta ser insuficiente para la gran mayoría de los usuarios
- Una hora de tiempo de uso satisface al 66% de todos los usuarios

* No se registró la hora de salida o de entrada de todos los usuarios

LA ASISTENCIA DEL BIBLIOTECARIO FUE REQUERIDA POR EL 45% DE LOS USUARIOS DE LOS MÓDULOS

Porcentaje



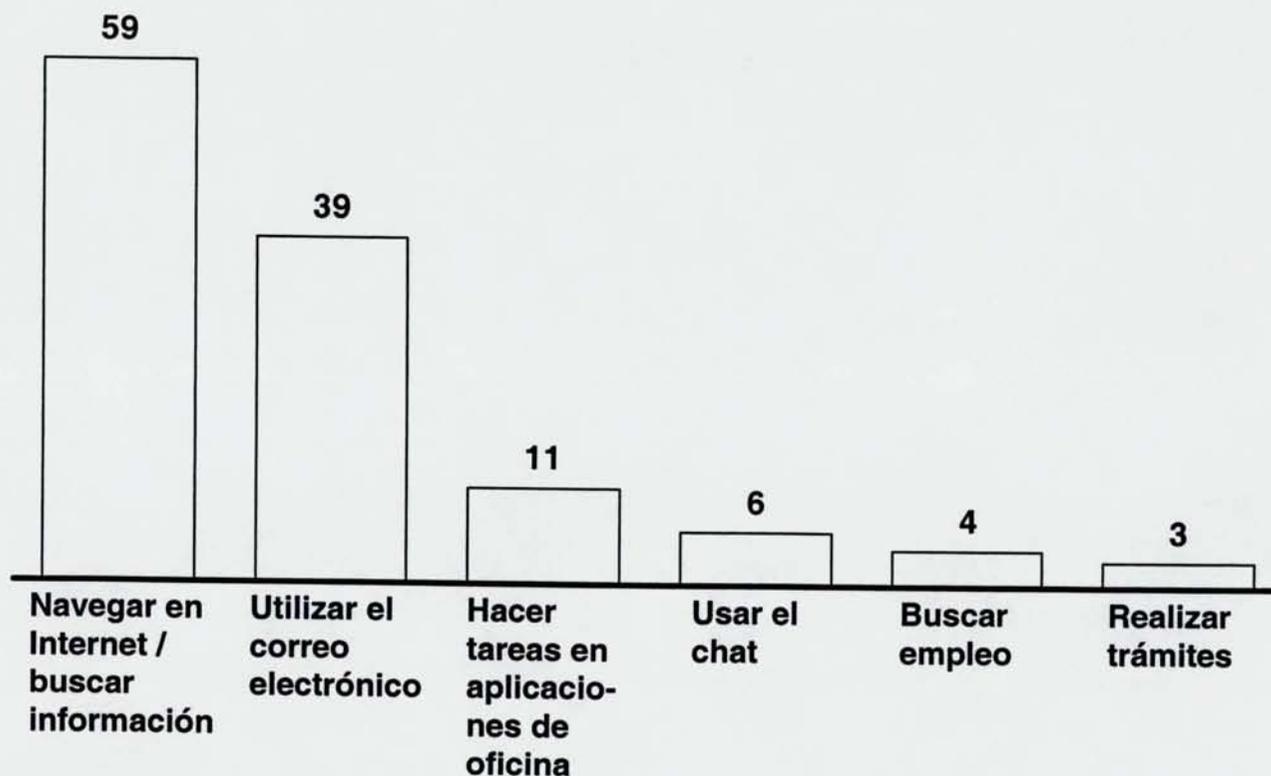
Ejemplos de razones para solicitar la asistencia del bibliotecario

- Relacionados a LINUX
 - “Por desconocer el funcionamiento de Linux”
 - “Para solicitar el cambio de máquina”
 - “Para solicitar ayuda sobre cómo guardar archivos en Linux”
 - “No encontraba el icono para entrar a Internet en Linux”
- Otros
 - “Apagué la computadora por error”
 - “Por la lentitud de Internet”
 - “No sabía cómo poner la @”
 - “Localización de páginas”

- Las principales razones para solicitar asistencia del bibliotecario son:
 - Desconocimiento del sistema Linux (v.gr., guardar documentos, encontrar iconos, cambiar de máquina)
 - Búsquedas específicas en Internet
 - Problemas operativos (v.gr., lentitud del sistema, apagar la computadora por error)

LOS SERVICIOS DEL MÓDULO SIRVIERON PRINCIPALMENTE PARA EL USO LA NAVEGACIÓN EN INTERNET Y EL USO DE CORREO ELECTRÓNICO

Porcentaje de visitas



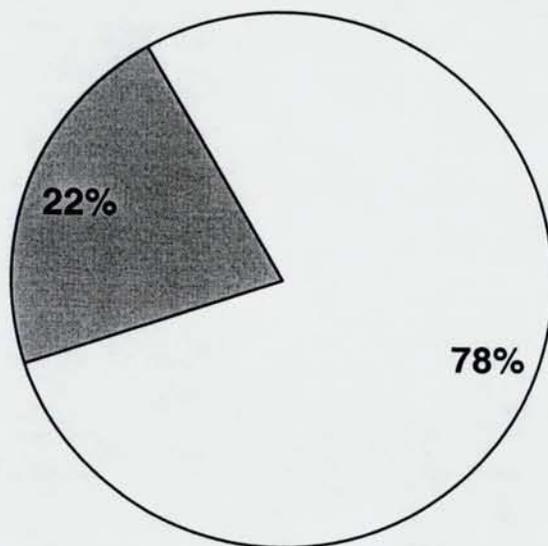
- Dado que la mayoría de los usuarios de los módulos eran estudiantes, predominó el uso de las computadoras para buscar información académica y hacer tareas

EL 22% DE LOS USUARIOS UTILIZARON DISCOS FLEXIBLES EN LOS MÓDULOS DE CÓMPUTO

Porcentaje de visitas

Número de visitas a los módulos
100% = 1,176

Utilizaron
discos
flexibles



No utilizaron
discos
flexibles

- Los discos flexibles que utilizaron los usuarios eran propios
- No se presentaron problemas de contagio de virus a través de discos flexibles gracias al antivirus instalado

LOS MÓDULOS DE CÓMPUTO TAMBIÉN CONTEMPLARON SOLUCIONES DE SEGURIDAD FRENTE A POSIBLES PROBLEMAS

	Seguridad instalada	Problemas presentados	
Seguridad física	<ul style="list-style-type: none"> • Los módulos de cómputo se encontraban en espacios cerrados • Las puertas y ventanas contaban con cerraduras • En ambas bibliotecas había vigilancia las 24 horas • No se instalaron aditamentos de seguridad específicos para las computadoras • El módulo contó con personal de la DGB atento durante las horas de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • No se presentó ningún problema de tipo físico, ya sea daño al equipo de cómputo o robo parcial o total de equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • La vigilancia en la biblioteca es indispensable para garantizar la seguridad física de los equipos • El antivirus instalado fue suficiente para controlar este problema frecuente a pesar del uso de diskettes y de correo electrónico
Seguridad operativa	<ul style="list-style-type: none"> • Aditamentos de <i>software</i> <ul style="list-style-type: none"> – Se instaló un programa de antivirus (Norton) en cada computadora • Aditamentos de <i>hardware</i> <ul style="list-style-type: none"> – Durante la última semana de operación se instaló el <i>Centurion Guard</i>, el cual impide que se altere la configuración de la computadora 	<ul style="list-style-type: none"> • No hubo problemas de contagio de virus • Desconfiguración de la red <ul style="list-style-type: none"> – Un usuario cambió la configuración de la computadora que fungía como servidor de la red • Configuración de página porno como página de inicio <ul style="list-style-type: none"> – El acceso a sitios pornos activó una página de esta naturaleza como página de inicio 	

CONTENIDO

- **Estadísticas generales de uso**
- **Características de los usuarios de los módulos de cómputo**
- **Elementos del modelo operativo sometidos a evaluación en la prueba piloto**
 - **Software y sistema operativo**
 - **Normas y políticas**
 - **Gestión**
 - **Seguridad del equipo**
- **Lecciones aprendidas**

PRINCIPALES LECCIONES DE LA PRUEBA PILOTO

Atracción de usuarios

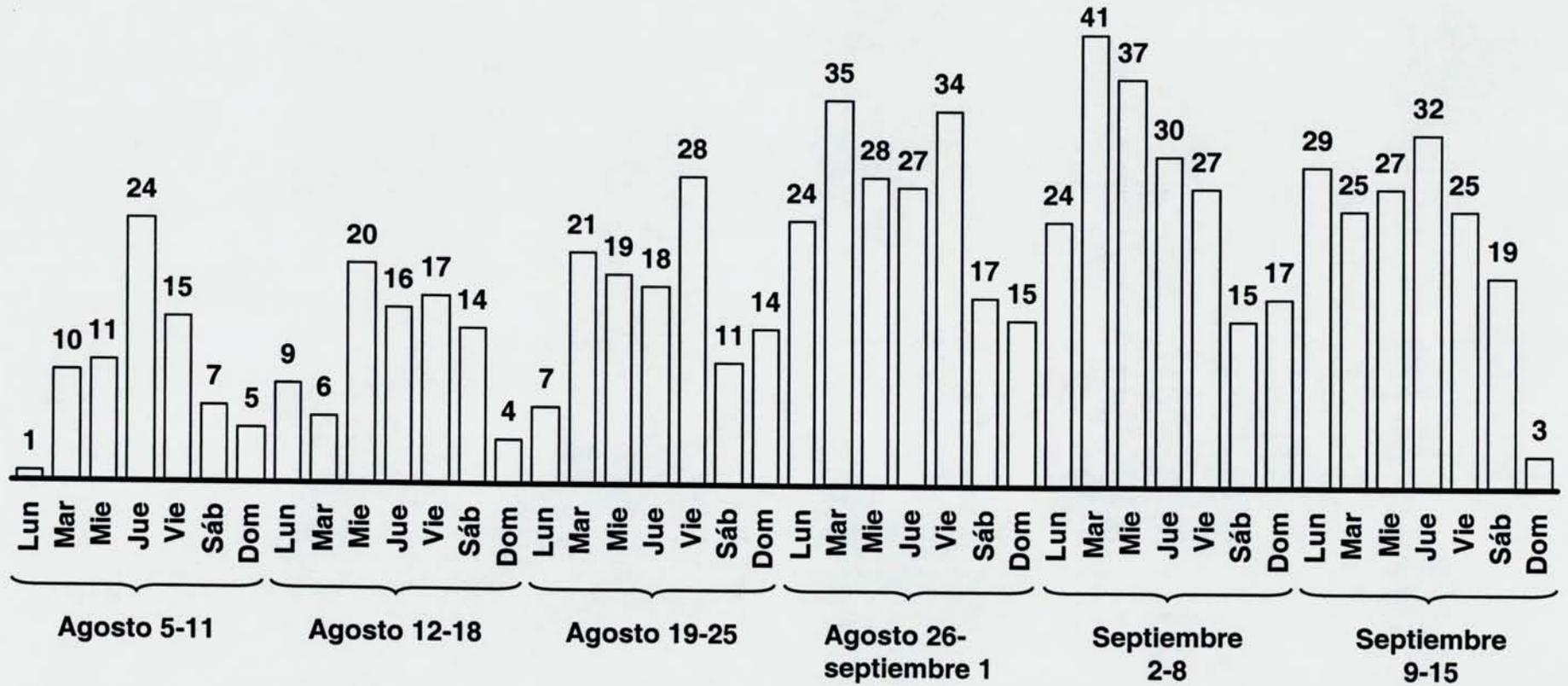
- La promoción fue un catalizador importante para la atracción de usuarios a los nuevos servicios de la biblioteca
- Dado que los estudiantes son los principales usuarios de los servicios de la biblioteca, los periodos de clases son más favorables.
 - Se mantiene como hipótesis que la proximidad a centros escolares contribuye igualmente a la atracción de usuarios
- Para atraer a un perfil de usuarios que no sean estudiantes se considera que es necesario implementar estrategias puntuales de promoción
- En un periodo de seis semanas el 25% de los usuarios visitaron el módulo más de una vez.
 - Se plantea como hipótesis que a mayor el periodo de prueba mayor el porcentaje de usuarios frecuentes

Uso de los servicios

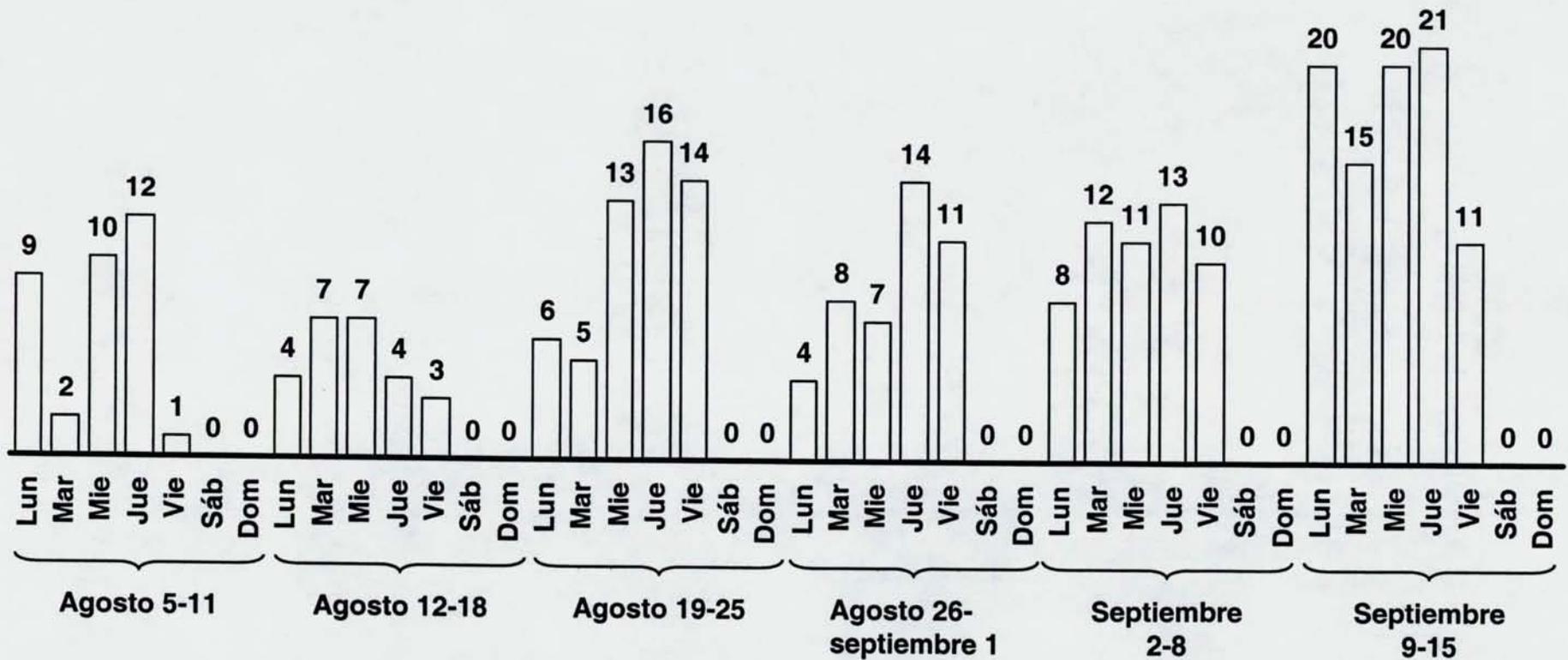
- El sistema operativo preferido fue el Windows XP sobre Linux
- Prácticamente todos los usuarios de los módulos de cómputo (93%) utilizan Internet durante su visita
- La paquetería propuesta satisface la mayoría de las necesidades de los usuarios
- El tiempo asignado de 30 minutos a cada usuario parece ser insuficiente
- La atención del responsable del módulo de cómputo es importante y necesaria para su funcionamiento

ANEXO

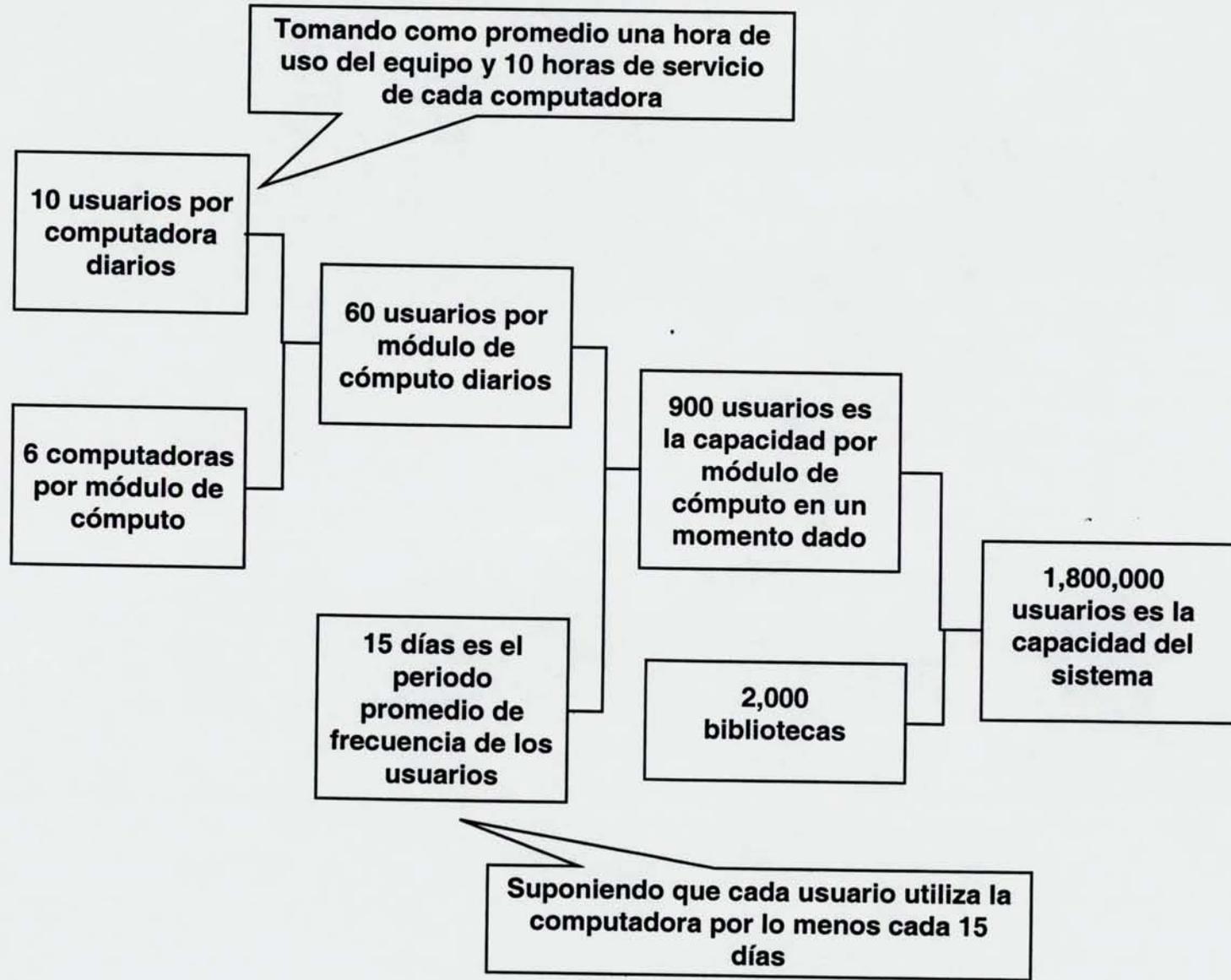
UTILIZACIÓN DEL MÓDULO DE CÓMPUTO



UTILIZACIÓN DEL MÓDULO DE CÓMPUTO



CAPACIDAD TOTAL DEL SISTEMA





Programa de acceso a servicios digitales en bibliotecas públicas

Introducción al reto de evaluación



24 de septiembre de 2002

OBJETIVOS DE LA PRESENTACIÓN

- **Identificar las principales características del reto de evaluación**
- **Proponer una mecánica de trabajo en equipos**

LA EVALUACIÓN ES UN PROCESO CLAVE PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO DEL PROGRAMA...

Objetivo del Programa

Mejorar la vida de las personas en comunidades de bajos ingresos brindándoles acceso a tecnologías de la información a través de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas

Principios del programa

- **Necesidad:** el programa estará dirigido principalmente a bibliotecas que atiendan a comunidades marginadas donde la necesidad es mayor y el número de personas que tienen acceso a computadoras e Internet es menor
- **Asociación:** el programa deberá contribuir a que se desarrollen lazos de cooperación con las bibliotecas participantes, entre éstas y sus comunidades y entre la comunidad de bibliotecas nacional e internacional
- **Apalancamiento:** el programa deberá servir como catalizador para que otros agentes - gobiernos, empresas, fundaciones e individuos – apoyen a la biblioteca pública como institución y a que el amplio acceso público a tecnologías de la información sea una prioridad
- **Sustentabilidad:** Todas las actividades del programa, incluyendo otorgamiento de donativos, apoyo técnico, entrenamiento, y desarrollo de asociaciones, deberán promover la sustentabilidad tecnológica y financiera a nivel local

...Y AL MISMO TIEMPO UNO DE SUS PRINCIPALES RETOS

 Enfoque de la reunión

A partir de la vocación de la biblioteca pública, los objetivos y principios del programa, surgen 4 retos principales:

- ¿Cómo seleccionar a las bibliotecas que participarán inicialmente en el programa logrando un balance entre viabilidad e impacto potencial?**
- ¿Cómo implantar el programa en estas bibliotecas asegurando un esquema logístico y un arranque de operaciones efectivo?**
- ¿Cómo promover la sustentabilidad del Programa a nivel local en el mediano y largo plazos dada la naturaleza específica de cada biblioteca y su entorno?**
- ¿Cómo dar seguimiento al programa para asegurar un funcionamiento adecuado y cómo evaluar su desempeño e impacto para promover que se alcancen los objetivos planteados?**

EL PROCESO DE EVALUACIÓN VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y FACILITA LA MEJORA CONTINUA Y DESARROLLO DEL PROGRAMA

Objetivo de la evaluación

Comprobar el cumplimiento de metas e incorporar mecanismos de mejora continua en el diseño y operación del programa

Beneficios

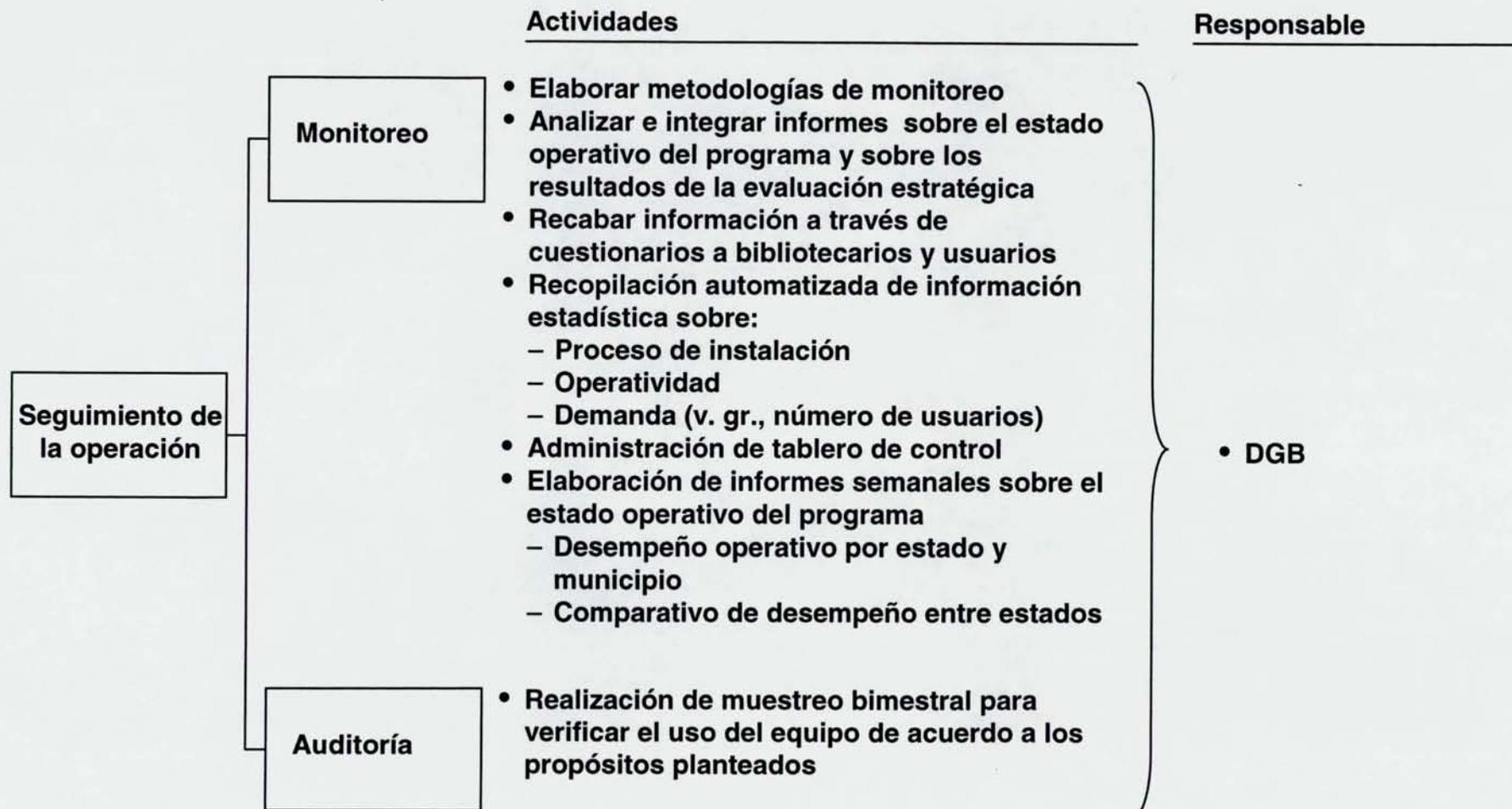
- 1. Obtener elementos para la toma de decisiones operativas que aseguren la funcionalidad del programa**
- 2. Asegurar que los recursos se utilicen conforme a lo establecido en los objetivos y metas del programa**
- 3. Contar con información sobre las necesidades del usuario que facilite la toma de decisiones estratégicas para la mejora continua del programa**
- 4. Entender el impacto real del programa para determinar su efectividad**
- 5. Asegurar la credibilidad de las campañas de recaudación de fondos para la permanencia y expansión del programa**

POR LO TANTO ES NECESARIO QUE SE ABORDEN TANTO LOS TEMAS DE OPERACIÓN COMO LOS DE ESTRATEGIA



CVB

LA DGB ES LA ENCARGADA DE REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LA OPERACIÓN Y GARANTIZAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA



ES NECESARIO QUE SE INTEGRE UNA BASE DE DATOS ROBUSTA

Fuentes	Descripción
DGB	<ul style="list-style-type: none"> • La DGB captura las metas establecidas en los acuerdos con estados, municipios y proveedores
Sistema automatizado	<ul style="list-style-type: none"> • Cada equipo cuenta con una aplicación que envía diariamente, a través de Internet, un informe sobre usuarios y tipo de paquetería utilizada
Estados y municipios	<ul style="list-style-type: none"> • Los estados y municipios elaboran informes sobre: <ul style="list-style-type: none"> – bibliotecas listas para la instalación – bibliotecas en funcionamiento
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • El instalador/integrador envía informe, a través de Internet, sobre: <ul style="list-style-type: none"> – actividades programadas – avances en la instalación – problemas de conectividad y fallas en equipo
Bibliotecarios	<ul style="list-style-type: none"> • Llenado de hojas de registro y cuestionarios básicos para enviar a través de Internet

- La base de datos institucional concentra en un sistema único los indicadores más relevantes para el seguimiento del programa
- El uso de distintas fuentes permite cotejar la información y aumenta la confiabilidad de las cifras

LA BASE DE DATOS DEBE INTEGRAR MÚLTIPLES FUENTES DE INFORMACIÓN Y FACILITAR EL ANÁLISIS CONTINUO

Fuentes de información

- DGB
- Sistema automatizado
- Estados y municipios
- Proveedores
- Bibliotecarios

Base de datos institucional



Análisis de información

- Tablero de Control:**
- Resumen ejecutivo
 - Indicadores clave sobre implantación y operación
 - Informe comparativo entre estados y municipios
 - Indicadores de gestión
 - Seguimiento de la Operación

PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN ESTRATÉGICA SE PROPONE UNA ORGANIZACIÓN ESPECIALIZADA INDEPENDIENTE

Actividades



- Integración / elaboración de estadísticas (v. gr., base de datos, documentación de “historias de éxito”)
 - Procesamiento y análisis de información
 - Desarrollo de conclusiones / recomendaciones (v. gr., incorporación de paquetería adicional)
 - Elaboración semestral de informes sobre el estado del programa y áreas de oportunidad / acciones para mejorar o corregir el modelo operativo
-
- Integración / elaboración de estadísticas (v. gr., base de datos, encuestas con grupos de control, “historia de éxito”)
 - Procesamiento y análisis de información
 - Conclusiones / recomendaciones (v. gr., impacto en desarrollo económico de la comunidad, aprovechamiento escolar)
 - Elaboración semestral / anual de informes sobre el impacto del programa en sus diferentes modalidades y recomendaciones de mejora

- Se busca garantizar un proceso efectivo y transparente

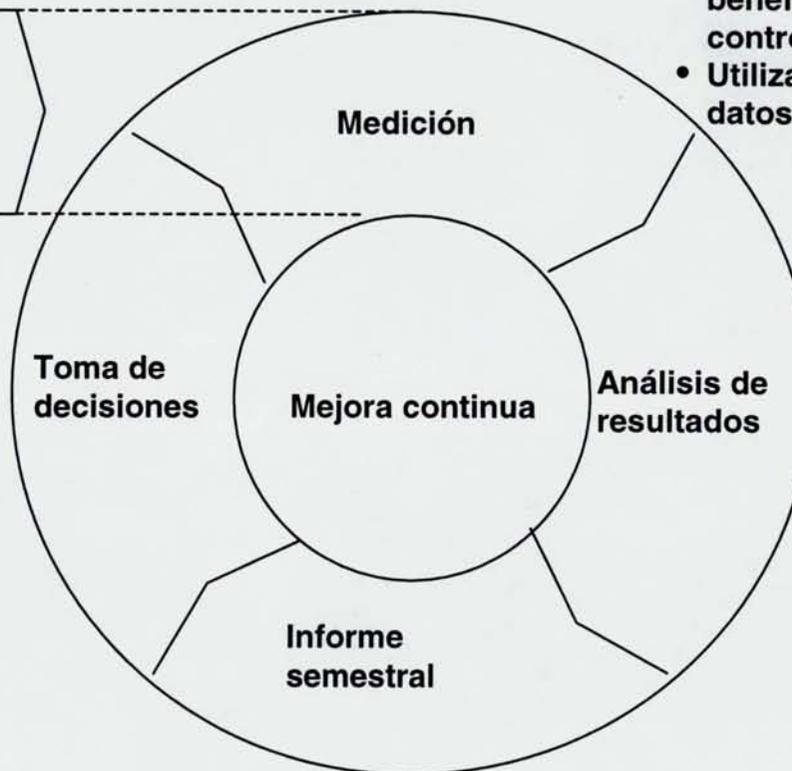
- Análisis
- Estrategias
- Reg. Reportes

EL EVALUADOR ES RESPONSABLE DE PRESENTAR INFORMES REGULARES QUE FACILITEN LA MEJORA CONTINUA

- Definición de objetivos del programa en el contexto de la biblioteca pública (v. gr., mejor aprovechamiento escolar, mayores oportunidades de trabajo, integración comunitaria)
- Definición de indicadores cuantificables en función de los objetivos planteados

Definición de objetivos e indicadores

- Definición de la estrategia para aprovechar oportunidades de mejora



- Obtención de información a partir de la base de datos institucional
- Investigación de campo (muestreo de bibliotecas beneficiarias y grupos de control)
- Utilización de otras bases de datos (v.gr., INEGI, CONAPO)

- Comprobación de hipótesis iniciales
- Comparación entre estados, municipios y tipos de biblioteca
- Comparación entre grupos (v. gr., género, edad, nivel socio-económico)
- Elaboración de recomendaciones

- Elaboración de un informe semestral con los resultados de la evaluación y recomendaciones prácticas para mejorar el desempeño y ampliar el impacto del programa

Capitel 101
Capitel 500

OBJETIVOS DE LA PRESENTACIÓN

- **Identificar las principales características del reto de evaluación**
- **Proponer una mecánica de trabajo en equipos**

AGENDA PROPUESTA PARA NUESTRA REUNIÓN

- 9:00 hrs. • Bienvenida y presentación del avance a la fecha del Programa de acceso a servicios digitales en bibliotecas públicas
- 10:00 hrs. • Presentación de resultados obtenidos en pruebas piloto
- 11:00 hrs. • Receso y servicio de café
- 11:30 hrs. • Introducción al reto de evaluación
- 12:00 hrs. • Análisis de propuestas para realizar una evaluación transparente y efectiva
- 14:00 hrs. • Comida
- 15:30 hrs. • Desarrollo de conclusiones sobre el reto de evaluación en sub-grupos de trabajo
- 16:30 hrs. • Presentación de conclusiones por miembros del Grupo Asesor
- 17:30 hrs. • Temas varios y despedida

SUB-GRUPOS DE ANÁLISIS PROPUESTOS

	Nombre	Puesto	Localidad/Organización
A. Seguimiento continuo	• Lic. Maria Antonia Zempoaltécatl	• Coord. Delegacional de Bibliotecas	• México, D.F.
	• Lic. Martha E. Castro Mascareño	• Dir. de la Biblioteca Estatal	• Monterrey, NL
	• Ing. Rafael Baca Pumarejo	• Dir. de la Biblioteca Pública Estatal	• Cd. Victoria, TAMPS
	• Lic. Aura Ferra	• Encargada de Biblioteca Regional	• Tuxtla Gutiérrez, CHIS
	• C. Adriana Padilla	• Encargada de Biblioteca Municipal	• Tijuana, BC
	• C. Darío M. Ordaz Cantellano	• Encargado de Biblioteca Municipal	• Puebla, PUE
	• Julio Rodríguez	• Consultor	• McKinsey
B. Medición de desempeño	• Lic. Yuria Burguete Vela	• Dir. Municipal de Bibliotecas	• Coahuila de Zaragoza, VER
	• Lic. Gilda Noguera Flores	• Dir. Estatal de Bibliotecas	• Pachuca, HGO
	• Profr. David Ramírez	• Dir. de Biblioteca Pública Regional	• La Piedad, MICH
	• C. Manolo Jiménez Sánchez	• Coord. Municipal de Bibliotecas	• Centro, TAB
	• Profra. Artemia Segovia Acosta	• Encargada de Biblioteca Municipal	• Tamazunchale, SLP
• Miguel Rivera	• Consultor	• McKinsey	
C. Medición de impacto	• Lic. Armando Guerra Guerra	• Dir. Estatal de Bibliotecas	• Saltillo, COAH
	• Profr. Ramón Iñiguez Franco	• Coord. Regional de Bibliotecas	• Cd. Obregón, SON
	• C. Gabriela Castillo Mondragón	• Encargada de Biblioteca Municipal	• Atlacomulco, EDOMEX
	• Dr. Filiberto Martínez	• Investigador Académico	• UNAM
	• Ing. Juan Manuel Sánchez	• Computación para Niños y Jóvenes	• Acad. Mex. de Ciencias
	• David García Junco	• Consultor	• McKinsey

MECÁNICA DE TRABAJO PROPUESTA

- 1. Presentación y antecedentes de los miembros del Grupo**
- 2. Revisión y discusión del material por todos los integrantes del Grupo**
- 3. McKinsey jugará un rol de moderador en las discusiones**
- 4. Se designará un responsable de llevar el tiempo y tomar la minuta**
- 5. Se utilizarán formatos en blanco para discusión de ideas e incorporación de conceptos**

Programa de acceso a servicios digitales en bibliotecas públicas

*Preguntas clave sobre la evaluación del
programa: Indicadores para el seguimiento
continuo*

24 de septiembre de 2002

AGENDA DE TRABAJO

Tema	Tiempo estimado
• Introducción	15 minutos
• Preguntas a responder:	
– ¿Qué indicadores se deben utilizar para el monitoreo y la auditoría?	60 minutos
– ¿Cuáles con las fuentes de información necesarias para seguimiento continuo?	60 minutos
• Próximos pasos	15 minutos

MECÁNICA DE TRABAJO PROPUESTA

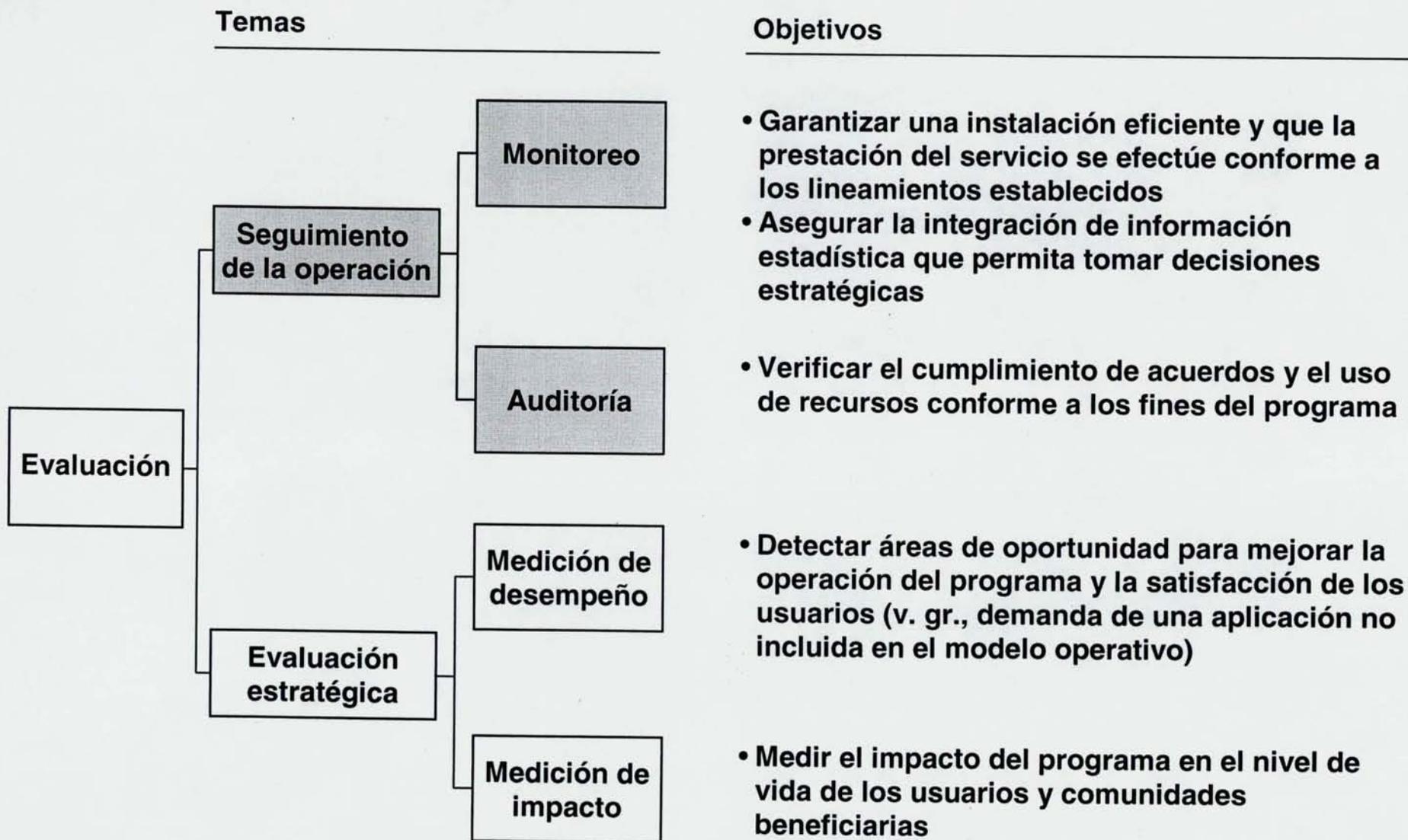
- 1. Presentación y antecedentes de los miembros del equipo**
- 2. Revisión del documento de trabajo por todos los miembros del equipo**
- 3. McKinsey jugará un rol de moderador en las discusiones**
- 4. Se designará un responsable de llevar el tiempo y tomar la minuta de la reunión**
- 5. Se utilizarán formatos para discusión de ideas e incorporación de conceptos**

A partir de la vocación de la biblioteca pública, los objetivos y principios del programa, surgen 4 retos principales:

- **¿Cómo seleccionar a las bibliotecas que participarán inicialmente en el programa logrando un balance entre viabilidad e impacto potencial?**
- **¿Cómo implantar el programa en estas bibliotecas asegurando un esquema logístico y un arranque de operaciones efectivo?**
- **¿Cómo promover la sustentabilidad del programa a nivel local en el mediano y largo plazos dada la naturaleza específica de cada biblioteca y su entorno?**
- **¿Cómo monitorear y evaluar el programa para asegurar que se alcanzan los objetivos planteados y que las mejoras y acciones correctivas son aplicadas a tiempo?**

TEMAS Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

Enfoque del documento



SISTEMA DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADO PARA EL SEGUIMIENTO DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA

■ Enfoque para el seguimiento de la operación

Fuentes de información

- DGB
- Sistema automatizado
- Estados y municipios
- Proveedores
- Bibliotecarios

Base de datos institucional



Análisis de información

- Tablero de Control:**
- Resumen ejecutivo
 - Indicadores clave sobre implantación y operación
 - Informe comparativo entre estados y municipios
 - Indicadores de gestión
 - Información presupuestal
 - Seguimiento de la Operación
 - Evaluación estratégica

AGENDA DE TRABAJO

Tema	Tiempo estimado
<ul style="list-style-type: none">• Introducción	15 minutos
<ul style="list-style-type: none">• Preguntas a responder:	
<ul style="list-style-type: none"><ul style="list-style-type: none">– ¿Qué indicadores se deben utilizar para el monitoreo y la auditoría?	60 minutos
<ul style="list-style-type: none"><ul style="list-style-type: none">– ¿Cuáles con las fuentes de información necesarias para seguimiento continuo?	60 minutos
<ul style="list-style-type: none">• Próximos pasos	15 minutos

INDICADORES PROPUESTOS PARA EL MONITOREO

PARA DESARROLLAR
POR EL EQUIPO

Temas	Tipo	Ejemplos
<p style="text-align: center;">Implantación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación de bibliotecas 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotecas con adecuación terminada • Días de retraso • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación del equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotecas instaladas • Bibliotecas programadas • Días de retraso • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de bibliotecarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotecas capacitadas • Cursos impartidos • Bibliotecarios que recibieron el curso • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
<p style="text-align: center;">Operación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad y equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de usuarios • Aplicaciones utilizadas • Horas de conexión diarias • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de llamadas • Porcentaje de problemas solucionados vía telefónica • Porcentaje de problemas solucionados por un técnico • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de capacitación a usuarios • Horas de capacitación a usuarios • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____

Fuente: análisis equipo

INDICADORES PROPUESTOS PARA LA AUDITORÍA

PARA DESARROLLAR
POR EL EQUIPO

Temas	Tipo	Ejemplos
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;">Equipo</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionalidad del equipo • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos no instalados • Equipos no conectados • Equipos fuera de la biblioteca • _____ • _____ • _____
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;">Servicio</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamiento y operación del servicio • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobro indebido por el uso de los servicios digitales • Falta de asistencia técnica básica para usuarios • Reducción de horas de disponibilidad del equipo • Prohibición del uso del equipo a alguna persona sin razón justificable • _____ • _____ • _____
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;">Otros</div>	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____

AGENDA DE TRABAJO

Tema	Tiempo estimado
• Introducción	15 minutos
• Preguntas a responder:	
– ¿Qué indicadores se deben utilizar para el monitoreo y la auditoría?	60 minutos
– ¿Cuáles con las fuentes de información necesarias para seguimiento continuo?	60 minutos
• Próximos pasos	15 minutos

FUENTES DE INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO CONTINUO (1/3)

PARA DESARROLLAR
POR EL EQUIPO

Fuentes	Tipo de información	Ejemplos
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;">DGB</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación de la biblioteca 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromisos de estados y municipio para adecuar bibliotecas • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos y operación del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromisos de estados y municipios para cubrir los gastos corrientes para la operación (v.gr., conectividad) • Normas y políticas para la operación • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad y equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Especificaciones de los equipos • Estándares de servicio (v.gr., centro de atención telefónica) • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;">Estados y municipios</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación de bibliotecas 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotecas listas para instalación • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionalidad del equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos no instalados • Equipos no conectados • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos y operación del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Irregularidades con el servicio (v.gr., proveedores) • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____

FUENTES DE INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO CONTINUO (2/3)

PARA DESARROLLAR
POR EL EQUIPO

Fuentes	Tipo de información	Ejemplos
<p>Proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación de bibliotecas 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de bibliotecas por instalar • Fecha y lugares de instalación • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación del equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotecas instaladas • Bibliotecas atrasadas • Causas de atraso en la instalación • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de llamadas • Porcentaje de problemas solucionados vía telefónica • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a bibliotecarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotecas capacitadas • Cursos impartidos • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de capacitación a usuarios • Horas de capacitación a usuarios • _____
<p>Sistema automatizado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad y equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de usuarios • Estado de los equipos (v.gr., tiempo conexión) • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____

Fuente: análisis equipo

FUENTES DE INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO CONTINUO (3/3)

PARA DESARROLLAR
POR EL EQUIPO

Fuentes	Tipo de información	Ejemplos
Bibliotecarios	• Conectividad y equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Número de usuarios • Información general del usuario • _____
	• Funcionalidad del equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos no instalados • Equipos no conectados • _____
	• Lineamientos y operación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Operación del módulo • Normas y políticas • _____
	• Capacitación a usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de capacitación a usuarios • Horas de capacitación a usuarios • _____
Otros	• _____	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
	• _____	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____

AGENDA DE TRABAJO

Tema	Tiempo estimado
• Introducción	15 minutos
• Preguntas a responder:	
– ¿Qué indicadores se deben utilizar para el monitoreo y la auditoría?	60 minutos
– ¿Cuáles con las fuentes de información necesarias para seguimiento continuo?	60 minutos
• Próximos pasos	15 minutos

PRÓXIMOS PASOS

Próximos temas para discusión

- **Texto preliminar de la propuesta final para la Fundación Bill y Melinda Gates**

Actividades

- **Envío de comentarios de la propuesta**

• _____

• _____

Fecha de la entrega de la propuesta preliminar

- **Dentro de 1 – 2 semanas**

DIRECTORIO DEL EQUIPO

Nombre

Puesto

- Lic. Maria Antonia Zempoaltécatl
- Lic. Martha E. Castro Mascareño
- Ing. Rafael Baca Pumarejo
- Lic. Aura Ferra
- C. Adriana Padilla
- C. Darío M. Ordaz Cantellano
- Julio Rodríguez

- Coord. Delegacional de Bibliotecas
- Dir. de la Biblioteca Estatal
- Dir. de la Biblioteca Pública Estatal
- Encargada de Biblioteca Regional
- Encargada de Biblioteca Municipal
- Encargado de Biblioteca Municipal
- Consultor

Programa de acceso a servicios digitales en bibliotecas públicas

*Preguntas clave sobre la evaluación del
programa: Medición del desempeño*

24 de septiembre de 2002

AGENDA DE TRABAJO

Tema	Tiempo estimado
• Introducción	15 minutos
• Preguntas a responder:	
– ¿Qué indicadores deben utilizarse para medir el desempeño del programa?	60 minutos
– ¿Con qué fuentes de información cuenta el evaluador externo para medir el desempeño del programa?	60 minutos
• Próximos pasos	15 minutos

MECÁNICA DE TRABAJO PROPUESTA

- 1. Presentación y antecedentes de los miembros del equipo**
- 2. Revisión del documento de trabajo por todos los miembros del equipo**
- 3. McKinsey jugará un rol de moderador en las discusiones**
- 4. Se designará un responsable de llevar el tiempo y tomar la minuta de la reunión**
- 5. Se utilizarán formatos para discusión de ideas e incorporación de conceptos**

A partir de la vocación de la biblioteca pública, los objetivos y principios del programa, surgen 4 retos principales:

- **¿Cómo seleccionar a las bibliotecas que participarán inicialmente en el programa logrando un balance entre viabilidad e impacto potencial?**
- **¿Cómo implantar el programa en estas bibliotecas asegurando un esquema logístico y un arranque de operaciones efectivo?**
- **¿Cómo promover la sustentabilidad del programa a nivel local en el mediano y largo plazos dada la naturaleza específica de cada biblioteca y su entorno?**
- **¿Cómo monitorear y evaluar el programa para asegurar que se alcanzan los objetivos planteados y que las mejoras y acciones correctivas son aplicadas a tiempo?**

TEMAS Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

Enfoque del documento



AGENDA DE TRABAJO

Tema	Tiempo estimado
• Introducción	15 minutos
• Preguntas a responder:	
– ¿Qué indicadores deben utilizarse para medir el desempeño del programa?	60 minutos
– ¿Con qué fuentes de información cuenta el evaluador externo para medir el desempeño del programa?	60 minutos
• Próximos pasos	15 minutos

INDICADORES PARA MEDIR EL DESEMPEÑO (1/2)

PARA DESARROLLAR
POR EL EQUIPO

Temas	Tipo	Ejemplos
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Lineamientos del programa</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Normas del programa 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del tiempo de servicio • Cumplimiento de las reglas para el uso de los servicios • Definición de contenidos admisibles
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Servicios básicos</div>	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad y equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones más utilizadas • Problemas más frecuentes
	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del servicio de soporte • Quejas y/o sugerencias
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a bibliotecarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de la capacitación a bibliotecarios • Asistencia promedio a los cursos de capacitación
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de la capacitación a usuarios • Asistencia promedio a los cursos de capacitación
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____

INDICADORES PARA MEDIR EL DESEMPEÑO (2/2)

PARA DESARROLLAR
POR EL EQUIPO

Temas	Tipo	Ejemplos
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;"> Servicios adicionales </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas con los servicios adicionales (v.gr., impresora) • Otros servicios solicitados (v.gr., fax, scanner) • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad y equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de usuarios • Estado de los equipos (v.gr., tiempo conexión) • _____
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;"> Otros </div>	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____

AGENDA DE TRABAJO

Tema	Tiempo estimado
• Introducción	15 minutos
• Preguntas a responder:	
– ¿Qué indicadores deben utilizarse para medir el desempeño del programa?	60 minutos
– ¿Con qué fuentes de información cuenta el evaluador externo para medir el desempeño del programa?	60 minutos
• Próximos pasos	15 minutos

FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO (1/2)

PARA DESARROLLAR
POR EL EQUIPO

Fuentes	Tipo de información	Ejemplos
<p>DGB a través de la base de datos institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad y equipo • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones más utilizadas • Número de usuarios • Estado de los equipos (v.gr., tiempo conexión) • _____ • _____ • _____
<p>Questionarios a bibliotecarios y usuarios realizados por el evaluador externo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Normas del programa • Conectividad y equipo • Soporte técnico • Capacitación • Servicios adicionales • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del tiempo de servicio • Cumplimiento de las reglas para el uso de los servicios • Definición de contenidos admisibles • _____ • Problemas más frecuentes • _____ • Percepción del servicio de soporte • Quejas y/o sugerencias • _____ • Percepción de la capacitación recibida • _____ • Problemas más frecuentes • Otros servicios solicitados • _____ • _____ • _____

Fuente: análisis equipo

FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO (2/2)

PARA DESARROLLAR
POR EL EQUIPO

Fuentes	Tipo de información	Ejemplos
<p>Cuestionario para capacitadores realizado por el evaluador externo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a bibliotecarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de la actitud de los asistentes • Asistencia promedio a los cursos de capacitación • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de la actitud de los asistentes • Asistencia promedio a los cursos de capacitación • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
<p>Otros</p>	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____

AGENDA DE TRABAJO

Tema	Tiempo estimado
• Introducción	15 minutos
• Preguntas a responder:	
– ¿Qué indicadores deben utilizarse para medir el desempeño del programa?	60 minutos
– ¿Con qué fuentes de información cuenta el evaluador externo para medir el desempeño del programa?	60 minutos
• Próximos pasos	15 minutos

PRÓXIMOS PASOS

Próximos temas para discusión

- **Texto preliminar de la propuesta final para la Fundación Bill y Melinda Gates**

Actividades

- **Envío de comentarios de la propuesta**

- _____
- _____

Fecha de la entrega de la propuesta preliminar

- **Dentro de 1 – 2 semanas**

DIRECTORIO DEL EQUIPO

Nombre

Puesto

- Lic. Yuria Burguete Vela
- Lic. Gilda Noguera Flores
- Profr. David Ramírez
- C. Manolo Jiménez Sánchez
- Profra. Artemia Segovia Acosta
- Miguel Rivera

- Dir. Municipal de Bibliotecas
- Dir. Estatal de Bibliotecas
- Dir. de Biblioteca Pública Regional
- Coord. Municipal de Bibliotecas
- Encargada de Biblioteca Municipal
- Consultor

Programa de acceso a servicios digitales en bibliotecas públicas

*Preguntas clave sobre la evaluación del
programa: Medición del impacto*

24 de septiembre de 2002

AGENDA DE TRABAJO

Tema	Tiempo estimado
• Introducción	15 minutos
• Preguntas a responder:	
– ¿Qué indicadores deben utilizarse para medir el impacto del programa?	60 minutos
– ¿Con qué fuentes de información cuenta el evaluador externo para medir el impacto del programa?	60 minutos
• Próximos pasos	15 minutos

MECÁNICA DE TRABAJO PROPUESTA

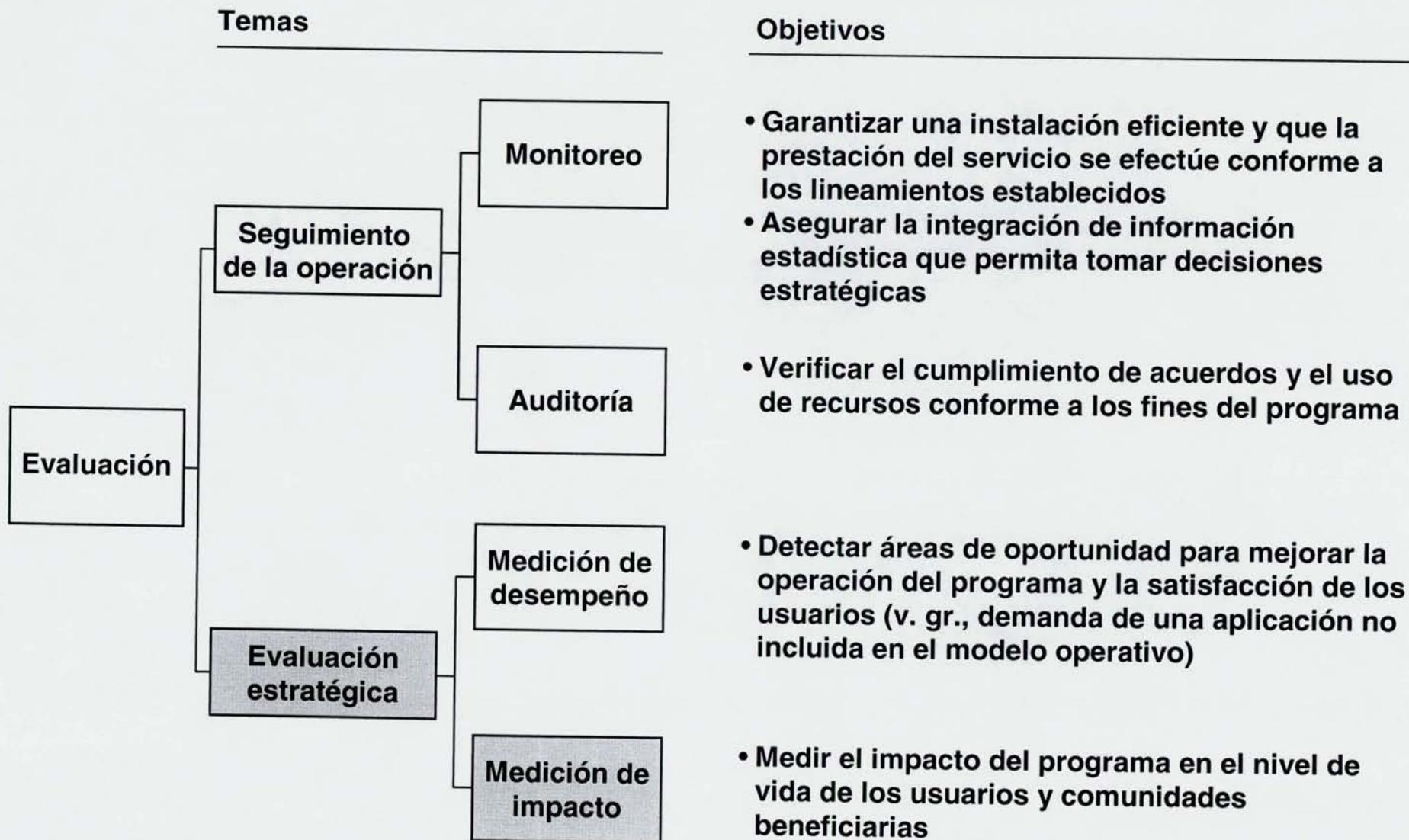
- 1. Presentación y antecedentes de los miembros del equipo**
- 2. Revisión del documento de trabajo por todos los miembros del equipo**
- 3. McKinsey jugará un rol de moderador en las discusiones**
- 4. Se designará un responsable de llevar el tiempo y tomar la minuta de la reunión**
- 5. Se utilizarán formatos para discusión de ideas e incorporación de conceptos**

A partir de la vocación de la biblioteca pública, los objetivos y principios del programa, surgen 4 retos principales:

- **¿Cómo seleccionar a las bibliotecas que participarán inicialmente en el programa logrando un balance entre viabilidad e impacto potencial?**
- **¿Cómo implantar el programa en estas bibliotecas asegurando un esquema logístico y un arranque de operaciones efectivo?**
- **¿Cómo promover la sustentabilidad del programa a nivel local en el mediano y largo plazos dada la naturaleza específica de cada biblioteca y su entorno?**
- **¿Cómo monitorear y evaluar el programa para asegurar que se alcanzan los objetivos planteados y que las mejoras y acciones correctivas son aplicadas a tiempo?**

TEMAS Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

Enfoque del documento



AGENDA DE TRABAJO

Tema	Tiempo estimado
<ul style="list-style-type: none">• Introducción	15 minutos
<ul style="list-style-type: none">• Preguntas a responder:<ul style="list-style-type: none">– ¿Qué indicadores deben utilizarse para medir el impacto del programa?	60 minutos
<ul style="list-style-type: none">– ¿Con qué fuentes de información cuenta el evaluador externo para medir el impacto del programa?	60 minutos
<ul style="list-style-type: none">• Próximos pasos	15 minutos

INDICADORES PARA MEDIR EL IMPACTO (1/2)

PARA DESARROLLAR
POR EL EQUIPO

Temas	Tipo	Ejemplos
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;"> Educativo y cultural </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Educación formal 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en calificaciones • Percepción de la complejidad para realizar tareas • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Educación personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso práctico de contenidos (v.gr., precio del dólar) • Incremento en las horas de lectura • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;"> Económicos </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en el índice de desempleo • Cambio en el número de oportunidades de empleo • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Flujos de efectivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro en llamadas de larga distancia • Aumento de los flujos provenientes del extranjero • Disminución del costo para realizar trámites oficiales • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____

INDICADORES PARA MEDIR EL IMPACTO (2/2)

PARA DESARROLLAR
POR EL EQUIPO

Temas	Tipo	Ejemplos
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;"> <p>Sociales</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdad de acceso a la información 	<ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento de comunidades marginadas • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de servicios en línea 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la prevención y atención de enfermedades • Utilización de servicios de e-gobierno
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content;"> <p>Otros</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____

AGENDA DE TRABAJO

Tema	Tiempo estimado
<ul style="list-style-type: none">• Introducción	15 minutos
<ul style="list-style-type: none">• Preguntas a responder:<ul style="list-style-type: none">– ¿Qué indicadores deben utilizarse para medir el impacto del programa?	60 minutos
<ul style="list-style-type: none">– ¿Con qué fuentes de información cuenta el evaluador externo para medir el impacto del programa?	60 minutos
<ul style="list-style-type: none">• Próximos pasos	15 minutos

FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL IMPACTO (1/2)

PARA DESARROLLAR
POR EL EQUIPO

Fuentes	Tipo de información	Ejemplos
<p>DGB a través de la base de datos institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones más utilizadas • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Educativos y culturales 	<ul style="list-style-type: none"> • Información general de los usuarios • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
<p>Entrevistas y cuestionarios a la comunidad y grupos de control realizadas por el evaluador externo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Educativos y culturales 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en calificaciones • Percepción de la complejidad para realizar tareas • Utilización práctica de contenidos • Incremento en las horas de lectura • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Económicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de empleo • Ahorro en llamadas de larga distancia • Aumento en flujos provenientes del extranjero • Disminución del costo para realizar trámites oficiales • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento de comunidades marginadas • Mejoras en la prevención y atención de enfermedades • Utilización de servicios de e-gobierno • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____

Fuente: análisis equipo

FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL IMPACTO (2/2)

PARA DESARROLLAR
POR EL EQUIPO

Fuentes	Tipo de información	Ejemplos
<p>Benchmarks de otros programas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Educativos y culturales 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en educación de la comunidad • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Económicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios del índice de empleo • Cambios en los flujos de efectivo • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento de comunidades marginadas • Utilización de servicios en línea • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
<p>Instituciones especializadas (v.gr., INEGI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Educativos y culturales 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en los niveles educativos de la comunidad • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Económicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios del índice de empleo • Cambios en los flujos de efectivo • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento de comunidades marginadas • Utilización de servicios en línea • _____
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
<p>Otros</p>	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____

Fuente: análisis equipo

AGENDA DE TRABAJO

Tema	Tiempo estimado
• Introducción	15 minutos
• Preguntas a responder:	
– ¿Qué indicadores deben utilizarse para medir el impacto del programa?	60 minutos
– ¿Con qué fuentes de información cuenta el evaluador externo para medir el impacto del programa?	60 minutos
• Próximos pasos	15 minutos

PRÓXIMOS PASOS

**Próximos
temas para
discusión**

- **Texto preliminar de la propuesta final para la Fundación Bill y Melinda Gates**

Actividades

- **Envío de comentarios de la propuesta**
- _____
- _____

**Fecha de la
entrega de
la
propuesta
preliminar**

- **Dentro de 1 – 2 semanas**

DIRECTORIO DEL EQUIPO

Nombre

- Lic. Armando Guerra Guerra
- Profr. Ramón Iñiguez Franco
- C. Gabriela Castillo Mondragón
- Dr. Filiberto Martínez
- Ing. Juan Manuel Sánchez
- David García Junco

Puesto

- Dir. Estatal de Bibliotecas
- Coord. Regional de Bibliotecas
- Encargada de Biblioteca Municipal
- Investigador Académico
- Computación para Niños y Jóvenes
- Consultor