

**ESTUDIO DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES
DE BACHILLERATO (JORNADA MAÑANA) DEL COLEGIO TÉCNICO
PALERMO RESPECTO A LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL**

CARMEN SOFÍA BARRIOS BERNAL

**UNIVERSIDAD DE SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA SISTEMAS DE INFORMACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y
ARCHIVÍSTICA
BOGOTÁ, D.C. 2016**

ESTUDIO DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES
DE BACHILLERATO (JORNADA MAÑANA) DEL COLEGIO TÉCNICO
PALERMO RESPECTO A LA BIBLIOTECA INSTITUCIONAL

CARMEN SOFÍA BARRIOS BERNAL

Trabajo de Grado para optar al título de Profesional en Sistemas y de
Información y Documentación: Bibliotecología y Archivística

Director

Dr. LUIS ERNESTO PARDO
Bibliotecólogo y Archivista

UNIVERSIDAD DE SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA SISTEMAS DE INFORMACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y
ARCHIVÍSTICA
BOGOTÁ, D.C. 2016

Nota de aceptación:

Firma del director

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá D.C., Septiembre de 2016

DEDICATORIA

A Dios por permitirme formar como una persona profesional, por guiarme en cada momento de la vida, fortaleciéndome en cada adversidad que se me presento y ser mi soporte espiritual en todo momento, en especial los más difíciles que se me han presentado en mi vida laboral y académica. A mis padres, con todo mi amor quienes hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños entre ellos estudiar, a mis hermanas por motivarme y darme la mano, a mis sobrinos por creer en mí, a mi familia y amigos por ser parte fundamental en este proceso.

Carmen Sofía Barrios Bernal

AGRADECIMIENTOS

A mis maestros quienes han estado guiando mi formación académica, y no escatimaron en esfuerzos por siempre compartir sus conocimientos y experiencias a fin de contribuir con mi formación íntegra, en especial al profesor Luis Ernesto Pardo quien además de ser mi director de trabajo de investigación ha dedicado parte de su tiempo para brindarme un buen consejo y con su sabiduría ha logrado ayudarme a mirar mi vida académica con una perspectiva más proyectada.

A Camilo Alejandro Corchuelo Rodríguez por su asesoría y colaboración, su acompañamiento fue fundamental para llevar a feliz termino la investigación.

A mis compañeros y amigos de aula quienes en cada sesión académica debatíamos sanamente a fin de crecer como profesionales y tener una mirada crítica en nuestra disciplina, para todos mis sinceros agradecimientos y miles gracias.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	20
CAPÍTULO 1. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN FORMATIVA.....	22
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	22
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	23
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	24
1.3 JUSTIFICACIÓN	
1.4 OBJETIVOS	
1.4.1 Objetivo general.....	28
1.4.2 Objetivo específicos.....	28
2. MARCO DE REFERENCIA.....	29
2.1 MARCO TEÓRICO	
2.2.1 Biblioteca escolar: historia.....	29
2.2.2 Biblioteca escolar: concepto.....	31
2.2.3 Biblioteca escolar: misión.....	35
2.2.4 Biblioteca escolar: objetivos.....	37
2.2.5 Biblioteca escolar: infraestructura.....	39
2.2.6 Biblioteca escolar: programas y servicios.....	40
2.2.7 Biblioteca escolar: caso colombiano.....	42
2.3 ESTUDIOS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN.....	43
2.3.1 Definición.....	44
2.3.2 Necesidad.....	45
.....	46
2.3.3 Usuario.....	46
2.3.4 Métodos de estudio de las necesidades de información.....	47
2.3.5 Metodología para la recolección de datos.....	47
2.3.6 Análisis de datos.....	49
2.3.7 Estado del arte de necesidades de información 2005-2015.....	49
2.4.1 Constitución Política de Colombia.....	54
2.4.2 Acuerdos.....	54
2.4.3 Decretos.....	54
2.4.4 Leyes.....	57
2.4.5 Planes.....	59
2.4.6 Proyectos.....	60
OLE. Oralidad Lectura y Escritura.....	61
2.5 MARCO INSTITUCIONAL	
2.5.1 Reseña histórica.....	62
2.5.2 Institución.....	62
2.5.3 Ubicación.....	63
2.5.4. Infraestructura.....	63
2.5.5. Organigrama.....	65
2.5.6 Biblioteca.....	65
2.5.6.1. Colecciones.....	65
2.5.6.2 Servicios.....	66

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	67
3.1 TIPO DE ESTUDIO	
3.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	68
3.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	71
3.3.1 Validación	74
3.3.2 Confiabilidad	75
3.3.3 Tabla de variables.....	76
3.4 POBLACIÓN OBJETO DE INVESTIGACIÓN	77
3.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS	78
3.6 FASES DEL PROYECTO	
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	81
4.1 Caracterizar los usuarios de bachillerato (jornada de la mañana en la biblioteca institucional del colegio tecnico palermo).....	82
4.2. Necesidades de informacion de los estudiantes del Colegio Tecnico Palermo.	84
4.3. Lineamientos de servicios para la biblioteca escolar del colegio tecnico palermo que responda a las necesidades de informacion de los estudiantes.....	93
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	1
5.1 CONCLUSIONES	1
5.2 RECOMENDACIONES	3
6. BIBLIOGRAFÍAS	5

TABLAS

Tabla 1. Hechos históricos de la bibliotecas escolares	30
Tabla 2. Definición biblioteca escolar.	34
Tabla 3. Conceptos estudio de usuarios	45
Tabla 4. Hechos significativos en la historia del Colegio.....	62
Tabla 5. Colecciones de la biblioteca	66
Tabla 6. Ventajas y desventajas de la encuesta	71
Tabla 7. Índice de Cronbach del instrumento	76
Tabla 8. Fuentes de información consultadas	80
Tabla 9. Variables de la investigación	81

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Total de encuestados por cursos	86
Gráfica 2. Porcentaje de estudiantes encuestados por cursos	86
Gráfica 3. Estudiantes con computador en casa	87
Gráfica 4. Estudiantes con conexión a internet en casa.....	87
Gráfica 5. Estudiantes con conexión a internet en casa.....	88
Gráfica 6. Uso de computador por actividades.....	89
Gráfica 7. Tipo de información buscada en internet	90
Gráfica 8. Herramientas usadas para buscar información en internet	90
Gráfica 9. Herramientas usadas para buscar información en internet	91
Gráfica 10. Medios en que le gustaría recibir información de la biblioteca	92
Gráfica 11. Formato en que le gustaría recibir información de la biblioteca.....	92

Resumen Analítico Educativo RAE

1. Autor

Carmen Sofia Barrios Bernal

2. Director del Proyecto

Luis Ernesto Pardo

Línea de Investigación: Información, Conocimiento y Sociedad

3. Título del Proyecto

Estudio de necesidades de información de los estudiantes de bachillerato (jornada mañana) del Colegio Técnico Palermo respecto a la biblioteca institucional.

4. Palabras Clave

Biblioteca escolar, estudio de usuarios, necesidades de información, servicios de información.

5. Resumen del Proyecto

La investigación aborda un estudio de las necesidades de información de los estudiantes de bachillerato (jornada mañana) del Colegio Técnico Palermo. Para lograrlo se abordaron los conceptos teóricos de biblioteca escolar desde el manifiesto UNESCO/IFLA para la biblioteca escolar, de esta manera fue

posible caracterizar la biblioteca escolar desde su historia, función, servicios entre otros. Así mismo, se identificó el estado del arte de las publicaciones de estudios de usuarios en bibliotecas escolares en Colombia y Latinoamérica, gracias a la revisión se pudieron identificar metodologías propias de este tipo de estudios que sirvieron de referente de la investigación. Posteriormente, desde el marco teórico de los estudios de usuario fue posible modelar la metodología de la investigación. Finalmente, luego de la implementación del estudio de usuarios propuesto se realizó un análisis de los resultados que permitieron caracterizar las necesidades de información de los estudiantes de bachillerato, con base en esta información se plantearon las conclusiones y recomendaciones donde se presentan propuestas para el fortalecimiento de los servicios de información de la biblioteca usando las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

6. Objetivo General

Realizar un estudio de necesidades de información de los estudiantes de bachillerato (jornada mañana) del Colegio Técnico Palermo respecto a la biblioteca institucional.

7. Problemática: Antecedentes y pregunta de investigación

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Por consiguiente esta investigación genera el siguiente interrogante:

¿Cuáles son las necesidades de información de los estudiantes de bachillerato (jornada mañana) del Colegio Técnico Palermo respecto a la biblioteca institucional?

Estado del arte:

En Colombia se han desarrollado diferentes investigaciones sobre biblioteca escolar elaboradas desde instituciones públicas y privadas como el Ministerio de Educación, Fundalectura, Secretaria de Educación de Bogotá. Además, algunas instituciones de educación superior como la Universidad Históricamente las bibliotecas escolares han sido un espacio fundamental para el aprendizaje de la comunidad académica de las instituciones de educación, en la ciudad de Bogotá desde el año 2006 se han fortalecido los colegios distritales con recursos económicos que permitieron su fortalecimiento estructural con espacios modernos que incluyen bibliotecas nuevas dotadas con mobiliario y recursos tecnológicos, en consecuencia, el proyecto “Bibliotecas Escolares para Bogotá” inicio en la ciudad con el objetivo de fortalecer las bibliotecas escolares de los colegios del distrito mediante la incorporación del manifiesto UNESCO/IFLA en los programas, servicios, personal, infraestructura entre otros. de las bibliotecas escolares. Sin embargo, hasta el momento no hay una investigación que permitan evaluar si la biblioteca escolar del Colegio Técnico Palermo cubre las necesidades de información de los estudiantes de bachillerato (jornada mañana) de forma adecuada.

de la Salle, Universidad de Antioquia y Pontificia Universidad Javeriana registran trabajos de pregrado y posgrado acerca del tema. Sin embargo, al revisar las publicación de estudios de usuarios en bibliotecas escolares el

número de documentos se reduce significativamente. A continuación, se presentan los documentos hallados de estudios de usuarios en bibliotecas escolares de Colombia y Latinoamérica en los últimos 16 años:

Investigaciones institucionales

Diagnóstico de las Bibliotecas Escolares del Distrito de Santa Fe de Bogotá con base en encuestas preparadas y aplicadas. Estudio de las bibliotecas escolares del distrito, aplicó 752 encuestas en las 19 localidades de la ciudad. Una de las principales conclusiones es el desconocimiento del concepto de biblioteca y el servicios que brinda la comunidad académica.

Por una ciudadanía plena: hacia unas políticas distritales para las bibliotecas escolares. Describe la situación de las bibliotecas escolares en los colegios de la ciudad, además, describe la primera propuesta de políticas para la articulación de las bibliotecas en el Proyecto Educativo Institucional (PEI).

Orientaciones para Creación y Organización de Bibliotecas Escolares. Cartilla por medio de la cual se desarrollan con detalle los lineamientos de servicios de la biblioteca escolar, incluyendo los estudios de usuarios como herramienta para mantener servicios de información acordes con las necesidades de información de la comunidad académica.

Artículos:

A mediação da informação aliada ao uso das tecnologias da informação e comunicação em uma biblioteca escolar. Análisis de la biblioteca escolar y su incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), realiza un recorrido por la bibliografía de temas teóricos como el concepto de información, sistema de información, entre otros.

La fenomenología y el "sentido" de la biblioteca escolar para el ser-alumno: ensayo de propuesta de investigación. Describe el abordaje epistemológico y metodológico de la relación entre biblioteca escolar y alumnos-usuarios.

Crear contexto de aprendizaje en el marco de las bibliotecas escolares. Lectores, investigadores, creativos y críticos. Presenta dos perspectivas de biblioteca escolar para cumplir con las necesidades de información del siglo XXI, en la primera la renovación constante de servicios usando las TIC, en la segunda, concebir la biblioteca escolar como espacio de aprendizaje para potencializar el conocimiento.

Tesis

Análisis de los Servicios Prestados en el Área de Administración del Conocimiento en la Biblioteca Escolar Carlos Dickens . Analiza los servicios de información que brinda la Biblioteca Escolar Carlos Dickens, para esto describe 32 entrevistas a usuarios de la biblioteca e igual número de encuestas realizadas. Finalmente, luego del análisis de la información realiza una propuesta para mejorar la calidad y pertinencia de los servicios de información de la biblioteca escolar.

Modelo de promoción de los servicios de información ofrecidos por la biblioteca de la institución educativa distrital Colegio Ofelia Uribe de Acosta, a partir de un plan de mercadeo. Analiza las bibliotecas escolares desde los servicios de información y como pueden ser potencializados mediante el uso del marketing, el estudio se desarrolla un diagnóstico de la biblioteca escolar y concluye con un plan estratégico de mercadeo usando TIC.

8. Referentes conceptuales, teóricos

1. Biblioteca escolar: historia

Biblioteca escolar: concepto

Biblioteca escolar: misión

Biblioteca escolar: objetivos

Biblioteca escolar: infraestructura

Biblioteca escolar: programas y servicios

Biblioteca escolar: caso colombiano

2. Estudio de usuarios

Definición

Usuario

Metodología para la recolección de datos

Análisis de datos

3. Marco legal

Constitución Política de Colombia 33

Acuerdos

Decretos

Leyes

Planes

Proyectos

OLE. Oralidad Lectura y Escritura

9. Metodología

La investigación se realizó bajo la perspectiva no experimental del tipo descriptivo, por medio de este tipo de estudio fue posible identificar, clasificar, caracterizar y describir las principales necesidades de información de los estudiantes de secundaria de los grados decimo y Once del Colegio Técnico Palermo.

Por otra parte, el estudio de usuarios tuvo dos enfoques y/o tipos de investigación cualitativa o cuantitativa, las características propias de estos tipos de estudio son:

- Cuantitativa: Paradigma de investigación positivista. Realiza análisis para verificar o confirmar un hecho.
- Cualitativa: Paradigma de investigación naturalista. Trata de entender las acciones humanas y de la vida social.

El método mixto (cualitativo-cuantitativo) desarrollado en este estudio permitió caracterizar, conocer e identificar los elementos relacionados con los servicios prestados en la biblioteca del colegio Técnico Palermo, permitiendo identificar las necesidades de información de los usuarios, el análisis de los servicios y las servicios pertinentes para las demandas de información de los usuarios.

En consecuencia, el enfoque de la investigación se desarrolló triangulando el método mixto (cualitativo-cuantitativo), el tipo de estudio (no experimental del tipo descriptivo) y el método propio método propio del objeto de estudio, lo que permitió que luego del análisis de la satisfacción y necesidades de información que los estudiantes de bachillerato del Colegio Técnico Palermo,

la biblioteca diseñe, proponga y aplique servicios de información que respondan a las necesidades de información reales de sus usuarios.

10. Recomendaciones y Prospectiva

- En la Biblioteca del Colegio Técnico Palermo se deben establecer mecanismos de seguimiento que permitan monitorear las estrategias de servicios implementadas, de tal manera se podrán tomar acciones correctivas que permitan alcanzar los objetivos establecidos.
- La oferta de servicios de la biblioteca debe ser diversificada con herramientas TIC, para esto se deben desarrollar estrategias como:
 - Implementar un servicios de disseminación selectiva de información por medio de formularios digitales con herramientas como Google formularios, de esta manera la biblioteca debe responde a las necesidades de información de los estudiantes por medio contenidos digitales.
 - Establecer un programa de alfabetización informacional para el colegio, la biblioteca se debe convertir en el motor de la formación de competencias en el acceso, evaluación y uso de la información. Para esto se debe establecer un plan estratégico que permita que todo la comunidad académica de bachillerato (docentes, estudiantes, administrativos, entre otros) reciban al menos 2 sesiones semestrales del programa.
 - Nuevos canales de comunicación mediados por TIC, la biblioteca debe establecer nuevos canales de comunicación sincrónico y asincrónico como correo electrónico, chat, videoconferencia, webinar.

11. Conclusiones

A partir de esta investigación, surgen nuevas preguntas: ¿Cómo puede El objetivo general de la investigación plantea la elaboración de un estudio de necesidades de información de los estudiantes de bachillerato (jornada mañana) del Colegio Técnico Palermo respecto a la biblioteca institucional, para lo cual por medio de la metodología establecida en los aportes de Rey Martín y Elías Casado se realizó dicho estudio de usuarios con yuna muestra resepresentativa de 312 estudiantes, de acuerdo con los resultados obtenidos se puede concluir:

- La población tiene un alto consumo tecnológico ya que más del 80% dedica más de 2 horas diarias al uso del computador en sus casas. Además, el 75% de la población tiene acceso a internet desde sus hogares. En este sentido, los servicios de la biblioteca deben orientarse en gran medida a fortalecer las competencia digitales de los estudiantes, diversificando su oferta de servicios en internet para garantizar el acceso y uso de colecciones e información disponible en la biblioteca para la comunidad académica del colegio.
- En los temas referentes a la consulta de información en internet, los viudos lideran el tipo de contenido preferido por los estudiantes con un 40%, sin embargo, el 36% prefiere la consulta de fuentes textuales. Adicionalmente, el 55% de los contenidos buscados en internet por estudiantes se basan en buscadores comerciales. Por consiguiente, es necesario que la biblioteca

establezca un programa de Alfabetización Informacional (ALFIN) que permita desarrollar competencia en el consulta, acceso, análisis, evaluación y uso de la información en internet.

- La biblioteca cumple un papel fundamental en el Colegio Técnico Palermo, el 75% de los encuestados considera importante el papel que cumple la biblioteca para cubrir sus necesidades de información académicas. Además, más del 50% prefiere recibir información por medios distintos a los físicos y el 63% desea contenidos digitales sobre los físicos. En consecuencia, el fortalecimiento de servicios debe estar orientado al uso de herramientas TIC.

INTRODUCCIÓN

La investigación aborda un estudio de las necesidades de información de los estudiantes de bachillerato (jornada mañana) del Colegio Técnico Palermo. Por tal motivo el objetivo general que se estableció fue Realizar un estudio de necesidades de información de los estudiantes de bachillerato (jornada mañana) del Colegio Técnico Palermo respecto a la biblioteca institucional. Para lograrlo se abordaron los conceptos teóricos de biblioteca escolar desde el manifiesto UNESCO/IFLA, de esta manera fue posible caracterizar la biblioteca escolar desde su historia, función, servicios, entre otros.

El estado del arte identificó las publicaciones y estudios de usuarios en bibliotecas escolares en Colombia y Latinoamérica, de esta manera se pudieron identificar metodologías propias de este tipo de estudios que sirvieron de referente de la investigación. Posteriormente, en el marco teórico fue posible modelar la metodología de la investigación con referente como J. Aznar, E. Guerrero, María Fernández, Israel Núñez, D. Frías y Elias Sanz Casado, entre otros. Además, se abordaron conceptos y lineamientos de organizaciones como la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Así mismo, en lo referente a la metodología la investigación es tipo descriptivo, definida por Roberto Hernández como la metodología que permite “indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables”¹. De esta manera fue posible identificar, clasificar, caracterizar y

¹ HERNÁNDEZ, R. S., FERNÁNDEZ, C. C., & BAPTISTA, P. L. Metodología de la investigación. México ; Santafé de Bogotá : McGraw-Hill, c2003. p. 82

describir las principales necesidades de información de la población. En consecuencia, se definieron las fases del proyecto de la siguiente manera:

Fase 1. Teoría: revisión documental

Fase 2. Definición del estudio

Fase 3. Selección y definición de las variables

Fase 4. Análisis y resultados

Finalmente, luego de la implementación del estudio de necesidades de información propuesto se realizó el análisis de los resultados, permitiendo caracterizar las necesidades de información de los estudiantes, las fuentes y buscadores de mayor consulta que usan en internet. Con base en esta información se planteó las propuestas para el fortalecimiento de los servicios de información de la biblioteca que incluye el programa de alfabetización informacional ALFIN para desarrollar habilidades en los estudiantes para buscar, localizar, seleccionar, acceder, evaluar y usar información en cualquier tipo de soporte y situación, dentro o fuera de la biblioteca, para su posterior transformación. El servicio de referencia y capacitación en recursos electrónicos que permitirán orientar y facilitar la búsqueda, recuperación y acceso a la información y el conocimiento, a través de diferentes soportes y tecnologías de la información y la comunicación.

CAPÍTULO 1. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN FORMATIVA

En este capítulo el lector encontrará los elementos que describen la investigación, iniciando con la descripción del problema donde se da cuenta de la situación que dio lugar a la investigación. Posteriormente, se revisa el planteamiento del problema y los antecedentes del mismo para establecer el marco de referente necesario para abordar correctamente el objeto de estudio. Finalmente, se establece el alcance del proyecto definiendo los objetivos generales y específicos de la investigación.

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Históricamente las bibliotecas escolares en la ciudad de Bogotá han sido un espacio fundamental para el aprendizaje de la comunidad académica de las instituciones educativas, en consecuencia, desde el año 2006 se han fortalecido los colegios distritales con recursos económicos que permitieron su fortalecimiento estructural con espacios modernos que incluyen bibliotecas nuevas dotadas con mobiliario y recursos tecnológicos.

De acuerdo con lo anterior, la Secretaría de Educación de Bogotá creó el proyecto “Bibliotecas Escolares para Bogotá” con el objetivo de fortalecer las bibliotecas escolares de los colegios mediante la incorporación del manifiesto UNESCO/IFLA en los programas, servicios, personal, infraestructura, entre otros de cada biblioteca. Sin embargo, hasta el momento no hay un estudio que permita evaluar el impacto de estas iniciativas en las bibliotecas escolares de la ciudad.

La biblioteca escolar del Colegio Técnico Palermo funciona desde en 1989, prestando servicios de información a más de 50.000 estudiantes de la jornada de la mañana, en sus 17 años de funcionamiento no se han realizado estudios que permitan identificar las necesidades de información reales de los estudiantes de bachillerato (jornada mañana).

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el año 2006 la Secretaría de Educación de Bogotá inicio el mejoramiento estructural del Colegio Técnico Palermo, un proyecto que duró 2 años y que permitió la implementación de la biblioteca institucional en un área de 540 m². Desde su inauguración en diciembre de 2006 la biblioteca presta servicios de consulta y préstamo externo de material bibliográfico, además, de acuerdo con la política distrital “Bibliotecas Escolares para Bogotá” se inició la incorporación del manifiesto UNESCO/IFLA en los programas, servicios, personal, infraestructura, entre otros de cada biblioteca. Sin embargo, desde 2007 y hasta la fecha no se han desarrollado estudios que permitan evaluar si la biblioteca escolar del Colegio Técnico Palermo cubre las necesidades de información de los estudiantes de bachillerato (jornada mañana) de forma adecuada. De acuerdo con la descripción del problema y la necesidad de evaluar los servicios de información prestados por la biblioteca escolar del Colegio Técnico Palermo, esta investigación genera el siguiente interrogante:

¿Cuáles son las necesidades de información de los estudiantes de bachillerato (jornada mañana) del Colegio Técnico Palermo respecto a la biblioteca institucional?

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Desde la academia se han realizado una serie de estudios acerca de las necesidades de información de estudiantes en centros educativos, en este sentido, Lucirene Vidotti en “A mediação da informação aliada ao uso das tecnologias da informação e comunicação em uma biblioteca escolar”² analiza la biblioteca escolar y la incorporación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), realizando un recorrido por la implementación de instrumentos que permiten caracterizar necesidades de los usuarios, colecciones, información, entre otros, usando las TIC.

No obstante, autores como Eliane Garcez³ y Mercedes Gonzalez⁴ han abordado las necesidades de información de los estudiantes en las bibliotecas escolares desde la fenomenología y el "sentido" de la biblioteca escolar del ser-alumno, describiendo un abordaje epistemológico y metodológico de la relación entre biblioteca escolar como proveedor de información y los alumnos-usuarios. En este contexto, el aprendizaje es un marco general en el que deben estructurarse programas y servicios de las bibliotecas escolares, buscando la formación de lectores, investigadores, creativos y críticos. Esto es un gran reto para la biblioteca escolar, poniendola frente a tres perspectivas; cumplir con las necesidades de información del siglo XXI, una renovación constante de servicios usando las

² VIDOTTI, Lucirene y FERNEDA, Edilberto. «A mediação da informação aliada ao uso das tecnologias da informação e comunicação em uma biblioteca escolar.», *Informação & Informação* 19, n.º 2 (9 de octubre de 2014): 117-37, doi:10.5433/1981-8920.2014v19n2p117.

³ GARCEZ, Eliane. «A fenomenologia e o “sentido” de biblioteca escolar para o ser-aluno: ensaio de proposta de investigação1», *Revista Interamericana de Bibliotecología* 36, n.º 3 (16 de diciembre de 2013): 197-205.

⁴ GONZÁLEZ, Mercedes. «Crear contexto de aprendizaje en el marco de las bibliotecas escolares. Lectores, investigadores, creativos y críticos», *Códices* 9, n.º 1 (2013): 35-53.

TIC y concebir la biblioteca escolar como espacio de aprendizaje para potencializar el conocimiento a partir de las necesidades reales de información de los estudiantes.

Por otra parte, en Colombia se han desarrollado diferentes investigaciones sobre biblioteca escolar en busca de la transformación y mejorar de servicios, colecciones, programas, entre otros. Por ejemplo, el diagnóstico⁵ de las Bibliotecas Escolares del Distrito de Santa fe de Bogotá aplicó 752 encuestas en las 19 localidades de la ciudad, una de las principales conclusiones fue el desconocimiento del concepto de biblioteca y servicios de información que la biblioteca la brinda a la comunidad académica. En este sentido, el proyecto “Por una ciudadanía plena: hacia unas políticas distritales para las bibliotecas escolares⁶”, describió la situación de las bibliotecas escolares en los colegios de la ciudad, estableciendo la primera propuesta de políticas para la articulación de las bibliotecas en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) en busca de articular la razón de ser de la biblioteca con las necesidades de la población académica de las instituciones. Finalmente, el proyecto denominado “Orientaciones para Creación y Organización de Bibliotecas Escolares” desarrolló una cartilla por medio de la cual se describen los lineamientos de servicios la biblioteca escolar, incluyendo los estudios de usuarios como herramienta para mantener servicios de información acordes con las necesidades de información de la comunidad académica.

⁵ FUNDALECTURA, «Diagnóstico de las Bibliotecas Escolares del Distrito de Santa fe de Bogotá con base en encuestas preparadas y aplicadas.» (Secretaría de Educación del Distrito Capital de Santa fe de Bogotá D.C, 2000).

⁶ ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, «Por una ciudadanía plena: hacia unas políticas distritales para las bibliotecas escolares», 2007, http://www.educacionbogota.edu.co/Centro_Documentacion/publicaciones2004_2008.htm.

En conclusión, desde la perspectiva académica autores como Eliane Garcez⁷ y Mercedes Gonzalez⁸ consideran necesario una profunda reflexión al interior de la biblioteca escolar en busca de analizar su papel en la relación con los alumnos-usuarios y sus verdaderas necesidades de información, servicios y programas. Por su parte, en la ciudad de Bogotá se han realizado diferentes proyectos en busca del fortalecimiento de la biblioteca escolar en las colegios de la ciudad, sin embargo, hasta el momento no se han realizado estudios que permitan analizar la función de la biblioteca y su pertinencia en la respuesta a las necesidades reales de los estudiantes que las visitan. En este sentido, esta investigación toma una importante relevancia al realizar un estudio de necesidades de los estudiantes de bachillerato (jornada mañana) del Colegio Técnico Palermo, convirtiéndose en un modelo para la elaboración de este tipo de estudios en las bibliotecas escolares de la ciudad.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El Colegio Técnico Palermo es una institución educativa distrital con más de 75 años de servicios a la ciudad, desde el año 2006 inicio una renovación en infraestructura física y pedagógica promovida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en consecuencia, la biblioteca escolar fue ampliada y dotada con más de 9.000 volúmenes de libros, más de 10 computadores, conexión a internet y mobiliario para primera infancia y adolescencia.

Desde su inauguración la biblioteca se ha convertido en el referente de docentes y estudiantes para satisfacer la necesidades de información

⁷ GARCEZ, Eliane. «A fenomenologia e o “sentido” de biblioteca escolar para o ser-aluno: ensaio de proposta de investigação 1», Revista Interamericana de Bibliotecología 36, n.º 3 (16 de diciembre de 2013): 197-205.

⁸ GONZÁLEZ, Mercedes. «Crear contexto de aprendizaje en el marco de las bibliotecas escolares. Lectores, investigadores, creativos y críticos», Códices 9, n.º 1 (2013): 35-53.

académicas, sirviendo de apoyo para la articulación del PEI del colegio con las colecciones de la biblioteca. Además, se han realizado proyectos para la implementación del manifiesto Unesco/IFLA en programas, colecciones, servicios, personal , entre otros.

Sin embargo, luego de 10 años de funcionamiento no se han realizado estudios que permitan caracterizar las necesidades de información de los estudiantes del colegio, en este sentido, Alicia Martínez⁹, Martin Moreno¹⁰ Elías Sanz¹¹ consideran que es necesario realizar estudios de usuarios que permita identificar las necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas con el objetivo de entregar servicios y programas acordes a las necesidades de la comunidad, por tal motivo, esta investigación desarrolla un estudio de usuarios de las estudiantes de bachillerato de la jornada mañana del Colegio Técnico Palermo con el objetivo de caracterizar las necesidades reales de información de los estudiantes, convirtiendo de esta manera en un referente para este tipo de estudios en las bibliotecas escolares de la ciudad.

⁹ MARTÍNEZ MOLINA Alicia, «Análisis de los Servicios Prestados en el Área de Administración del Conocimiento en la Biblioteca Escolar Carlos Dickens», 1 de enero de 2013, <https://repositorio.itesm.mx/ortec/handle/11285/578665>.

¹⁰ MARTIN MORENO Carmén, «Metodología de investigación en estudios de usuarios», *Revista General de Información y Documentación*, 2007.

¹¹ SANZ CASADO Elías, *Manual de estudios de usuarios* (Madrid, España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994).

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Realizar un estudio de necesidades de información de los estudiantes de bachillerato (jornada mañana) del Colegio Técnico Palermo respecto a la biblioteca institucional.

1.4.2 Objetivo específicos

- Caracterizar los usuarios de bachillerato (jornada de la mañana) de la biblioteca institucional del colegio.
- Identificar las necesidades de información de los usuarios.
- Establecer los lineamientos de servicios para la Biblioteca del Colegio Técnico Palermo que responda a las necesidades de información de los estudiantes.

2. MARCO DE REFERENCIA

En este apartado se presenta el marco teórico que fundamenta la investigación, se aborda la historia, concepto y caracterización de la biblioteca escolar a nivel nacional e internacional. Después, se desarrolla el concepto de estudio de usuarios que incluye las definiciones más relevantes de la literatura consultada, metodologías y tipos de análisis. Posteriormente, el marco legal sitúa la biblioteca escolar en el contexto legislativo del país, explorando leyes, proyectos, decretos y acuerdos que han establecido para el funcionamiento de las bibliotecas escolares en Colombia. Finalmente, el marco institucional describe el Colegio Técnico Palermo, su contexto histórico y las características de su biblioteca.

2.1 MARCO TEÓRICO

A continuación, se aborda el concepto de biblioteca escolar de su historia, caracterización y fundamentación desde el manifiesto IFLA/Unesco en los elementos de infraestructura, programas y servicios de acuerdo con los objetivos de la investigación.

2.2.1 Biblioteca escolar: historia

Los primeros registros de biblioteca escolar se remontan a 1740 en Estados Unidos, la tabla 1 resume los principales hitos en la historia de las bibliotecas escolares a nivel mundial de acuerdo con los aportes de Carmen Cabreriza¹².

¹² CABRERIZA GARCÍA, Carmen; ROKISKI, Gloria. La Biblioteca Escolar en la educación Anglosajona. España: Universidad Complutense de Madrid, 2005. p 39. Disponible desde Internet en: < <http://site.ebrary.com/lib/urosariosp/Doc?id=10086438&ppg=37> > [con acceso el 25/02/2011]

Fecha y Lugar	Hito histórico
Estados Unidos / 1740	El presidente Benjamín Franklin incluye una biblioteca escolar en su anteproyecto para una academia ideal.
Suecia / 1930	Se establece el plan nacional de bibliotecas con una importante inversión en las bibliotecas escolares.
Dinamarca / 1931	Se vota una iniciativa para que los estudiantes permanezcan en la biblioteca escolar al finalizar las clases.
Estados Unidos / 1837	El estado de Massachusetts promulga la primera ley de biblioteca escolar al establecer fondos obligatorios para estas bibliotecas.
Estados Unidos / 1945-1960	Se crean las normas <i>Chol Libraries for Today and Tomorrow; Functions and Standards</i> donde se definen lineamientos para el funcionamiento de las bibliotecas escolares.
Estados Unidos / 1979	Se alcanzó un cubrimiento del 84% de bibliotecas en los centros educativos.
Latinoamérica / 1980	Se establece un cambio en el modelo educativo liderado por la OEA, en este nuevo modelo se fortalecen los centros educativos con herramientas que fortalezcan el aprendizaje, como las bibliotecas escolares.

Tabla 1. Hechos históricos de las bibliotecas escolares.

De acuerdo con lo anterior, es posible identificar la importancia de la biblioteca escolar desde la administración pública y el marco educativo, cada uno de los hitos que favorecen a la biblioteca escolar pasan por el

fortalecimiento de los modelos educativos, fortalecimiento los procesos académicos de las instituciones de educación a las que sirven.

2.2.2 Biblioteca escolar: concepto

De acuerdo con Pedro Valverde la Biblioteca Escolar es “un recurso colectivo que permite a todos los alumnos sin excepción el acceso a los instrumentos de aprendizaje, a la información y a la lectura garantizando una educación comprensiva en condiciones de igualdad”.¹³

Esto indica que cada proceso de la biblioteca debe estar articulado con los procesos educativos que se realicen en la institución educativa, de esta manera se responde con pertinencia a las necesidades de sus estudiantes de la institución. En este sentido, Rafael Rueda considera que la biblioteca escolar se debe concebir como “...una institución del sistema social que organiza materiales bibliográficos, audiovisuales y otros medios y los pone a la disposición de una comunidad educativa. Construye parte integral del sistema educativo y comparte sus objetivos, metas y fines.”¹⁴

Es decir, la Biblioteca Escolar y el sistema educativo se convierten en una sola unidad, con relación mutua e interdependiente con el fin de alcanzar las metas planeadas. Por otra parte, autores como Stella Maris va más allá en la articulación biblioteca escolar e institución, al considerar que: “la biblioteca escolar es un espacio que permite la integración efectiva de los recursos que posee la biblioteca con el desarrollo del currículum, articulando los materiales disponibles con el proceso de enseñanza aprendizaje que se realiza en el

¹³ VALVERDE OGALLAR, Pedro. La biblioteca, un centro clave de documentación escolar: organización, dinamización y recursos. Madrid: Narcea, 2000. p.18

¹⁴ RUEDA, Rafael. Biblioteca Escolar: guía para el profesorado de educación primaria. Madrid: Narcea, 1998. p. 24

aula, espacio que, a su vez facilita la formación permanente de los usuarios, contribuyendo al desarrollo de distintas habilidades”.¹⁵ De esta manera, el programa académico de la institución se articula con la biblioteca para alcanzar juntos, los objetivos de la institución.

Por su parte, Ana López considera que hay dos formas de interpretar la Biblioteca Escolar, así:

- “Tendencia tradicionalista, Institución pública para la transmisión del hecho cultural, centrando su función en el libro y la lectura.
- Tendencia sistémica, institución pública dinámica, evolutiva e interactiva con su entorno, centrando su función en la información.”¹⁶

De acuerdo con lo anterior, Silvia Castrillón, considera que “se concibe la Biblioteca Escolar como un instrumento de innovación educativa, que pone al alcance de los alumnos y los docentes una variada gama de materiales educativos, generando nuevas necesidades dentro de él. En esta forma la Biblioteca Escolar construye factor de estímulo y renovación del procesos educativo.”¹⁷ De esta manera, se invita a una nueva tendencia moderna e innovadora de servicios y programas en la Biblioteca Escolar.

El concepto de biblioteca escolar también ha sido discutido por organizaciones públicas y privadas a nivel mundial, la tabla 2 muestra el conjunto de definiciones que de acuerdo con los objetivos de las investigación se convierten en los referentes de análisis.

¹⁵ MARIS FERNÁNDEZ, Stella. La Biblioteca Escolar; centro de recursos para el aprendizaje. Buenos Aires: Sociedad de Investigaciones Bibliotecológicas, 2000. p. 28

¹⁶ PÉREZ LÓPEZ, Ana. La Biblioteca Escolar en los países de la Unión Europea. Educación y biblioteca, 1997, vol. 9, no. 78, p. 5. Disponible desde Internet en: < <http://eprints.rclis.org/6652/>> [con acceso el 2/09/2010]

¹⁷ CASTRILLÓN, Silvia. Modelo flexible para un sistema nacional de bibliotecas escolares. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional, 1982. p. 17

Institución	Definición
IFLA	“La biblioteca escolar proporciona información e ideas que son fundamentales para desenvolverse con éxito en nuestra sociedad contemporánea, basada en la información y el conocimiento. Proporciona a los alumnos competencias para el aprendizaje a lo largo de toda su vida y contribuye a desarrollar su imaginación, permitiéndoles que se conduzcan en la vida como ciudadanos responsables.” ¹⁸
Centro Regional para el Fomento del Libro en América latina, el Caribe, España y Portugal (CERLAC)	“La biblioteca escolar, para que tenga sentido, debe contribuir plenamente a mejorar la calidad de la educación. Esto significa que su concepción debe estar en sintonía con las políticas educativas del país y con sus modelos educativos y pedagógicos. Debe, por lo tanto, contribuir para que la institución educativa cumpla con las metas educativas nacionales e institucionales propuestas.” ¹⁹
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (España)	“dinámico centro de recursos y un activo servicio de información que cumple un papel esencial en relación con el aprendizaje de los alumnos, con las tareas docentes y con el entorno social y cultural del centro” ²⁰

¹⁸ LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA Y INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA), «Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la Biblioteca Escolar», UNESCO, (1994), http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_es.html.

¹⁹ CENTRO REGIONAL PARA EL FOMENTO DEL LIBRO EN AMÉRICA LATINA, EL CARIBE, ESPAÑA Y PORTUGAL (CERLAC), *Por las bibliotecas escolares en Iberoamérica* (Bogotá: CERLAC, 2007), http://cerlalc.org/wp-content/uploads/2013/03/Por_Bibliotecas_escolares.pdf.

²⁰ MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE, «Un nuevo concepto de biblioteca escolar», 2002, http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/8/cd_2013/m1_2/un_nuevo_concepto_de_biblioteca_escolar.html.

Diccionario de bibliotecología	“Su fin es principalmente instructivo, informativo y subsidiariamente de información, recreación y distracción. Es una biblioteca de trabajo que actúa como órgano auxiliar y complementario de la escuela, facilitando a los niños el material bibliográfico para el estudio y soluciones de sus problemas y deberes de clase. A diferencia de la infantil, dirigida exclusivamente a un público de niños, la escolar proporciona sus servicios a los alumnos, maestros y padres. Debe ser el centro de radiación del buen libro en el seno de los hogares.” ²¹
FUNDALECTURA	“La biblioteca Escolar es parte integral del sistema educativo y comparte sus objetivos, metas y fines. La biblioteca escolar es un instrumento del desarrollo del currículo, que permite el fomento de lectura y la formación de una actitud investigativa del individuo.” ²²

Tabla 2. Definición biblioteca escolar.

De acuerdo con las definiciones existen diversas opiniones acerca del concepto de biblioteca escolar, sin embargo, hay elementos comunes en las definiciones que permiten caracterizar a la biblioteca escolar, así:

- Aprendizaje
- Alumnos
- Información

²¹ BUONOCORE Domingo. – Diccionario de bibliotecología. – 2ª ed. aum. – Buenos Aires: Marymar, 1976. – 476 p.; 21 cm. – (Col. Bibliotecología). pag. 76

²² FUNDALECTURA, «Diagnóstico de las Bibliotecas Escolares del Distrito de Santa fe de Bogotá con base en encuestas preparadas y aplicadas.»

Estos elementos permiten identificar que los conceptos se centran en destacar el papel fundamental de la biblioteca como herramienta para potenciar el aprendizaje de los alumnos, sirviendo de mediador entre información y alumnos. En esa medida, de acuerdo a las políticas nacionales y distritales el concepto de biblioteca escolar que se adopta para la investigación es el expuesto por UNESCO/IFLA en el manifiesto de bibliotecas escolares.

Finalmente, luego de la revisión de diversas posturas teóricas de autores e instituciones, la investigación adopta la definición del manifiesto IFLA/UNESCO que indica “La biblioteca escolar proporciona información e ideas que son fundamentales para desenvolverse con éxito en nuestra sociedad contemporánea, basada en la información y el conocimiento. Proporciona a los alumnos competencias para el aprendizaje a lo largo de toda su vida y contribuye a desarrollar su imaginación, permitiéndoles que se conduzcan en la vida como ciudadanos responsables.”²³ Esto se da al comprender que es la directriz con mayor impacto a nivel mundial, además, ha servido de guía para el formulamiento de políticas públicas para bibliotecas escolares en el país como se explicara más adelante.

2.2.3 Biblioteca escolar: misión

²³ LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA y INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA), «Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la Biblioteca Escolar».

De acuerdo con el manifiesto de la UNESCO/IFLA la misión de la biblioteca escolar es: “ofrecer servicios de aprendizaje, libros y otros recursos que permiten a todos los miembros de la comunidad escolar forjarse un pensamiento crítico y utilizar eficazmente la información en cualquier formato y medio de comunicación. Las bibliotecas escolares están conectadas con la vasta red de bibliotecas e información, de acuerdo con los principios del Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública.”²⁴ En esa medida, la misión de la biblioteca escolar es sin duda ser un agente activo en la generación de aprendizajes en la institución educativa, para esto el manifiesto invita a la articulación con la biblioteca pública, con el propósito de establecer redes que favorezcan el acceso a más información. Por su parte la CERLAC considera:

La biblioteca escolar, para que tenga sentido, debe contribuir plenamente a mejorar la calidad de la educación. Esto significa que su concepción debe estar en sintonía con las políticas educativas del país y con sus modelos educativos y pedagógicos. Debe, por lo tanto, contribuir para que la institución educativa cumpla con las metas educativas nacionales e institucionales propuestas. ⁽²⁵⁾

En mismo este sentido, el Ministerio de Educación de Colombia ha establecido que la biblioteca escolar tiene:

La misión de Articular el proyecto educativo de la nación, el proyecto educativo institucional y el currículo mismo, es en definitiva una instancia con un rol activo en el mejoramiento de la calidad de la educación que, como es bien sabido, contempla aspectos como dotaciones escolares y adecuación de infraestructura, entre otros,

²⁴ UNESCO/IFLA. Op. cit.

²⁵ CENTRO REGIONAL PARA EL FOMENTO DEL LIBRO EN AMÉRICA LATINA, EL CARIBE, ESPAÑA Y PORTUGAL (CERLAC), Por las bibliotecas escolares en Iberoamérica. Bogotá: CERLAC, 2003. p. 24

pero esencialmente una apuesta clara de contribuir al cierre de brechas y generar oportunidades de acceso en condiciones de equidad para todos los niños y jóvenes del país.⁽²⁶⁾

En esa medida, la misión de la biblioteca escolar supera los muros de sus instalaciones y la institución donde funciona dado que el proyecto educativo del país se articula de forma transversal desde el Ministerio de Educación hasta las instituciones de educación, donde la biblioteca tiene la misión de articularse para responder a estos requerimientos.

2.2.4 Biblioteca escolar: objetivos

De acuerdo con el manifiesto UNESCO/IFLA la Biblioteca Escolar los objetivos son

- Respalda y realiza los objetivos del proyecto educativo del centro escolar y del plan de estudios;
- Inculca y fomenta en los niños el hábito y el placer de la lectura, el aprendizaje y la utilización de las bibliotecas a lo largo de toda su vida.
- Ofrece oportunidades para realizar experiencias de creación y utilización de información a fin de adquirir conocimientos, comprender, desarrollar la imaginación y entretenerse.
- Presta apoyo a todos los alumnos para la adquisición y aplicación de capacidades que permitan evaluar y utilizar la información, independientemente de su soporte, formato o medio de difusión,

²⁶ FUNDALECTURA. La Biblioteca Escolar que queremos ser: una visión para compartir. Bogotá: Fundalectura, 2003. p. 24

teniendo en cuenta la sensibilidad a las formas de comunicación que existan en la comunidad.

- Facilitar el acceso a los recursos y posibilidades locales, regionales, nacionales y mundiales para que los alumnos tengan contacto con ideas, experiencias y opiniones varias.
- Organizar actividades que estimulen la concienciación y la sensibilización en el plano cultural y social.
- Trabajar con el alumnado, el profesorado, la administración y las familias para realizar el proyecto educativo del centro escolar; proclamar la idea de que la libertad intelectual y el acceso a la información son fundamentales para ejercer la ciudadanía y participar en una democracia con eficiencia y responsabilidad.
- Fomentar la lectura y promover los recursos y servicios de la Biblioteca Escolar dentro y fuera del conjunto de la comunidad escolar. ⁽²⁷⁾

De acuerdo con lo anterior, autores como Por su parte Silvia Castrillón y Elia Van proponen objetivos desde la función de la biblioteca escolar en el sistema educativo, así:

- Contribuir al logro de los objetivos formulados por el sistema educativo y expresado a través de las políticas nacionales.
- Contribuir al logro de las metas cualitativas de la educación, ofreciendo los materiales requeridos por los docentes y alumno proporcionando situaciones estimulantes para el aprendizaje.

²⁷ LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA y INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA), «Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la Biblioteca Escolar». [s. l.]: UNESCO, 1994. p. 1

- Ofrecer mecanismo para la democratización de la educación permitiendo el acceso a un mayor número de niños y jóvenes a los materiales educativos y facilitando el desarrollo de cada alumno a partir de sus aptitudes individuales.
- Contribuir a que el docente amplíe su percepción acerca de los problemas educativos, ofreciendo información que le permita tomar decisiones que contribuyan a su solución.²⁸

En conclusión, los objetivos de la biblioteca escolar se orientan al apoyo de los procesos pedagógicos de la institución, fortaleciendo desde su quehacer y servicios la articulación de la biblioteca con el PEI de la institución.

2.2.5 Biblioteca escolar: infraestructura

De acuerdo con el manifiesto UNESCO/IFLA los espacios de la biblioteca escolar deben incluir:

- Zona de estudio e investigación para el mostrador de información, catálogos, terminales on-line, mesas para el estudio y la investigación, materiales de consulta y colecciones básicas.
- Zona de lectura informal de libros y revistas que estimulen la alfabetización, el aprendizaje continuado y el placer por la lectura

²⁸ CASTRILLON, Sylvia y VAN PATTEP, Elia María. Modelo flexible para un Sistema nacional de bibliotecas Escolares. Washington: OEA, 1982. p. 47

- Zona para la instrucción con sillas para grupos reducidos, grupos grandes y para instrucción formal de toda una clase, una “pared docente” con la tecnología y el espacio para proyección adecuados
- Zona de producción y proyectos en grupo para trabajo funcional y reuniones de individuos, equipos y clases, además de facilidades para la producción informática
- Zona administrativa con mostradores, oficinas, espacio para el procesamiento de material bibliotecario y para el almacenamiento de equipo audiovisual, suministros y otros materiales. ⁽²⁹⁾

Por su parte el CERLAC establece condiciones mínimas de espacio para el funcionamiento de la biblioteca así:

- Iluminación natural
- Meses y sillas cómodas para la lectura individual y en grupo
- Colecciones abiertas” ³⁰

De acuerdo con lo anterior, la infraestructura de la biblioteca debe proveer espacios y mobiliarios que permitan el desarrollo de actividades administrativas, servicios y lectura de forma adecuada, además, de tener una adecuada dotación de material que responda a las necesidades de la comunidad académica.

2.2.6 Biblioteca escolar: programas y servicios

²⁹ IFLA/UNESCO. Op. cit. p. 10

³⁰ CENTRO REGIONAL PARA EL FOMENTO DEL LIBRO EN AMÉRICA LATINA, EL CARIBE, ESPAÑA Y PORTUGAL (CERLAC), Por las bibliotecas escolares en Iberoamérica.

Los servicios de información son la razón de ser de las bibliotecas escolares, el Ministerio de Educación estableció como servicios básicos para la Biblioteca Escolar:

- Servicio de circulación y préstamo: el préstamo de materiales se hace de forma interna y externa.
- Servicio de referencia: consiste en la orientación dada al usuario sobre el uso, manejo y búsqueda de la información solicitada por el mismo.
- Servicio de cajas viajeras: la Biblioteca Escolar de núcleo deberá atender necesidades de lectura de las escuelas que están situadas dentro de la zona. ⁽³¹⁾

Por otra parte, otros de los programas que la biblioteca debe desarrollar con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos académicos planteados en el PEI, son:

- Actividades de promoción de lectura
- Formación de usuarios
- Actividades de extensión cultural y de servicios a la comunidad
- Actividades relacionadas con la capacitación, formación y perfeccionamiento de los docentes
- Actividades relacionadas con el desarrollo curricular⁽³²⁾

³¹ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, Op. cit. 50-55

³² *Ibid.*

2.2.7 Biblioteca escolar: caso colombiano

Las historias de las bibliotecas escolares³³ en el país se remontan a los años cuarenta cuando el país inicio la primera revolución educativa que incluía la dotación de instituciones públicas para primaria y básica secundaria, incluyendo por primera un espacio asignado a la biblioteca escolar, en consecuencia, la Organización de Estados Americanos (OEA) en 1942 realizó los primeros cursos de formación para bibliotecarios del país. Más adelante en 1960, el Ministerio de Educación Nacional creó una sección de bibliotecas escolares encargada de coordinar los fondos bibliográficos de las bibliotecas escolares en todo el país.

Posteriormente, en 1968 con la creación del Instituto Colombiano de Cultura (COLCULTURA) se asignó el manejo de las bibliotecas escolares a esta entidad con funciones específicas:

- Busca y canaliza los recursos bibliográficos, técnicos y humanos existentes en los organismos nacionales e internacionales, aplicables a este tipo de bibliotecas.
- A través de los mecanismos establecidos por la Red Colombiana de Bibliotecas Públicas, planea y dirige las actividades técnicas que el Consejo Nacional que la Red aprueba para el desarrollo de las bibliotecas.
- Auspicia la información, capacitación y perfeccionamiento del personal necesario para cada una de las bibliotecas que integran la Red.

³³ VENEGAS, María Clemencia. Herramientas para la biblioteca escolar I (Bogotá: Ministerio de Educación Nacional, 2015), http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-350624_recurso_1.pdf.

- Establece mecanismos que permiten la coordinación de los programas de la Red de Bibliotecas Públicas con los de la Red de Bibliotecas Escolares. ⁽³⁴⁾

Por su parte, en la década de setenta Bogotá desarrollo planes de acción para implementa bibliotecas escolares en todos los colegios del distrito, como consecuencia crea el Sistema Metropolitano de Bibliotecas Público-Escolares del Distrito (Simbid), entidad que posteriormente desaparecería. El gran avance en materia de cubrimiento y fortalecimiento de las bibliotecas escolares en el país se dio 1994 por medio de La ley General de Educación en donde se estableció: “Biblioteca e infraestructura cultural y deportiva. Los establecimientos educativos que ofrezcan el servicio por niveles y grados, contarán con una biblioteca, infraestructura para el desarrollo de actividades artísticas y deportivas y un órgano de difusión de carácter académico.”³⁵, de esta forma el estado empieza a gestionar recursos para lograr crear y dotar las bibliotecas escolares en todo el país.

Más adelante, Bogotá determino por medio del acuerdo 119 del 3 de junio de 2004 el Plan Sectorial de Educación Bogotá: una Gran Escuela, cuyo objetivo central es desarrollar una política educativa en pro del derecho a la educación y el fortalecimiento de la misma, esto permitió una inyección de capital importante a la Secretaría de Educación que influyo directamente en la adecuación de colegios distritales con espacios dispuestos para las bibliotecas.

2.3 ESTUDIOS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN

³⁴ Ibid

³⁵ COLOMBIA. Leyes: Ley 115 de 1994. Disponible desde Internet en: <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=292>> [con acceso el 16/08/2010]

Los estudios de usuario en la bibliotecología se han convertido en una disciplina que permite entender el comportamiento que los usuarios de una unidad de información en el consumo de información, dentro de estos uno de los elementos fundamentales es el estudio de las necesidades de información para caracterizar los hábitos de información de los usuarios, a continuación de acuerdo con los aportes de Elías Sanz Casado³⁶ se caracterizan los elementos que componen los estudios de usuarios y de necesidades de información.

2.3.1 Definición

De acuerdo con Martín Moreno³⁷ hay una serie de definiciones que han sido de referencia para el concepto de estudios de usuarios, así:

Autor	Definición
Elías Sanz	Conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos matemáticos –principalmente estadísticos- a su consumo de información (³⁸)
Menzel	la necesidad de conocer la forma en que científicos e ingenieros usaban los sistemas de información, las demandas que hacían, la satisfacción obtenida, y el posterior impacto que tenían sus trabajos, con objeto de planificar tanto la política de información, como los sistemas más adecuados. (³⁹)

³⁶ Elías, *Manual de estudios de usuarios*.

³⁷ Carmén, «Metodología de investigación en estudios de usuarios».

³⁸ Elías, *Manual de estudios de usuarios*.

³⁹ Citado por Carmén, «Metodología de investigación en estudios de usuarios».

Sridhar	Estudios de usuarios, estudios de uso, estudios de necesidades de información, estudios de transferencia de información, estudios de comportamiento de la comunicación, estudios de la difusión y utilización de la información, investigación sobre el usuario, etc., eran términos estrechamente relacionados y con frecuencia poco definidos. ⁽⁴⁰⁾
Exon	Un área multidisciplinar del conocimiento, que se dedica al estudio del comportamiento de los usuarios (y no usuarios) de información, de la información y de los servicios de los sistemas de información. ⁽⁴¹⁾
Hernández	Como un área multidisciplinar del conocimiento, que a partir de diferentes métodos de investigación analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuario. ⁽⁴²⁾

Tabla 3. Conceptos estudio de usuarios

De acuerdo con lo anterior, los estudios de usuarios son estudios que se desarrollan mediante métodos claramente definidos para identificar comportamientos, preferencias y necesidades de los usuarios de una unidad de información.

2.3.2 Necesidad

⁴⁰ Ibid

⁴¹ Ibid.

⁴² Ibid.

De acuerdo con Maurice Line⁴³ la necesidad de información es aquello de lo cual adolece un usuario para suplir un requerimiento persona, familiar, educativo, investigativo, entre otros. En este sentido, Soergel⁴⁴ considera que la necesidad percibida desde el usuario es un deseo, cuando esta es identificada por un agente externo se reconoce como una necesidad. La figura XX ejemplifica la relación entre deseo y necesidad.



Figura 1. Relación entre conceptos (tomado de Francisca García⁴⁵)

2.3.3 Usuario

Para Carmen Martín un usuario de información es “aquel individuo que necesita información para desarrollar sus actividades. Según esto, todos los seres humanos somos usuarios de información, pues todos la necesitamos

⁴³ M. Francisca Abad GARCIA, *Investigación evaluativa en Documentación. Aplicación a la Documentación Médica* (Universitat de València, 1997).

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ *Ibid.*

para realizar las actividades que llevamos a cabo diariamente.⁴⁶ Sin embargo, en las unidades de información hay dos categorías de usuarios que se deben considerar los “usuarios potenciales, aquellos que necesitan la información para realizar sus actividades pero no son conscientes de ello, y no las expresan, y usuarios reales, que son conscientes de que necesitan y utilizan la información para desarrollar sus actividades.⁴⁷ De acuerdo con lo anterior, la investigación se entendera usuarios como la personas que concientes de sus necesidades de información en el Colegio Técnico Palermo se acercan a buscarla en ls fuentes de información y servicios dispuestos en la biblioteca institucional.

2.3.4 Métodos de estudio de las necesidades de información

Dentro de los métodos existente para el estudio de necesidades de información se encuentran don enfoques: directo e indirecto. Cada uno de estos se caracteriza por la forma en que obtienen los datos de los usuarios, en este sentido, a continuación se describen las metodologías de recolección de datos más usadas en este tipo de estudios de acuerdo con las características de la población objetivo de la investigación.

2.3.5 Metodología para la recolección de datos

Para recolectar datos en el marco de los estudios de necesidades se usan instrumentos como las encuestas, entrevistas, observación, análisis de casos, entre otros. Cada uno de estos tiene una metodología y

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Ibid.

características propias, sin embargo, su elección depende de los objetivos del estudio y las características de la población.

Por otra parte, una vez seleccionado el instrumento de recolección de datos es necesario determinar el método de recolección de los datos, como el “Método directo: son aquellos que permiten analizar las características de los usuarios que son objeto del estudio, a través de la información que ellos mismos aportan al responder a distintas preguntas planteadas.”⁴⁸ Este método se usa comúnmente para en la se utiliza cuando se quiere obtener una información de forma directa de los usuarios del estudio, de esta manera el usuario participa de forma activa. Además, existen métodos indirectos como el “Delphi que implica una serie de pasos que siendo rigurosos en su seguimiento, permiten alcanzar un excelente nivel de éxito en los objetivos del estudio.”⁴⁹ En esa medida, este método consiste en un dialogo abierto de expertos que permite una aproximación sistemática del objeto de estudio.

Finalmente, el instrumento de recolección de datos⁵⁰ es fundamental para el registro de la información, dentro de los más utilizados en el estudio de usuarios se encuentra la encuesta, dentro de las recomendaciones para su correcto uso se encuentran:

- Realizar preguntas claras y fáciles de entender
- No debe ser muy extenso
- No debe incluir preguntas innecesarias

⁴⁸ Carmén, «Metodología de investigación en estudios de usuarios».

⁴⁹ Elias, *Manual de estudios de usuarios*.

⁵⁰ CORCHUELO RODRÍGUEZ Camilo Alejandro, BARBOSA PAVA Carlos Alberto, y VARGAS RODRIGUEZ Ronald Alexander, «Plan de mercadeo para el servicio de referencia del Sistema de Bibliotecas del Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario», Other, (2012), <http://eprints.rclis.org/20481/>.

- Explicar con el objetivo del cuestionario. ⁽⁵¹⁾

2.3.6 Análisis de datos

Luego de la obtención de los datos es necesario un análisis que permite comprender los comportamientos de los usuarios, el análisis debe permitir el abordaje holísticos de la información recolectada, para esto se deben definir:

- Variables: características que dan valor a un grupo amplio de datos.
- Representación de los resultados: por medio de la estadística de
- Descriptiva se deben graficar los datos.

De esta forma el análisis de los datos permite un abordaje metodico de la información recolectada, de tal manera que se elimine la subjetividad y el estudio de usuario conserve la integridad total de información recopilada y sus hallazgos.

2.3.7 Estado del arte de necesidades de información 2005-2015

Para la elaboración de este apartado se utilizó la base de datos Scopus, el término normalizado de búsqueda de acuerdo con el tesoro de LISTA (Library, Information Science & Technology Abstracts) fue "INFORMATION needs", los resultados del análisis son los siguientes:

1. Publicación por años: el año en la que mayor producción de documentos científicos se realizó sobre necesidades de información fue 2013 con 915 publicaciones, así mismo, el año 2005 es el que menos documentos se publicaron (ver gráfico 1).

⁵¹ Elias, *Manual de estudios de usuarios*.

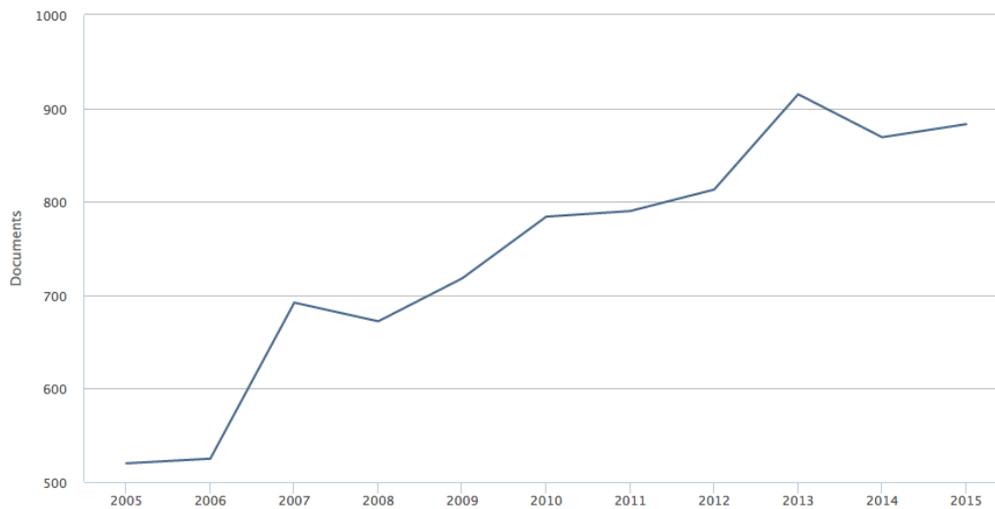


Gráfico 1. Número de documentos publicados entre 2005-2015

2. Revistas: la revista que concentra la mayor cantidad de documentos (435) publicados es Lecture Notes in Computer Science, el año 2004 es en el que más documentos se publicaron con 62 registros (ver gráfico 2).

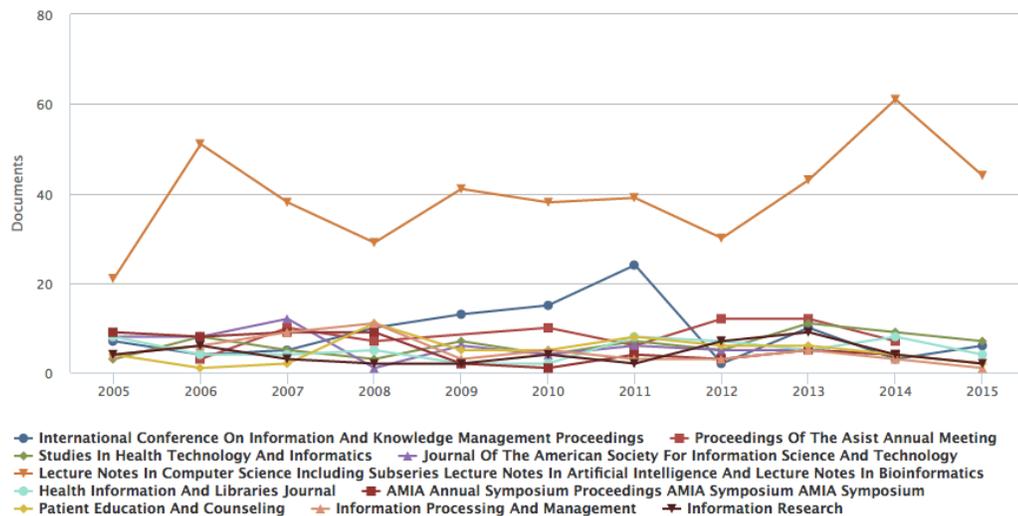


Gráfico 2. Top 10 de las revistas con mayor documentos publicados entre 2005-2015

3. Autores: el autor con mayor número de documentos publicaciones (21) es James Cimino, director del instituto de informática de la Universidad de Alabama en Birmingham, sus publicaciones se centran en la las necesidades de información de estudiantes de ciencias de la salud (ver gráfico 3).

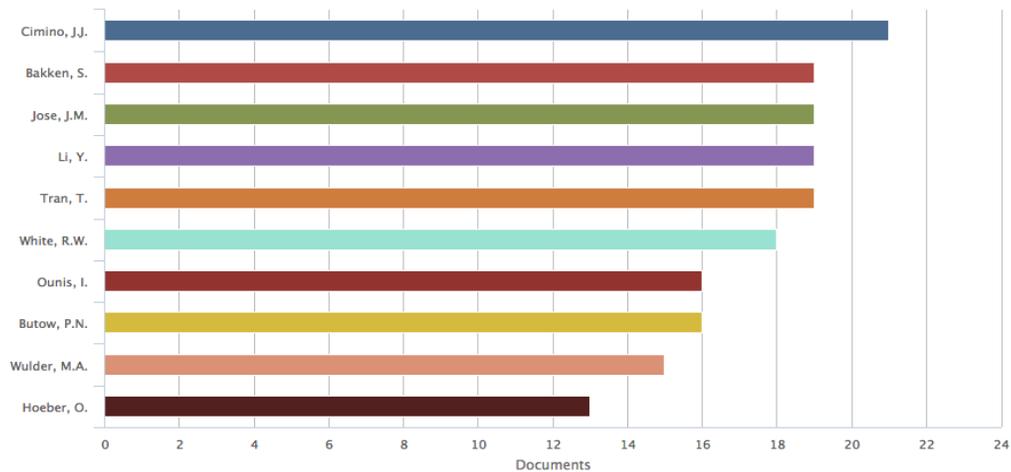


Gráfico 3. Top 10 de los autores con mayor número de documentos publicados entre 2005-2015

4. Instituciones: en lo referente a instituciones y/o organizaciones que el autor con mayor número de publicaciones asociadas a sus investigadores, la Universidad de Toronto con 73 publicaciones es la que más documentos registra (ver gráfico 4).

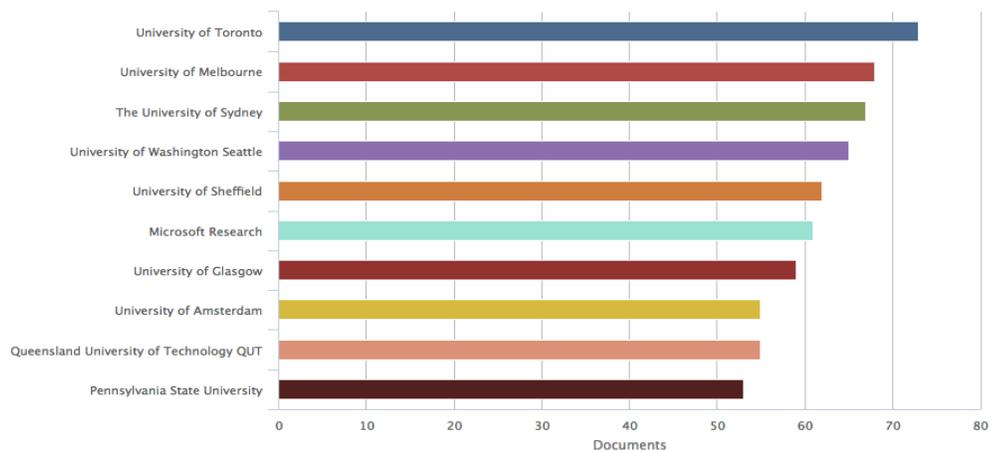


Gráfico 4. Instituciones con mayor número de publicaciones asociadas entre 2005-2015

5. Países: Estados Unidos lidera la producción científica a nivel mundial con 2295 documentos publicados, en el puesto 10 del ranking aparece España con 236 documentos como el primer país de habla hispana en publicaciones (ver gráfico 5).

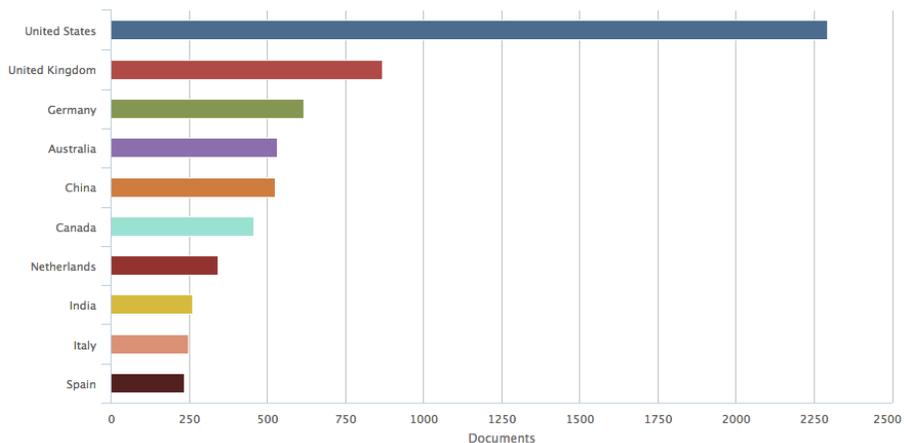


Gráfico 5. Top 10 de países que más documentos publicados entre 2005-2015

6. Tipos de publicaciones: la mayor cantidad de documentos publicados son artículos con un 51.3%, por su parte, los documentos de conferencias se ubican en segundo lugar con un 37,3% (ver gráfico 6).

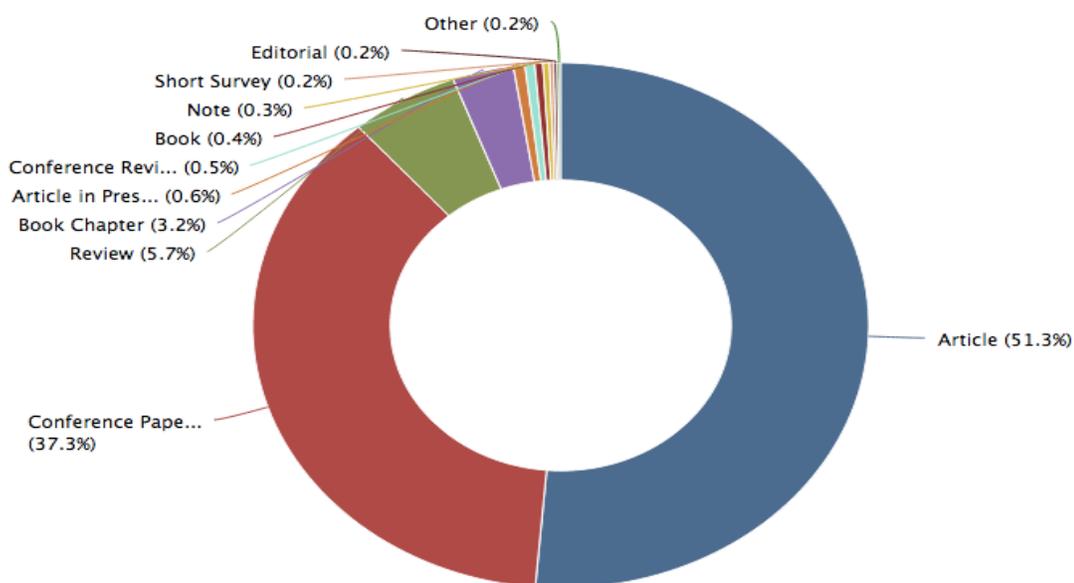


Gráfico 6. Tipos de documentos publicados entre 2005-2015

2.4 MARCO LEGAL

A continuación, se señalan las principales normas establecidas en el gobierno colombiano y distrital para el fortalecimiento de la biblioteca escolar en el país.

2.4.1 Constitución Política de Colombia

Luego de una extensa revisión, se pudo establecer que el marco sobre el cual se establecen las políticas nacionales y locales en biblioteca escolar se basa en los artículos 2, 7, 8, 44, 67, 68, 70, 71, 72, 74, 88, 95, 222, 277, 305, 311, 313, 333 y 340 de la constitución política del país, en estos se abordan las garantías sociales de acceso a la cultura, recreación e información.

2.4.2 Acuerdos

- Acuerdo 6 de 1998: se establecen los parámetros para el fortalecimiento y sostenimiento de la Red de Bibliotecas del Distrito.
- Acuerdo 30 de 1999: Establece que los colegios de distrito no pueden exigir a los alumnos la compra de textos educativos, en esa medida, el distrito debe asumir dicha responsabilidad por medio de las bibliotecas escolares.

2.4.3 Decretos

- Decreto 816 de 2001: establece:
 - Artículo 1o.- Corresponde a la Secretaría de Educación del Distrito Capital ejercer, en coordinación con las autoridades

nacionales y de conformidad con las políticas y metas fijadas por el servicio educativo, las siguientes funciones:

Artículo 10o.- Son funciones de la Subsecretaría Académica:

10. Orientar el desarrollo de la Red de Bibliotecas Distritales. ⁽⁵²⁾

- Decreto 133 de 2006: se establece la política pública de lectura para la ciudad que debe ser apoyada desde la biblioteca escolar por medio de los bibliotecarios, así:

ARTICULO 8.- Población participante: La población participante está conformada por:

- a) Maestros
- b) Directivos docentes
- c) Estudiantes de todos los niveles
- d) Bibliotecarios⁵³

Con referencia a las entidades del distrito y que las funciones y objetivos que sobre las bibliotecas escolares, se establece:

ARTICULO 10.: Acciones recomendadas. Las acciones que deben adelantarse por las diferentes entidades del distrito u otras involucradas, en relación con el fortalecimiento de instituciones educativas de educación formal, se refieren a: la institución educativa, las bibliotecas escolares, los procesos pedagógicos y la investigación.

⁵² COLOMBIA. Leyes: Decreto 816 de 2001. Disponible desde Internet en: <
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=30816>> [con acceso el 16/08/2015]

⁵³ COLOMBIA. Leyes: Decreto 133 de 2006. Disponible desde Internet en: <
<http://www.juriversia.com/Colombia/detalles.aspx?id=462814>> [con acceso el 16/08/2010]

a) Respeto de la institución: Crear un marco político dentro del cual las instituciones puedan formular sus planes de lectura y escritura, integradas al Proyecto Educativo Institucional PEI.

b). Respeto de las bibliotecas escolares:

1. Garantizar el cumplimiento de las políticas de bibliotecas escolares que permitan transformarlas y fortalecerlas y hacer de ellas el centro de acceso a la cultura escrita, al conocimiento y a la información con la participación de directivos docentes, educadores, bibliotecarios y estudiantes.

2. Crear las bibliotecas escolares en donde no existen.

3. Buscar que estén a cargo de personas calificadas para ejercer esta función.

4. Garantizar la actualización y complementación de las bibliotecas escolares mediante una política de evaluación permanente, selección, adquisición de materiales de calidad.

5. Vincular a estudiantes de áreas relacionadas con la bibliotecología, la literatura, la comunicación, la educación para que realicen sus prácticas en las bibliotecas escolares.

6. Prestar servicio a la comunidad en aquellos sectores en donde no se disponga de servicios bibliotecarios públicos.

7. Garantizar la sostenibilidad de las bibliotecas escolares.⁽⁵⁴⁾

Decreto 330 de 2008: describe las funciones que sobre las bibliotecas escolares y públicas le competen a la Secretaría de Educación del Distrito.

CAPITULO II / Artículo 5º Despacho del Secretario. Son funciones del Despacho del Secretario de Educación del Distrito:

⁵⁴ COLOMBIA. Leyes: Decreto 133 de 2006. Disponible desde Internet en: <<http://www.juriversia.com/Colombia/detalles.aspx?id=462814>> [con acceso el 16/08/2010]

- Orientar el desarrollo de la Red de Bibliotecas Públicas Distritales.
- J. Definir los criterios y lineamientos para la incorporación de las ciencias y las tecnologías en los Proyectos Educativos Institucionales -PEI, así como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de enseñanza.
 - G. Asesorar a las bibliotecas escolares en la implementación de nuevas tecnologías para su mejor funcionamiento y prestación de servicios.
 - H. Dar asesoría a la Dirección de Dotaciones Escolares sobre las necesidades y especificaciones pedagógicas de las dotaciones escolares.
 - I. Fortalecer la Red de Bibliotecas Escolares y su articulación con la Red de Bibliotecas Públicas.
 - J. Asesorar a los colegios distritales en la compra de materiales educativos impresos y medios audiovisuales. ⁽⁵⁵⁾

2.4.4 Leyes

Ley 115 de 1994: Describe los recursos de sostenimiento de las bibliotecas públicas en todo el estado:

ARTÍCULO 102. El Gobierno Nacional a partir de 1995, destinará anualmente para textos y materiales o equipos educativos para uso de los estudiantes de las instituciones educativas del Estado o contratadas por éste, un monto no menor a la cantidad resultante de multiplicar el equivalente a un salario mínimo legal mensual,

⁵⁵ COLOMBIA. Leyes: Decreto 330 de 2008. Disponible desde Internet en: <
<http://www.juriversia.com/Colombia/detalles.aspx?id=476300>> [con acceso el 16/08/2010]

por el número total de los educadores oficiales. Estos recursos serán administrados por el fondo de Inversión Social, FIS, por el sistema de cofinanciación con las entidades territoriales a cuyo cargo esté la prestación del servicio público educativo, de conformidad con el reglamento que para el efecto expida el Gobierno Nacional.

Los textos escolares que se adquieran, deberán ser definidos de acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional y harán parte de la biblioteca del respectivo establecimiento.

ARTÍCULO 141. BIBLIOTECA O INFRAESTRUCTURA CULTURAL Y DEPORTIVA. Los establecimientos educativos que ofrezcan el servicio por niveles y grados, contarán con una biblioteca, infraestructura para el desarrollo de actividades artísticas y deportivas y un órgano de difusión de carácter académico.

PARÁGRAFO. En el caso de municipios con una población igual o menor de veinte mil (20.000) habitantes, la obligación de contar con biblioteca y la infraestructura de que trata el presente artículo, podrá ser cumplida a través de convenios con la biblioteca municipal o con una institución sin ánimo de lucro que posea instalaciones apropiadas para el uso escolar, siempre y cuando estén ubicadas en la vecindad del establecimiento educativo. ⁽⁵⁶⁾

⁵⁶ COLOMBIA. Leyes: Ley 115 de 1994. Disponible desde Internet en: <http://www.juriversia.com/Colombia/detalles.aspx?id=449309> [con acceso el 16/08/2010] <

2.4.5 Planes

Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas: desarrollado en 2003 por la Biblioteca Nacional contempla los siguientes lineamientos en el marco del trabajo articulado de las bibliotecas escolares:

Fortalecimiento Bibliotecas. Mejorar infraestructura, equipos y colecciones; impulsar el fortalecimiento de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas; y desarrollar nuevos servicios y programas.

Ampliación sistemas de producción/circulación de libros. Adelantar programas y estrategias para incrementar la producción y circulación de los libros y demás material bibliográfico en Colombia.

Seguimiento y evaluación. Consolidar un sistema de Información y comunicación de las bibliotecas públicas y la lectura, para la toma de decisiones. Generar información sobre gestión, usuarios, hábitos lectores de las comunidades locales y resultados e impacto de las acciones de fomento y promoción de la lectura. Identificar, orientar e impulsar el desarrollo de iniciativas de promoción de la lectura y desarrollo de las bibliotecas públicas.

Banco de experiencias exitosas. Identificar y difundir iniciativas novedosas de promoción de la lectura y desarrollo de las

bibliotecas públicas, que provengan de las entidades territoriales, y se conviertan en modelo para otros actores del Plan.

Comunicación y medios. Sensibilizar a autoridades, comunidades, bibliotecarios y otros agentes culturales sobre la importancia de las bibliotecas públicas y la lectura.⁵⁷

Plan Sectorial de Educación: creado mediante el acuerdo 119 del 3 de junio de 2004, establece en el capítulo V que se deben desarrollar macroprogramas y proyectos para el fortalecimiento de las escuelas y la ampliación y fomento de la Red Distrital de Bibliotecas.

2.4.6 Proyectos

PEI. Proyecto Educativo Institucional:

La biblioteca se convierte en una herramienta fundamental para potencia el aprendizaje de la comunidad académica, con consecuencia, debe estar articulada con el PEI de institución a la que sirve dado que este es “el proyecto educativo que elabora cada institución educativa antes de entrar en funcionamiento y debe ser concertado con la comunidad educativa: estudiantes, docentes, directivos y padres de familia.

⁵⁷ BIBLIOTECA NACIONAL. Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas. Bogotá: Biblioteca Nacional, 2003. Disponible desde Internet en: <www.cerlalc.org/redplanes/.../Planes/.../PNLB_3erEncuentro_Redplanes_09Co.pdf> [con acceso el 13/08/2010]

Este proyecto es el derrotero de la institución durante su existencia, aunque es susceptible de ser modificado cuando la comunidad educativa lo requiera. "El Proyecto Educativo Institucional debe responder a situaciones y necesidades de los educandos, de la comunidad local, de la región y del país, ser concreto, factible y evaluable"⁵⁸.

OLE. Oralidad Lectura y Escritura

Dentro de la misión de la biblioteca se encuentra el apoyo a todas las actividades de promoción y fomento de la lectura en la institución educativa, en esa medida, El OLE es un "proyecto busca que cada plantel escolar elabore un plan coordinado de lineamientos y estrategias que fomenten la lectura y escritura de los colegios. En el diseño, desarrollo y evaluación de los proyectos deben participar las directivas, estudiantes y maestros de las diferentes áreas académicas para garantizar así, que todas las actividades que se realizan en torno a la lectura y a la escritura se asuman de una manera integral por toda la comunidad escolar."⁵⁹

⁵⁸ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Acerca del Proyecto Educativo Institucional PEI. Disponible desde Internet en: < <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-126346.html>> [con acceso el 01/08/2010]

⁵⁹ ALCALDÍA MAYOR. Secretaría de Educación del Distrito. Proyecto Institucional de Lectura y Escritura (OLE) Disponible desde Internet en: < <http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/web/programacion/eje2/ole.phppdf>> [con acceso el 13/08/2010]

2.5 MARCO INSTITUCIONAL

2.5.1 Reseña histórica

De acuerdo con el manual de convivencia, a continuación la tabla 3 relaciona los hechos más significativos en la historia del colegio⁶⁰.

Año	Hecho
1989	Fundación 1989 con el nombre “Colegio Eduardo Santos”.
1993	Se concede la aprobación como Instituto Docente de Educación Formal.
1997	Se legaliza su existencia como parte de los colegios del distrito capital.
2000	Se asigna el nombre Centro Educativo Distrital Palermo.
2002	Se unifica su administración y se cambia el nombre a Centro Distrital Palermo CEDIP.
2006	Mejoramiento estructural e implementación de la biblioteca
2011	Se realizan cambios en la estructura curricular y se cambia el nombre a Colegio Técnico Palermo

Tabla 4. Hechos significativos en la historia del Colegio

2.5.2 Institución

⁶⁰ COLEGIO TÉCNICO PALERMO, «Manual de convivencia» (COLEGIO TÉCNICO PALERMO, 2016).

Colegio Distrital Técnico Palermo (jornada mañana) de carácter público.

2.5.3 Ubicación

Carrera 23 #49-37 Teusaquillo tel.: 3203215

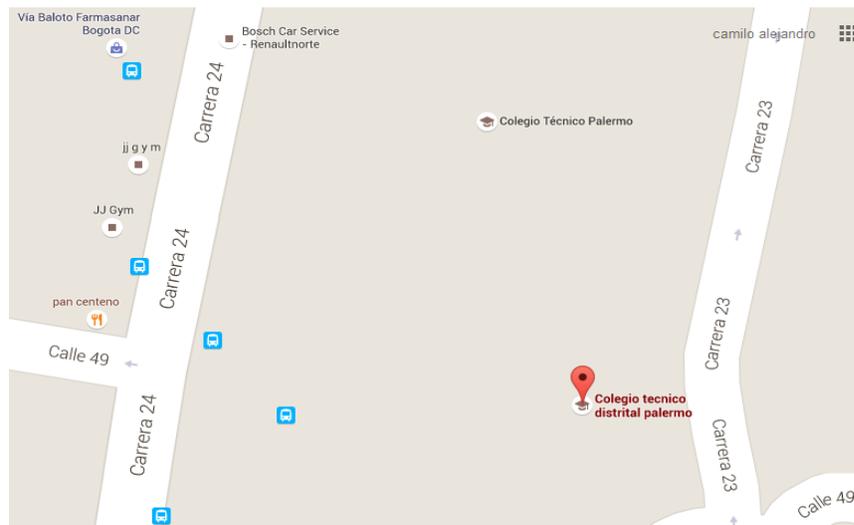


Gráfico 7. Mapa Colegio Técnico Distrital Palermo⁶¹

2.5.4. Infraestructura

La biblioteca está ubicada en el costado norte, tercer nivel del colegio. Cuenta con 48 puestos de trabajo, mobiliario para estudiantes de preescolar y bachillerato. Dentro de la distribución física del espacio se encuentra (gráfico 3):

- Sala general: espacio más amplio de la biblioteca, cuenta con 20 puestos de trabajo, los estudiantes tiene acceso a la colección de referencia, 000, 100, 200.

⁶¹ «Colegio técnico distrital Palermo» (Bogotá), accedido 28 de abril de 2016, <https://www.google.com/maps/place/Colegio+tecnico+distrital+palermo/@4.6378826,-74.0745529,20z/data=!4m2!3m1!1s0x8e3f9a328a6c08cf:0x5475397110e0575b>.

- Sala infantil: espacio con 10 puestos de trabajo diseñado para actividades con cursos de preescolar y primaria.
- Sala internet: cuenta con 6 puestos de trabajo y conexión a internet de 5 megas, los computadores tiene instalado software de laboratorios para física y química.



Gráfico 8. Infraestructura de la biblioteca

2.5.5. Organigrama.

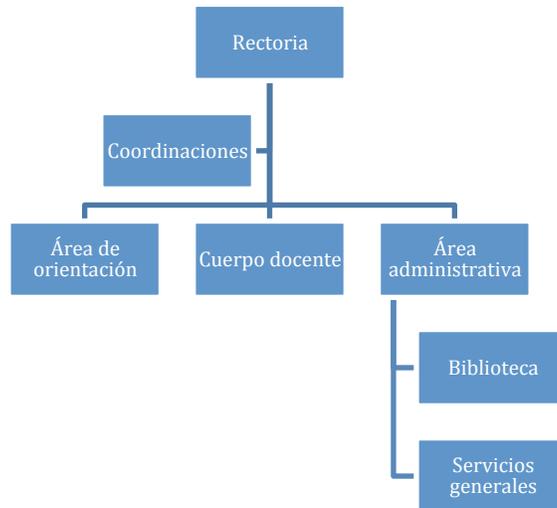


Gráfico 9. Organigrama Colegio Técnico Distrital Palermo⁶²

2.5.6 Biblioteca

La biblioteca del colegio funciona desde su fundación en 1989, cuenta con un área de 540 metros cuadrados desde las mejoras estructurales realizadas en el año 2006.

2.5.6.1. Colecciones

Las colecciones de la biblioteca están organizadas por el sistema de clasificación Dewey, así:

Dewey	Volúmenes	Ejemplares
000	96	407

⁶² Ibid..

100	39	256
200	14	179
300	130	460
400	210	690
500	312	2340
600	340	1980
700	291	1360
800	31	201
900	29	191
Referencia	43	746
Multimedia	178	232
Total	1713	9042

Tabla 5. Colecciones de la biblioteca

De acuerdo con lo anterior, la mayor concentración de la colección se encuentra en el material bibliográfico de 500 (26%) , 600 (22%) y 700 (15%). Por su parte, las colecciones con menos ejemplares son 200 (2%) y (800 (2%).

2.5.6.2 Servicios

Los servicios con los que actualmente cuenta la biblioteca son:

- Consulta en sala: los estudiantes pueden hacer uso de la colección abierta para resolver sus necesidades de información.
- Catálogo: se cuenta con un computador que permite tener acceso a la base de datos del material bibliográfico.

- Internet: se dispone de 6 computadores para el acceso a internet de la comunidad académica.
- Casillero: servicio para guardar de forma temporal los objetos personales de los usuarios, el ingreso de maletas está prohibido a la biblioteca.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

En este capítulo se desarrollan los elementos metodológicos de la investigación, realizada mediante un estudio no experimental del tipo descriptivo porque brinda la posibilidad de medir y describir variables por medio de la recolección metódica de datos. Por su parte, en el enfoque de la investigación se definió inicialmente el abordaje cuantitativo, sin embargo, dadas las características del objeto de estudio fue necesario triangular el método mixto (cualitativo-cuantitativo), el tipo de estudio (no experimental del tipo descriptivo) y el método propio de la bibliotecología.

3.1 TIPO DE ESTUDIO

La investigación es no experimental del tipo descriptivo, de acuerdo con Roberto Hernández permite “indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o —generalmente— más variables y proporcionar su descripción.”⁶³ En esa medida, por medio de este tipo de estudio fue posible identificar, clasificar, caracterizar y describir las principales necesidades de información de los estudiantes de secundaria de

⁶³ HERNÁNDEZ, R. S., FERNÁNDEZ, C. C., & BAPTISTA, P. L. Metodología de la investigación. México ; Santafé de Bogotá : McGraw-Hill, c2003. p. 82

los grados decimo y Once del Colegio Técnico Palermo. Además, para M. Tamayo este tipo de estudio facilita recolectar “datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” ⁶⁴, de esta manera, dadas las características de la población fue posible aplicar un instrumento de recolección de datos para identificar las variables sobre las cuales se debían basar los servicios bibliotecarios en el colegio.

3.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Para Elías Casado⁶⁵ los estudios de usuarios tienen dos enfoques y/o tipos de investigación cualitativa o cuantitativa, las características propias de estos tipos de estudio son:

- Cuantitativa: Paradigma de investigación positivista. Realiza análisis para verificar o confirmar un hecho.
- Cualitativa: Paradigma de investigación naturalista. Trata de entender las acciones humanas y de la vida social.⁶⁶

En este sentido James Macmillan⁶⁷ considera que el tipo de investigación cualitativo “describe y analiza las conductas sociales colectivas e individuales, las opiniones, los pensamientos y las percepciones”. Para Elsy

⁶⁴ TAMAYO Y TAMAYO, M.. La investigación Módulo 2 (3a. ed). Santafé de Bogotá: ICFES, 1999. p. 14

⁶⁵ CASADO, Sanz. Manual de estudios de usuarios. MADRID: PIRÁMIDE, 1994. p. 73

⁶⁶ Ibid.

⁶⁷ MCMILLAN, James H. Investigación educativa: una introducción conceptual. Buenos Aires: Pearson Educación, 2005. P. 31

Bonilla⁶⁸ este método se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar, que su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. En esa medida, el método mixto (cualitativo-cuantitativo) desarrollado en este estudio permitió caracterizar, conocer e identificar los elementos relacionados con los servicios prestados en la biblioteca del colegio Técnico Palermo, permitiendo identificar las necesidades de información de los usuarios, el análisis de los servicios y los servicios pertinentes para las demandas de información de los usuarios.

Por otra parte, dadas las características del objeto de estudio fue necesario triangular el método mixto (cualitativo-cuantitativo), el tipo de estudio (no experimental del tipo descriptivo) y el método propio de la bibliotecología que como ciencia de acuerdo con Miguel Rendón tiene por objeto “el objeto de estudio de la bibliotecología es el sistema informativo documental (SID) formado por la interacción entre información, documento, usuario e institución informativa documental.”⁶⁹ De acuerdo con lo anterior, hay una metodología propia de la bibliotecología y las ciencias de la información, como indica María Fernández este tipo de estudios se realizan mediante “...metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades... permite identificar, en forma dinámica y permanente, las

⁶⁸BONILLA CASTRO, Elsy. PENÉLOPE RODRIGUEZ. *Sehk. Más allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Casa editorial Norma. 2005. p. 62

⁶⁹ RENDÓN ROJAS, Miguel Ángel. *Ciencia bibliotecológica y de la información en el contexto de las ciencias sociales y humanas. Epistemología, metodología e interdisciplinar*. *Investigación Bibliotecológica* 22, no 044 (5 de octubre de 2009), <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/view/4141>. p. 4

necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en los niveles principales de análisis de la organización.”⁷⁰

En el mismo sentido, este tipo de estudios tienen como objetivo buscar conocer hábitos y necesidades de información de los usuarios, para ello:

- Evaluar los recursos de los centros de información
- Medir la eficacia de los centros de información
- Adecuar el espacio
 - Evaluar el sistema nacional de información
 - Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigadores
 - Facilitar la realización de cursos de formación (alfabetización) de usuarios⁽⁷¹⁾

Para Carina Martín los estudios de necesidades tienen un objetivo recuperar información valiosa para la toma de decisiones, considerando que:

“La aplicación de los estudios de usuarios en los centros de información facilita la toma de decisiones por la importante ayuda que supone el conocimiento de los destinatarios de su actuación. Posibilitan, además, la aplicación de diferentes técnicas del *márqueting* y de la gestión de la calidad total que facilitarán la mejor prestación del servicio.”⁽⁷²⁾

En consecuencia, el enfoque de la investigación se desarrolló triangulando el método mixto (cualitativo-cuantitativo), el tipo de estudio (no experimental del tipo descriptivo) y el método propio del objeto de estudio, lo

⁷⁰ FERNÁNDEZ VALDÉS, María de las Mercedes y ISRAEL A. NÚÑEZ, Paula. Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud», *ACIMED* 15, n.º 4 (abril de 2007). p. 41

⁷¹ Elías, *Manual de estudios de usuarios*.

⁷² MARTÍN, Carina Rey. La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas», *Text.Article*, BiD: textos universitaris de biblioteconomía i documentació, (diciembre de 1999), <http://bid.ub.edu/03rey2.htm>. p. 30

que permitió que luego del análisis de la satisfacción y necesidades de información que los estudiantes de secundaria del Colegio Técnico Palermo, la biblioteca diseñe, proponga y aplique servicios de información que respondan a las necesidades de información reales de sus usuarios.

3.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para Carmen Martín⁷³ gran parte de los estudios de usuarios se realizan a partir de encuestas, en este mismo sentido, Sanz Casado⁷⁴ considera que la encuesta es el método más popular para conocer las necesidades de información en un número amplio de usuarios. Sin embargo, este tipo de instrumento tiene ventajas y desventajas (ver tabla 6).

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • facilidad de uso • acceso en el caso de estudiar usuarios dispersos • Bajo costo (comparado con calidad y cantidad de datos ue se obtienen) 	<ul style="list-style-type: none"> • fiabilidad de los datos • Respuestas cortas que generen ambigüedades al analizar los datos.

Tabla 6. Ventajas y desventajas de la encuesta

De acuerdo con lo anterior, la investigación se aplicó como instrumentos para la recolección de datos la encuesta con 9 preguntas (4 dicotómicas y 4 de

⁷³ MARTÍN MORENO, Carmén, «Metodología de investigación en estudios de usuarios», Revista General de Información y Documentación, 2007. p. 131

⁷⁴ Ibid., p. 134

selección múltiple, a continuación se listan algunos detalles que se tendrán en cuenta para la recolección de datos:

Diseño de la encuesta:

- Se estructuró con preguntas claras y fáciles de entender, con términos comprensibles.
- Preguntas necesarias no tan extensas y concisas.
- No se le harán preguntas íntimas o de difícil respuesta por su confidencialidad.
- Se harán preguntas con únicas respuestas o cerradas a fin de que sea más comprensible la interpretación de los datos.

Prueba piloto, con el propósito de identificar la coherencia y pertinencia del instrumento, se aplicó una prueba piloto a los estudiantes de 11A del Instituto Educativo Distrital Venecia de la Localidad de Tunjuelito, gracias a esta prueba se ajustaron algunos términos que no eran claros para los estudiantes, además, se incluyeron fuentes de información que utilizan para buscar información como redes sociales. Por otra parte, de acuerdo con el propósito de la investigación se determinó incluir preguntas para caracterizar el acceso a dispositivos TIC, internet y el uso que le dan.

De acuerdo con lo anterior, la encuesta quedó de la siguiente manera:

COLEGIO TÉCNICO PALERMO

Estimado usuario esta encuesta tiene por objetivo identificar sus principales necesidades y expectativas de información.

Nombre:

Edad:

Curso	
Por favor marque con una X la opción que considere pertinente	
¿Dispone de computador en su casa? SI () NO ()	
¿Dispone de conexión a Internet en su casa? SI () NO ()	
¿Cuánto tiempo utiliza el computador o dispositivo móvil al DÍA?	
Menos de 1 hora ()	
1-2 horas ()	
2-3 horas ()	
Más de 3 horas ()	
Normalmente, utiliza el computador o dispositivo móvil para:	
Jugar ()	
Actividades académicas ()	
Actividades de información (prensa, documentales, radio...) ()	
Actividades de comunicación sincrónica (chat, videoconferencia) ()	
Actividades de comunicación asincrónica (correo, foro, entrada, post...) ()	
Actividades para compartir (documentos, videos, fotografías...) ()	
Actividades sociales de red (Facebook, Twitter...) ()	
¿Qué tipo de información busca para suplir sus necesidades de información?	
Texto ()	
Imagen ()	
Videos ()	
Audios ()	
Otro ()	
Cuál: _____	
¿Cuáles de las siguientes herramientas utiliza para buscar información?	
Libros ()	Bases de datos ()
Revistas ()	Cátálogos ()

Tesis	()	Redes Sociales	()
Búscadores en Internet	()		
Otro:			
Cúal?	_____		

Considera importante un servicio que la biblioteca brinda para responder a sus necesidades de información académicas?			
Si	()	No	()
Por cuál de los siguientes medios le gustaría recibir orientación y/o respuesta de la biblioteca de su colegio para ubicar información			
Telefónica	()	Correo electrónico	()
Directamente en la biblioteca	()	Skype	()
Chat	()	Redes Sociales	()
Videoconferencia	()		
Otro:			
Cúal?	_____		

¿En que formato le gustaría recibir la información solicitada?			
Impreso	()	Digital	()
Su opinión es muy importante y nos permite seguir mejorando			
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN			

3.3.1 Validación

El proceso de validación permitió verificar la validez de contenidos de las preguntas respecto a los contenidos del estudio, de acuerdo con Carlos Bernal ⁷⁵ esto garantiza que el instrumento evalúe los contenidos que desea medir. Los expertos validadores del instrumento fueron:

- Coordinación académica del colegio
- Rectoría del colegio

3.3.2 Confiabilidad

Para garantizar la confiabilidad del instrumento se realizó una medición de la confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach usando el software SPSS, de acuerdo con Dolores Frías Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. ⁷⁶ en esa medida se establecen los siguientes parámetros de medición:

- Coeficiente alfa >.9 es excelente
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

De acuerdo con lo anterior, el análisis arrojado por el software SPSS alfa de Cronbach por preguntas es:

Pregunta	Alfa de Cronbach
----------	------------------

⁷⁵ C. A. Bernal, *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, Cuarta edición., Always learning, 2016, https://unisabana22.gsl.com.mx/exlibris/aleph/u22_1_cna/objects/cna01/index/2/152732_000105613.j

⁷⁶ FRIAS D., «Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida» (Universidad de Valencia, 2007), <http://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>.

P1	,836
P2	,793
P3	,841
P4	,737
P5	,842
P6	,752
P7	,840
P8	,849
P9	,734

Tabla 7. Índice de Cronbach del instrumento

De acuerdo con lo anterior, las preguntas del cuestionario tiene un alto nivel de confiabilidad al presentar en el coeficiente alfa de Cronbach puntajes entre aceptables ($>0,7$) y buenos (>0.8).

3.3.3 Tabla de variables

A continuación se describen las variables utilizadas en el instrumento:

Pregunta	Codificación	Nivel de medición
1	Si=1 NO=0	dicotómica
2	Si=1 NO=0	dicotómica
3	0-3	ordinal
4	0-5	ordinal

5	0-5	ordinal
6	0-8	ordinal
7	Si=1 NO=0	dicotómica
8	0-8	ordinal
9	Si=1 NO=0	dicotómica
Herramientas de comunicación	0-13	ordinal
Herramientas de producción académica	Si=1 NO=0	dicotómica

Tabla 8. Variables instrumento

3.4 POBLACIÓN OBJETO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con el objeto de estudio la población establecida fueron los estudiantes de bachillerato de la jornada de la mañana del Colegio Técnico Palermo, de acuerdo a lo anterior, una población promedio de 960 estudiantes de grupos de sexto a once, sin embargo, fue necesario establecer un tamaño de muestra acorde a la metodología planteada, para ello se usó la siguiente formula⁷⁷:

$$N_0 = \frac{Z^2 PQ}{d^2}$$

* Se toma de las tablas de distribución normal.

⁷⁷ MORENO GARZON, Adonay. Recolección de la información Modulo 3. Santafé de Bogotá: ICFES, 1999. p. 110

Dónde:

P= probabilidad de que suceda el evento

Z= nivel de confianza se obtiene de las tablas de distribución normal

(Z=1.645 confianza del 90%, Z=1.96 confianza del 95%, Z=2.58 confianza del 99%)

Q= probabilidad de que no suceda el evento

d= margen de error del muestreo, de acuerdo con Luis Téllez⁷⁸ “El margen de error del muestreo. Puede ir de 1% a 10%”⁷⁹, en esa medida y teniendo en cuenta la baja variabilidad del objeto de estudio y el tiempo señalado en el cronograma se tomó el 7%.

Al no conocer los valores de P y Q se asigna por defecto 0.5

P= 0.5

Z=95%

Q=0.5

d: 00.7

Aplicación de la fórmula:
$$N_0 = \frac{Z^2 PQ}{d^2} = N_0 = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.07)^2} = 312$$

3.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS

El proceso de tabulación y análisis de la información se desarrolló de la siguiente manera:

1. Tabulación de las encuestas mediante una hoja de cálculo en Microsoft Excel.

⁷⁸ VALLEJO SIERRA, Ruth Helena y Téllez, Luís Roberto. El mercadeo de servicios en las bibliotecas públicas: ¿una herramienta que se usa?. En: Investigación bibliotecológica 22, no 45 (agosto de 2008): 153-169.

⁷⁹ Ibid.

2. Para las respuestas abiertas su uso el software SPSS
3. Una vez obtenidas las cantidades, de acuerdo con Elias Casado fue posible determinar “los distintos hábitos, necesidades y usos de la información que realizan los usuarios”⁸⁰
4. Finalmente se graficaron los datos encontrados.

3.6 FASES DEL PROYECTO

Fase 1. Teoría: el barrido documental documental se realizó mediante el uso de palabras claves que describen los términos de búsqueda de los categorías definidas en la investigación, posteriormente se registraron los resultados de cada fuente en una ficha bibliográfica. De tal manera, que fue posible realizar un registro metódico de la información encontrada en las fuentes de información consultadas. (Ver tabla 7)

Bases de datos	Academic Search Premier - Ebsco Bibliotechnia Eric Fuente Académica - Ebsco Jstor Science Direct Library information science & technology abstracts - Ebsco Redalyc Dialnet Scielo
Publicaciones	El profesional de la información

⁸⁰ Ibid., p. 227

periódicas	Revista Española de Documentación Científica Revista interamericana de bibliotecología
Páginas de organizaciones	ALA IFLA Association of College and Research Libraries Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)
Repositorios	La referencia Biblioteca digital colombiana Universidad de la Salle Universidad Javeriana

Tabla 9. Fuentes de información consultadas

Fase 2. Definición del estudio: para Camilo Corchuelo⁸¹ y Joaquín Ruiz et al.⁸² La primera fase en el desarrollo de un estudio de usuarios es:

“Establecer cuáles son sus finalidades, es decir, para qué ha de servir la información que generará el estudio. En todo análisis de esta índole se debe tener claro: qué se quiere saber exactamente, para qué se quiere hacer el estudio, de qué decisiones concretas no se está seguro y si es necesario obtener más información. Además, se han de precisar los objetivos específicos del trabajo de la forma más concreta posible para conseguir las finalidades previamente definidas.”⁸³

De acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta el primer objetivo específico de la investigación, el estudio de usuarios a los estudiantes de secundaria de

⁸¹ Camilo Alejandro, Carlos Alberto, y Ronald Alexander, «Plan de mercadeo para el servicio de referencia del Sistema de Bibliotecas del Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario».

⁸² RUIZ ABELLAN Joaquín, IZQUIERDO ALONSO Mónica, y PIÑERA LUCAS José Tomás, «El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales», 2015, http://www.ciepi.org/fesabid98/Comunicaciones/j_ruiz1/j_ruiz1.htm.

⁸³ Ibid.

los grados decimo y Once del Colegio Técnico Palermo tiene por objetivo identificar las principales necesidades y expectativas de información.

Fase 3. Selección y definición de las variables: la tabla 9 muestra las variables definidas para el estudio de usuario

Fase 4. Análisis y resultados, en este aparatdo fue posible establecer los hallazgos del instrumentos de medición, información que sirbicio de insumo para la propuesta de servicios propuesta.

Variable	Descripción
Caracterización de usuario	Nombre, edad, sexo y curso de los participantes.
Necesidades de información	Requisitos de información (forma, soportes y formatos de información) requeridas por los participantes.
Comportamiento informacional	Fuentes de información usadas para obtener información de los participantes
Expectativas de información	Requerimientos de servicios e información requeridas de los participantes

Tabla 10. Variables de la investigación

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez agotado el planteamiento metodológico, la siguiente etapa consistió en abordar cada fase planteada para el desarrollo los objetivos específicos

cuyos resultados posteriormente dan cumplimiento al objetivo general. El análisis de los datos fue desarrollado en tres fases:

- Caracterizar los usuarios de bachillerato
- Necesidades de información de los estudiantes
- Lineamientos de servicios para la biblioteca escolar del colegio técnico Palermo

Una vez recopilados toda la información tanto documental como de campo se procede a realizar una caracterización detallada de los alumnos del Colegio Técnico Palermo quienes son los usuarios potenciales que hacen uso de los servicios de información.

Posteriormente, se desarrollan las necesidades de información identificadas en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y se analizan los datos recopilados.

Finalmente, y teniendo como insumo tanto las características de los usuarios como sus necesidades de información, la presente investigación aborda una serie de lineamientos que dan la ruta para mejorar, actualizar y diseñar los servicios existentes en la actualidad o unos nuevos.

4.1 Caracterizar los usuarios de bachillerato (jornada de la mañana en la biblioteca institucional del colegio técnico palermo)

El término caracterización, en el contexto del análisis de datos de la presente investigación se refiere a la identificación de estudiantes que comparten unas

características similares. Dicha caracterización nos ayudara en el desarrollo de la investigación a proponer los lineamientos para el mejoramiento o diseño de los servicios de la Biblioteca Escolar del Colegio Tecnico Palermo.

La caracterización de usuarios estada dada y responde claramente al analisis de un grupo o el resultado de la segmentación de este mismo. Esta caracterización se toma un segmento de la población, que para efectos de esta investigación el universo no es mas que la totalidad de los estudiantes de todas las jornadas y la caracterización unicamente se aplica a la segmentación de estudiantes de la Jornada Mañana.

Esta caracterización se lleva a cabo una vez se ha realizado un analisis del colegio en donde se toman los siguientes elementos como base para realizar tanto la segmentación como la caraterización:

- El género para nuestra investigación no es relevante pueden ser hombres o mujeres, su género no es causal de discriminación.
- Tiene que estar en edad mínimo de 13 años.
- Tiene que estar disponible de forma personal.
- La religión, raza y clase social no es de relevancia para nuestra investigación, es decir que todo estudiante que cumpla con las características anteriores podrán aplicar para el diligenciar la encuesta.

Para tal efecto y de acuerdo a la aplicación del instrumento de recolección de datos, las preguntas 1-3 de la encuesta permitió caracterizar la población de la investigación. Los grupos en que se realizaron las pruebas corresponden a los grados sexto a once de bachillerato del colegio de la jornada mañana, el 27% corresponde a los estudiantes de 11 y el 25% a los estudiantes de 10, en los demás cursos el nivel de participación oscila entre el 11% y 13 %.

Estudiantes: La población del colegio es de 3000 estudiantes, constituida de la siguiente manera:

JORNADA	ETAPA ESCOLAR	CANTIDAD
Mañana	Primaria	400
Mañana	Secundaria	250
Tarde	Primaria	340
Tarde	Secundaria	1060

Los estudiantes en su mayoría residen en la localidad 13 de Teusaquillo, el estrato socioeconómico es de 2-4

4.2. Necesidades de información de los estudiantes del Colegio Técnico Palermo.

Una vez se tienen caracterizados los estudiantes, se aborda la siguiente fase la cual es la de determinar las necesidades de información de los usuarios

potenciales o reales que hacen uso de los servicios de la Biblioteca Escolar del Colegio. La aplicación del instrumento y el análisis de los datos arrojados de este proceso permiten establecer además de las necesidades de información el nivel de satisfacción, frente a los trámites y servicios ofrecidos a los estudiantes permitiendo examinar el comportamiento en relación con la biblioteca escolar, además de evaluar el desempeño de los servicios y productos ofrecidos por la Biblioteca.

Para el análisis cuantitativo se utilizó IBM SPSS Statistics Base un software para análisis estadístico con las principales funciones y fórmulas de análisis de usabilidad en la estadística descriptiva.

Aplicación del instrumento



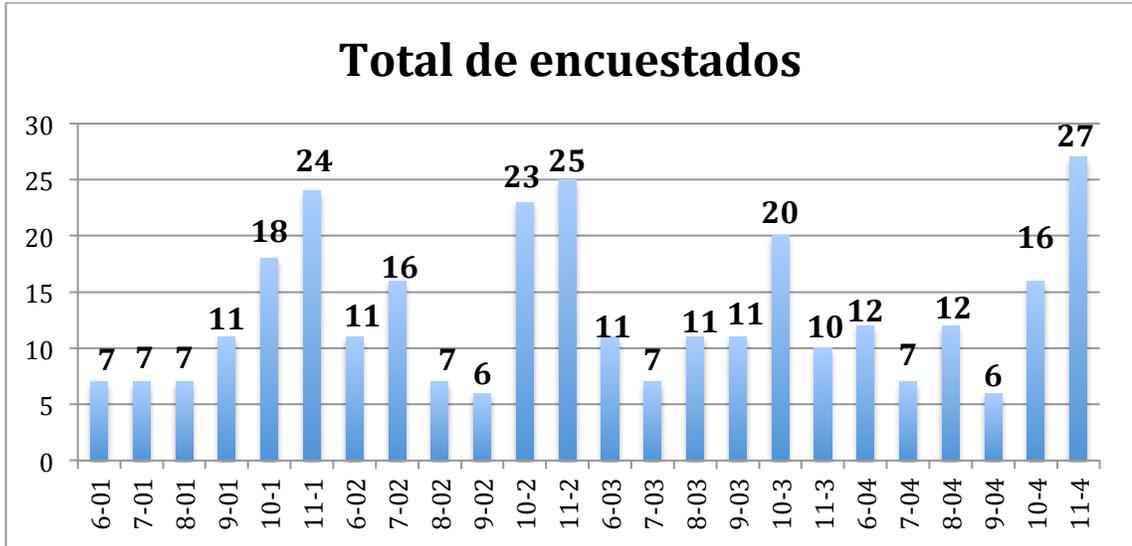


Gráfico 10. Total de encuestados por cursos

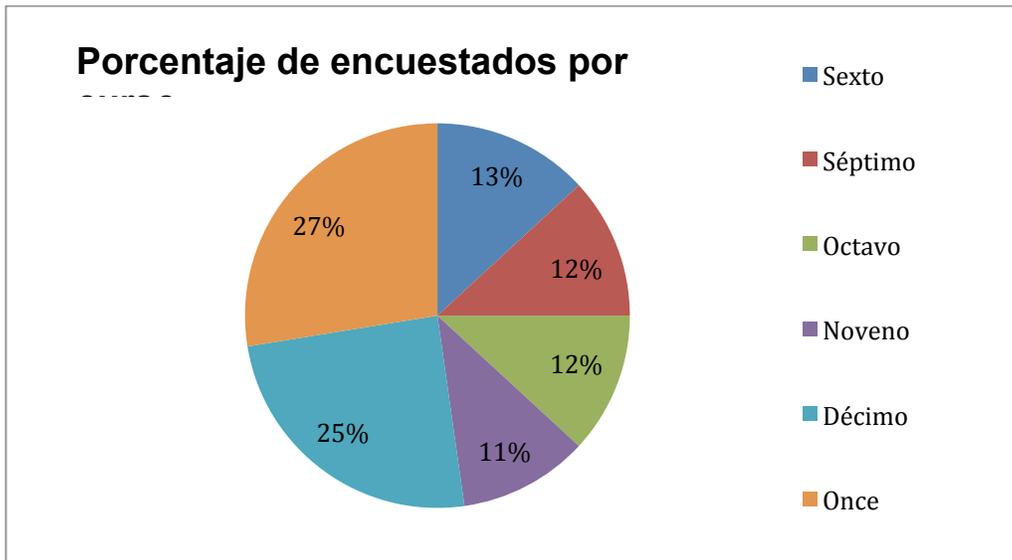


Gráfico 11. Porcentaje de estudiantes encuestados por cursos

El lo referente al uso de la tecnología el 86% de los estudiantes encuestados tienen computador en sus casa, además, el 75% cuenta con conexión a internet en casa, estos indicadores son de suma importancia para el

desarrollo de las estrategias del objetivo 3 de la investigación. (ver gráfica 6 y 7)

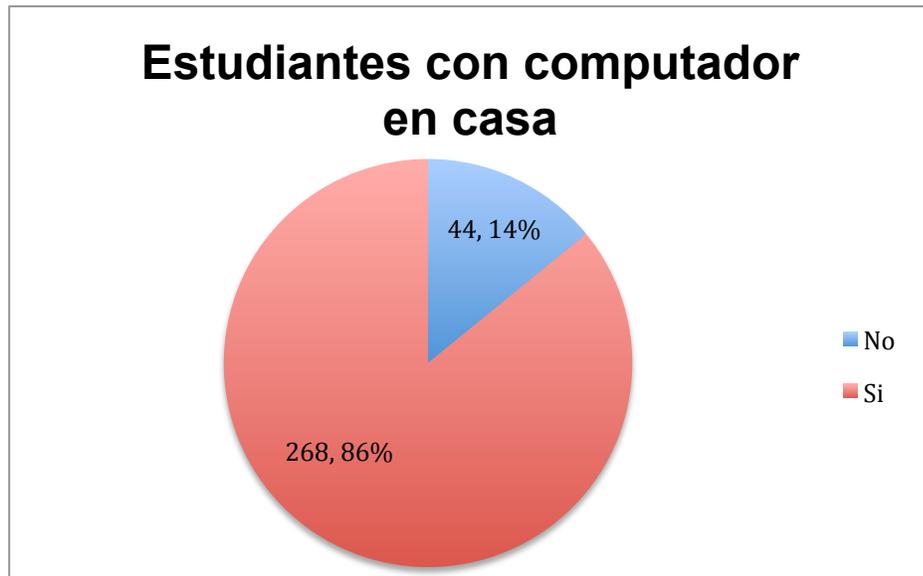


Gráfico 12. Estudiantes con computador en casa

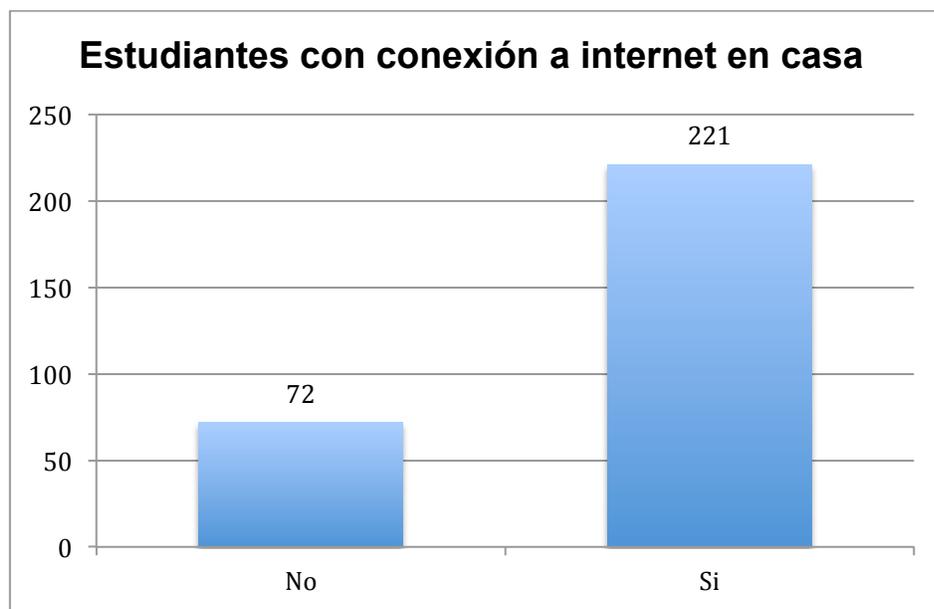


Gráfico 13. Estudiantes con conexión a internet en casa

El 47% de los estudiantes encuestados indican que usan el computador en periodos de 2 a 3 horas o más, por su parte, el 38% lo usa por períodos de 2 a 3 horas, lo que indica que el uso diario del computador es alto en los hogares o lugares diferentes al colegio. Por otra parte, al indagar sobre el uso específico que dan al computador el mayor rango tiempo con 19% se dedica a actividades relacionadas con char y videoconferencias, otros de los usos más comunes con un 15% son las activades en redes sociales y actividades de comunicación asincrónica (correo, foro, entrada, post, etc.). (ver grafica 8 y 9)

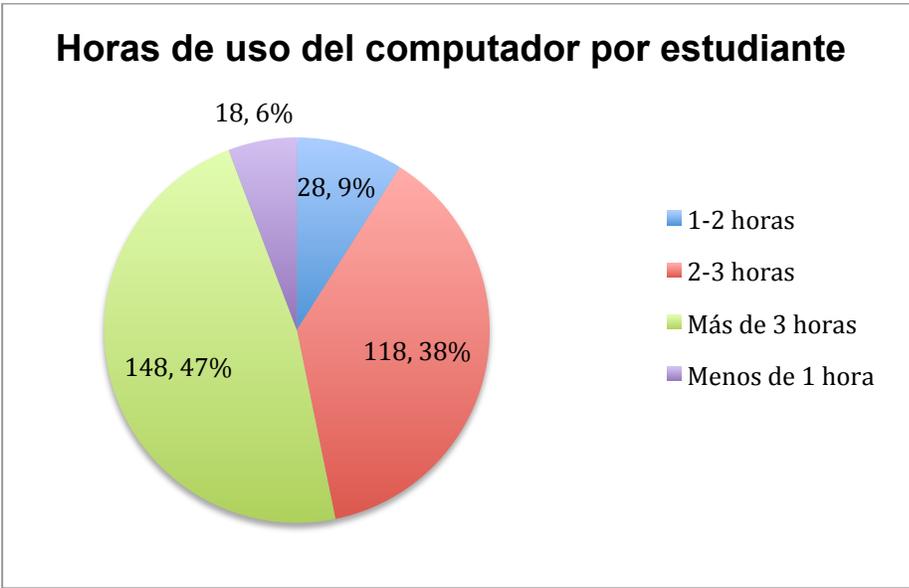


Gráfico 14. Estudiantes con conexión a internet en casa

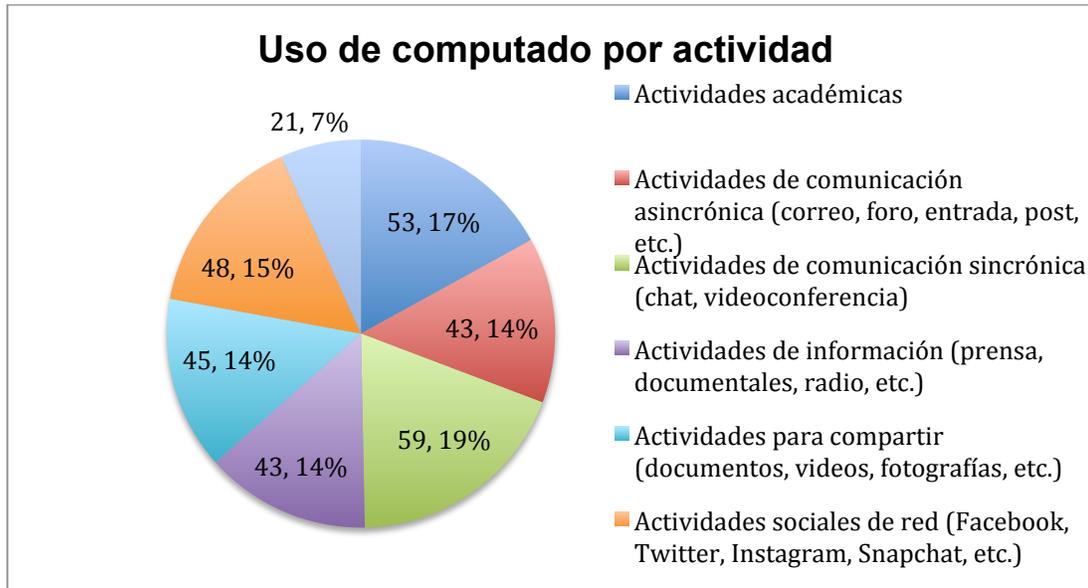


Gráfico 15. Uso de computador por actividades

- **BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN**

Las preguntas 8 y 9 permitieron comprender la forma en que los estudiantes buscan información. El 41% de los encuestados indica que el tipo de información que busca para suplir sus necesidades de información son videos, además, el 34% lo hace con fuentes de tipo texto. En esa medida, al indagar sobre la herramienta utilizada para encontrar información el 55% usa buscadores de internet, el 19% lo realiza en libros y el 17% se basa en la información de las redes sociales. (ver grafica 10 y 11)

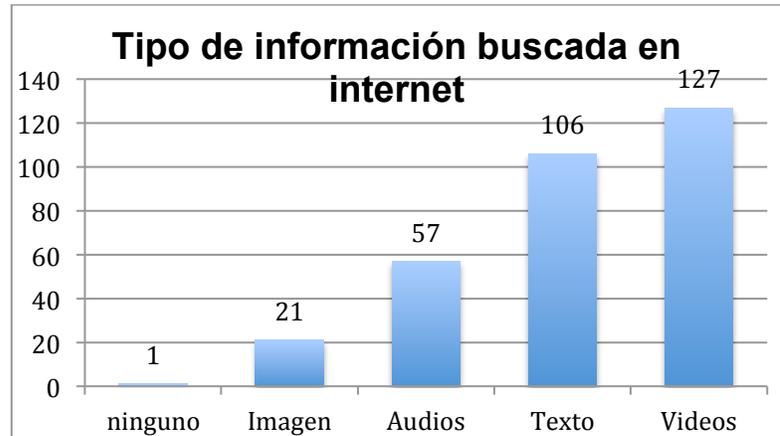


Gráfico 16. Tipo de información buscada en internet

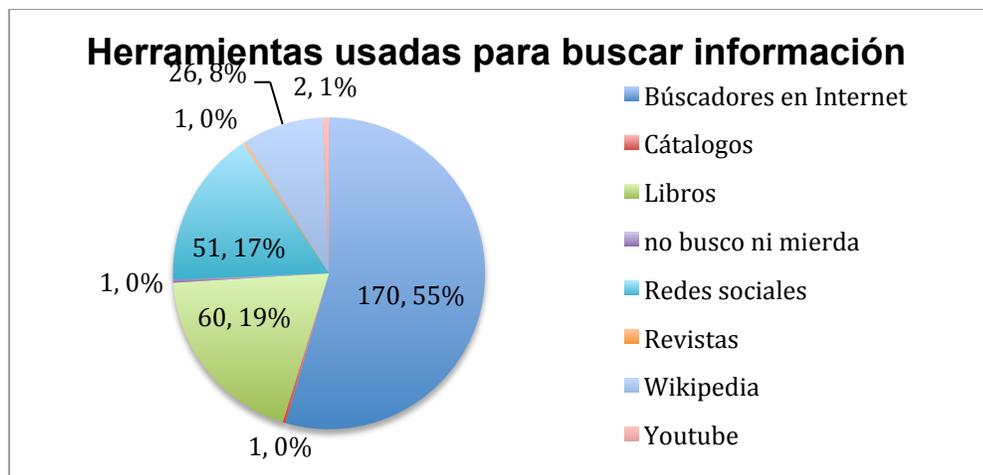


Gráfico 17. Herramientas usadas para buscar información en internet

- **BIBLIOTECA Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN**

En las preguntas 10 a 14 se identificaron las percepciones de los estudiantes respecto a la biblioteca del colegio, el 77% de los encuestados consideran importante el servicio que la biblioteca brinda para responder a sus

necesidades de información académicas. Por otra parte, al se interrogados sobre la forma en que les gustaría recibir información de la biblioteca el 42% prefiere hacerlo de forma presencial, sin embargo, el 59% prefiere una forma diferente. Para el tipo de formato en que los estudiantes desean recibir información de la biblioteca, el 62% se inclina por el digital y el restante 38% por el físico. (ver grafica 12-14)

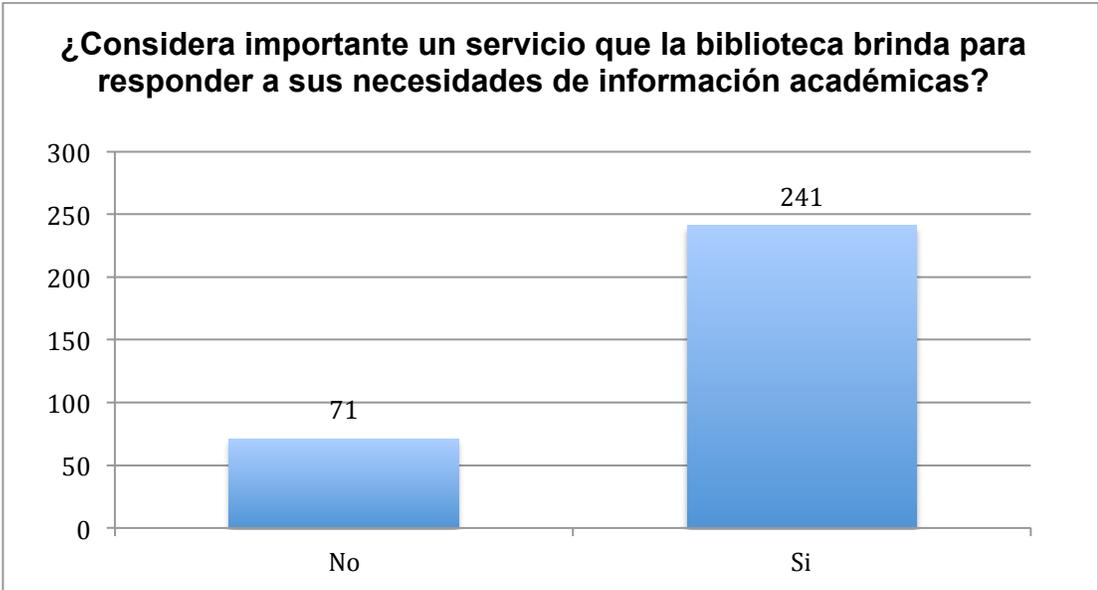


Gráfico 18. Herramientas usadas para buscar información en internet

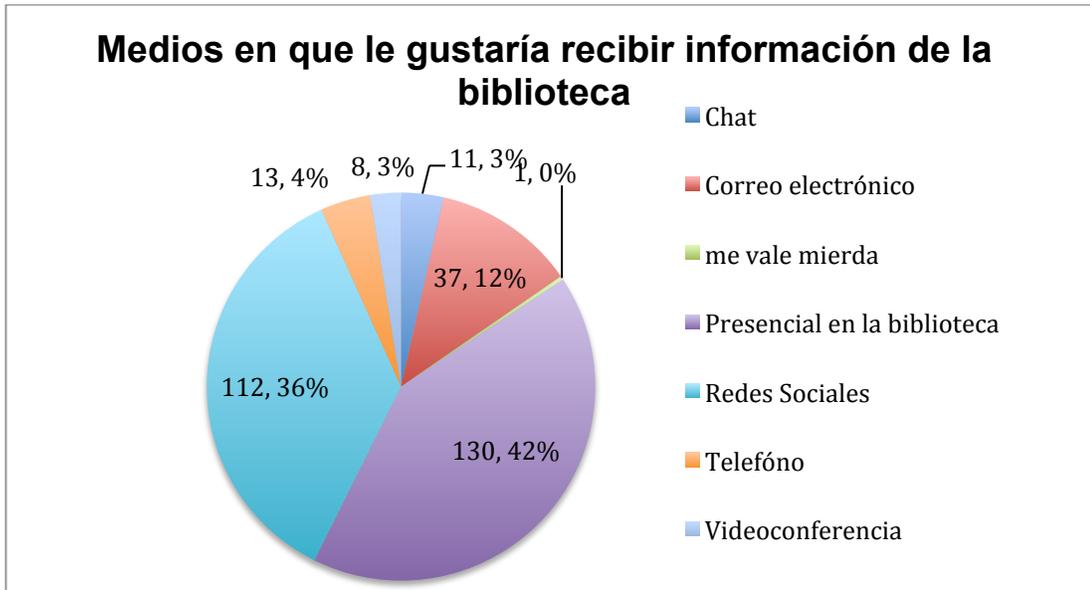


Gráfico 19. Medios en que le gustaría recibir información de la biblioteca

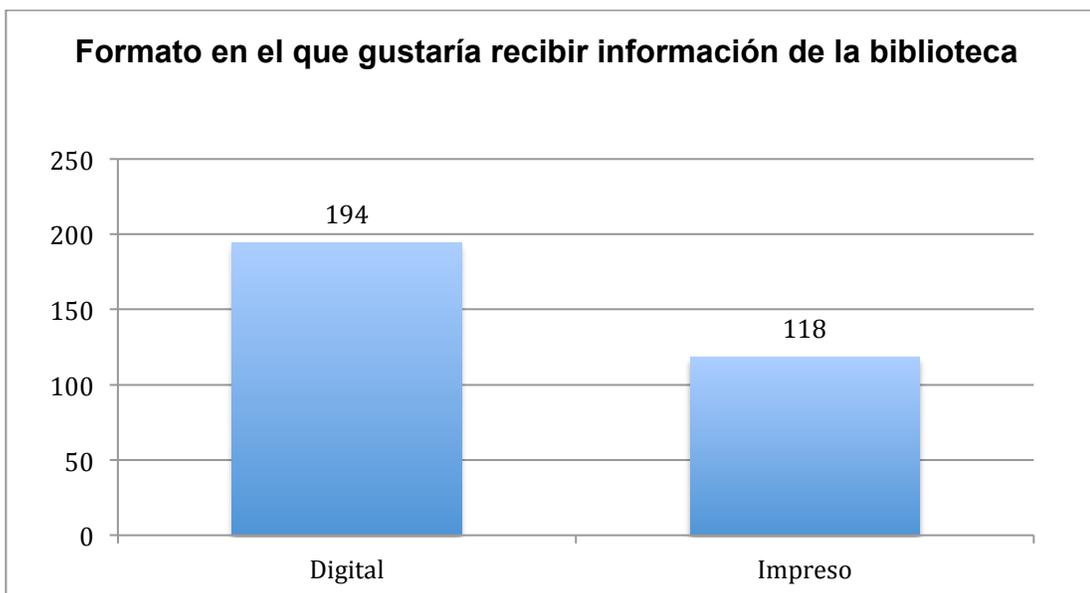


Gráfico 20. Formato en que le gustaría recibir información de la biblioteca

4.3. Lineamientos de servicios para la biblioteca escolar del colegio tecnico palermo que responda a las necesidades de informacion de los estudiantes.

Se acuerdo con el capítulo anterior, las características de la población y las necesidades de información a continuación se presenta la propuesta de servicios para la biblioteca del Colegio Técnico Palermo:

- SERVICIO ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL – ALFIN

Objetivo	Desarrollar habilidades en los estudiantes para buscar, localizar, seleccionar, acceder, evaluar y usar información en cualquier tipo de soporte y situación, dentro o fuera de la biblioteca, para su posterior transformación.
Directriz de la IFLA que atiende	De acuerdo con el Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca escolar Objetivos de la biblioteca escolar: Prestar apoyo a todos los alumnos para la adquisición y aplicación de capacidades que permitan evaluar y utilizar la información, independientemente de su soporte, formato o medio de difusión, teniendo en cuenta la sensibilidad a las formas de comunicación que existan en la comunidad; ⁽⁸⁴⁾
Descripción	El servicio de Alfabetización Informacional desarrolla habilidades para el acceso, uso y evaluación de la información en sus diferentes soportes y formatos, que

⁸⁴ LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA y INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA), «Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la Biblioteca Escolar».

	<p>permita un aprendizaje significativo a lo largo de la vida.</p>
Periodicidad	<p>El servicio deberá realizarse en seis sesiones bimensuales, así:</p> <p>1 ciclo de 3 sesiones.</p> <p>2 ciclo de 3 sesiones.</p>
Procedimiento	<p>Cada ciclo deberá desarrollar una habilidad de acuerdo con el siguiente esquema de la IFLA:</p> <p>A. ACCESO. El usuario accede a la información de manera efectiva y eficiente.</p> <p>1. Definición y articulación de la necesidad informativa. El usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> Define o reconoce la necesidad de información; Decide hacer algo para encontrar la información; Expresa y define la necesidad de información; Inicia el proceso de búsqueda. <p>2. Localización de la información. El usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica y evalúa las fuentes potenciales de información; Desarrolla estrategias de búsqueda; Accede a las fuentes de información seleccionadas; Selecciona y recupera la información. <p>B. EVALUACIÓN. El usuario evalúa la información de manera crítica y competente.</p> <p>1. Evaluación de la información. El usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analiza, examina y extrae la información; Generaliza e interpreta la información;

<p>Selecciona y sintetiza la información; Evalúa la exactitud y relevancia de la información recuperada.</p> <p>2. Organización de la información. El usuario: Ordena y categoriza la información; Agrupa y organiza la información recuperada; Determina cuál es la mejor y más útil.</p> <p>C. USO. El usuario aplica/usa la información de manera precisa y creativa.</p> <p>Uso de la Información. El usuario: Busca nuevas formas de comunicar, presentar y usar la información; Aplica la información recuperada; Aprehede o internaliza la información como conocimiento personal; Presenta el producto de la información.</p> <p>Comunicación y uso ético de la información. El usuario: Comprende el uso ético de la información; Respeto el uso legal de la información; Comunica el producto de la información con reconocimiento de la propiedad intelectual; Usa los estándares para el reconocimiento de la información⁽⁸⁵⁾</p>
--

⁸⁵ IFLA/UNESCO. Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente. [s.n.]:UNESCO, 2007. p. 7

- CAPACITACIÓN EN RECURSOS ELECTRÓNICOS

Objetivo	Desarrollar habilidades en los estudiantes para la búsqueda, recuperación y acceso a la información y el conocimiento, a través de diferentes soportes y tecnologías de la información y la comunicación.
Directriz de la IFLA que atiende	De acuerdo con el Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca escolar Objetivos de la biblioteca escolar: <ul style="list-style-type: none"> · prestar apoyo a todos los alumnos para la adquisición y aplicación de capacidades que permitan evaluar y utilizar la información, independientemente de su soporte, formato o medio de difusión, teniendo en cuenta la sensibilidad a las formas de comunicación que existan en la comunidad; · facilitar el acceso a los recursos y posibilidades locales, regionales, nacionales y mundiales para que los alumnos tengan contacto con ideas, experiencias y opiniones varias;(86)
Descripción	Es un servicio de formación de usuarios que pretende que estos adquieran habilidades en el manejo de los recursos electrónicos para la búsqueda y recuperación de información en formatos no convencionales
Periodicidad	El servicio deberá realizarse en una sesión mensual.
	Cada sesión deberá desarrollar de la siguiente manera:

⁸⁶ Ibid.

Procedimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida a los estudiantes 2. Presentación del bibliotecario escolar 3. Explicación de la metodología de la capacitación 4. Descripción de los recursos electrónicos libros sugeridos por la biblioteca escolar. 5. Se dan ejemplos prácticos de búsqueda y recuperación de información se profundiza en cada una de las secciones de los recursos electrónicos.
---------------	---

- REFERENCIA

Objetivo	Orientar y facilitar la búsqueda, recuperación y acceso a la información y el conocimiento, a través de diferentes soportes y tecnologías de la información y la comunicación.
Directriz de la IFLA que atiende	<p>De acuerdo con el Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca escolar:</p> <p>Objetivos de la biblioteca escolar:</p> <ul style="list-style-type: none"> · respaldar y realizar los objetivos del proyecto educativo del centro escolar y del plan de estudios; · trabajar con el alumnado, el profesorado, la administración y las familias para realizar el proyecto educativo del centro escolar; proclamar la idea de que la libertad intelectual y el acceso a la información son

	fundamentales para ejercer la ciudadanía y participar en una democracia con eficiencia y responsabilidad;(87)
Descripción	<p>El servicio de referencia en línea que permite a los usuarios que formular sus preguntas e inquietudes, de esta forma se brinda</p> <p>Información a todos los usuarios que necesiten de ella, sin discriminación de raza, género, religión, condición socioeconómica, discapacidad o grado de escolaridad.</p> <p>Asesorar al usuario en la búsqueda y recuperación de la información pertinente a sus necesidades informativas.</p> <p>Resolver las solicitudes de manera oportuna, ágil y eficiente.</p>
Periodicidad	El servicios deberá prestarse diariamente durante el horario de servicios de la biblioteca

⁸⁷ Ibid.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

El objetivo general de la investigación plantea la elaboración de un estudio de necesidades de información de los estudiantes de bachillerato (jornada mañana) del Colegio Técnico Palermo respecto a la biblioteca institucional, para lo cual por medio de la metodología establecida en los aportes de Rey Martín⁸⁸ y Elías Casado⁸⁹ se realizó dicho estudio de usuarios con y una muestra representativa de 312 estudiantes, de acuerdo con los resultados obtenidos se puede concluir:

- La población tiene un alto consumo tecnológico ya que más del 80% dedica más de 2 horas diarias al uso del computador en sus casas. Además, el 75% de la población tiene acceso a internet desde sus hogares. En este sentido, los servicios de la biblioteca deben orientarse en gran medida a fortalecer las competencias digitales de los estudiantes, diversificando su oferta de servicios en internet para garantizar el acceso y uso de colecciones e información disponible en la biblioteca para la comunidad académica del colegio.
- En los temas referentes a la consulta de información en internet, los videos lideran el tipo de contenido preferido por los estudiantes con un 40%, sin embargo, el 36% prefiere la consulta de fuentes textuales. Adicionalmente, el 55% de los contenidos buscados en internet por estudiantes se basan en buscadores comerciales. Por consiguiente, es

⁸⁸ REY MARTÍN, «La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria».

⁸⁹ Elías, *Manual de estudios de usuarios*.

necesario que la biblioteca establezca un programa de Alfabetización Informacional (ALFIN) que permita desarrollar competencia en el consulta, acceso, análisis, evaluación y uso de la información en internet.

- La biblioteca cumple un papel fundamental en el Colegio Técnico Palermo, el 75% de los encuestados considera importante el papel que cumple la biblioteca para cubrir sus necesidades de información académicas. Además, más del 50% prefiere recibir información por medios distintos a los físicos y el 63% desea contenidos digitales sobre los físicos. En consecuencia, el fortalecimiento de servicios debe estar orientado al uso de herramientas TIC.

Por otra parte, la elaboración del estado del arte de las tendencias mundiales en estudios de usuarios permitió identificar el concepto de usuario de información que se emplea en la actualidad “aquel individuo que necesita información para desarrollar sus actividades. Según esto, todos los seres humanos somos usuarios de información, pues todos la necesitamos para realizar las actividades que llevamos a cabo diariamente.”⁹⁰ A partir de esta conceptualización fue posible caracterizar los elementos que componen el estudios de usuarios, así:

- Recolectar datos
- Instrumentos de recolección
- Análisis de datos

Finalmente, de acuerdo con el objetivo específico número 3, a continuación se relacionan la propuesta de servicios basada en el informe IFLA⁹¹ ¿Surcando las

⁹⁰ *Ibíd.*

⁹¹ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA), «¿Surcando las olas o atrapados en la marea?» (IFLA, 2014), http://www.abinia.org/surcando_las_olas_o_atrapados_en_la_marea.pdf.

olas o atrapados en la marea? para responder a las necesidades de información de los estudiantes caracterizadas en esta investigación:

- La oferta de servicios de la biblioteca debe ser diversificada con herramientas TIC, para esto se deben desarrollar estrategias como:
 - Implementar un servicios de disseminación selectiva de información por medio de formularios digitales con herramientas como Google formularios, de esta manera la biblioteca debe responde a las necesidades de información de los estudiantes por medio contenidos digitales.
 - Establecer un programa de alfabetización informacional para el colegio, la biblioteca se debe convertir en el motor de la formación de competencias en el acceso, evaluación y uso de la información. Para esto se debe establecer un plan estratégico que permita que todo la comunidad académica de bachillerato (docentes, estudiantes, administrativos, entre otros) reciban al menos 2 sesiones semestrales del programa.
 - Nuevos canales de comunicación mediados por TIC, la biblioteca debe establecer nuevos canales de comunicación sincrónico y asincrónico como correo electrónico, chat, videoconferencia, webinar.

5.2 RECOMENDACIONES

En lo referente al colegio

- En la biblioteca del Colegio Técnico Palermo se deben establecer mecanismos de seguimiento que permitan monitorear las estrategias de servicios implementadas, de tal manera se podrán tomar acciones correctivas que permitan alcanzar los objetivos establecidos.
- La biblioteca del Colegio Técnico Palermo es necesario realizar una caracterización de los servicios y programas que presta, de esta

manera, se pueden normalizar los procedimientos, de tal manera, que se optimicen los tiempos de servicio al usuario.

- Establecer un programa de capacitación que permita fortalecer las competencias del bibliotecario a cargo de la biblioteca, para esto se propone establecer alianzas de formación con la biblioteca digital en el programa bibliotecas Vivas.
- Incluir un plan de Plan de Promoción

En lo referente a la Universidad de la Salle

- La Universidad como referente de la bibliotecología en la ciudad debe establecer un grupo de investigación que implemente un estudio de usuarios para la red de bibliotecas distritales de la ciudad, de esta forma los estudiantes, profesionales y egresados pueden contribuir al mejoramiento de los servicios de información en Bogotá.

6. BIBLIOGRAFÍAS

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. 2007. «Por una ciudadanía plena: hacia unas políticas distritales para las bibliotecas escolares». http://www.educacionbogota.edu.co/Centro_Documentacion/publicaciones2004_2008.htm.

———. 2013. «La biblioteca escolar: recurso educativo por excelencia.» Alcaldía Mayor de Bogotá. <http://www.redacademica.edu.co/archivos/redacademica/colegios/bibliotecas/libros/EXCELENCIA-PUBLICADO/BE-EXCELENCIA.html#p=4>.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, y SECRETARÍA DE EDUCACIÓN. 2002. «Orientaciones para Creación y Organización de Bibliotecas Escolares».

Alicia, MARTÍNEZ MOLINA. 2013. «Análisis de los Servicios Prestados en el Área de Administración del Conocimiento en la Biblioteca Escolar Carlos Dickens», enero. <https://repositorio.itesm.mx/ortec/handle/11285/578665>.

BALLANO, Inmaculada, y L. MUÑOZ. 2010. *Cómo elaboran sus trabajos escritos los universitarios. Claves para una realfabetización en la era digital*. Universidad de Deusto. Recuperado de <http://repositorial.cuaed.unam.mx>. http://www.virtualeduca.info/ponencias2009/124/Como%20elaboran%20sus%20trabajos%20escritos%20los%20universitarios_Ballano_Munoz.doc.

Camilo Alejandro, CORCHUELO RODRÍGUEZ, BARBOSA PAVA Carlos Alberto, y BELLO MELO Norberto. 2010. «Proyecto conformación de una colección bibliográfica para la fundación sembrando semillas de vida del barrio Caracoli en Ciudad Bolívar». Technical report. Universidad de la Salle (Colombia). <http://eprints.rclis.org/20554/>.

Camilo Alejandro, CORCHUELO RODRÍGUEZ, BARBOSA PAVA Carlos Alberto, y VARGAS RODRIGUEZ Ronald Alexander. 2012. «Plan de mercadeo para el servicio de referencia del Sistema de Bibliotecas del Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario». Other. <http://eprints.rclis.org/20481/>.

Carmén, MARTIN MORENO. 2007. «Metodología de investigación en estudios de usuarios». *Revista General de Información y Documentación*.

Carmen Martín, MORENO. 2008. «Metodología de investigación en estudios de usuarios». *Revista General de Información y Documentación* 17 (2): 129-49. doi:-.

Centro regional para el fomento del libro en América Latina, el Caribe, España y Portugal (CERLAC). 2007. *Por las bibliotecas escolares en Iberoamérica*.

Bogotá: CERLAC. http://cerlalc.org/wp-content/uploads/2013/03/Por_Bibliotecas_escolares.pdf.

«Colegio tecnico distrital palermo». 2016. Bogotá. Accedido abril 28.

<https://www.google.com/maps/place/Colegio+tecnico+distrital+palermo/@4.6378826,->

[74.0745529,20z/data=!4m2!3m1!1s0x8e3f9a328a6c08cf:0x5475397110e0575b](https://www.google.com/maps/place/Colegio+tecnico+distrital+palermo/@4.6378826,-74.0745529,20z/data=!4m2!3m1!1s0x8e3f9a328a6c08cf:0x5475397110e0575b)

COLEGIO TÉCNICO PALERMO. 2016. «Manual de convivencia». COLEGIO TÉCNICO PALERMO.

D., FRIAS. 2007. «Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida». Universidad de Valencia.

<http://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>.

Eduardo Mancipe, FLECHAS, y ARIAS Mery Alexandra Cáceres. 2011. «Predictibilidad e impredecibilidad: su papel en la reflexión epistemológica de la bibliotecología como ciencia social». *Códices* 7 (1): 13-29.

Eliane Fioravante, GARCEZ. 2013. «A fenomenologia e o “sentido” de biblioteca escolar para o ser-aluno: ensaio de proposta de investigação1». *Revista Interamericana de Bibliotecología* 36 (3): 197-205.

Elias, SANZ CASADO. 1994. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid, España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

FUNDALECTURA. 2000. «Diagnóstico de las Bibliotecas Escolares del Distrito de Santa fe de Bogotá con base en encuestas preparadas y aplicadas.» Secretaría de Educación del Distrito Capital de Santa fe de Bogotá D.C.

GARCIA, M. Francisca Abad. 1997. *Investigación evaluativa en Documentación. Aplicación a la Documentación Médica*. Universitat de València.

H., CATAÑEDA, VIVAS G., WINSTON J., y CHACÓN B. 2010. «Recolectores , verificadores y reflexivos: perfiles de la competencia informacional en estudiantes universitarios de primer semestre *». *Revista Interamericana de bibliotecología* 33 (1): 187-209.

IFLA/UNESCO. 2007. «Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente». UNESCO. www.ifla.org/files/information-literacy/.../ifla-guidelines-es.doc.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). 2014. «¿Surcando las olas o atrapados en la marea?» IFLA. http://www.abinia.org/surcando_las_olas_o_atrapados_en_la_marea.pdf.

J., AZNAR, y GUERRERO E. 2011. «Análisis del índice-h y propuesta de un nuevo índice bibliométrico: el índice global». *Revista Clínica Española* 211 (5): 251-56. doi:10.1016/j.rce.2010.11.013.

Joaquín, RUIZ ABELLAN, IZQUIERDO ALONSO Mónica, y PIÑERA LUCAS José Tomás. 2015. «El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales». http://www.ciepi.org/fesabid98/Comunicaciones/j_ruiz1/j_ruiz1.htm.

LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA, y INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). 1994. «Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la Biblioteca Escolar». UNESCO. http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_es.html.

María Clemencia, VENEGAS. 2015. *Herramientas para la biblioteca escolar I*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional,. http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-350624_recurso_1.pdf.

María Clemencia, Venegas Fonseca. 2015. «Herramientas para la biblioteca escolar». Ministerio de Educación Nacional. http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-350624_recurso_1.pdf.

María de las Mercedes, FERNANDEZ, y NUÑEZ Israel A. 2007. «Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud». *ACIMED* 15 (4): 0-0.

Mayerlyn Carolina, ROJAS NOVOA. 2010. «Modelo de promoción de los servicios de información ofrecidos por la biblioteca de la institución educativa distrital Colegio Ofelia Uribe de Acosta, a partir de un plan de mercadeo». <http://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/5366>.

Mercedes Laguna, GONZÁLEZ. 2013. «Crear contexto de aprendizaje en el marco de las bibliotecas escolares. Lectores, investigadores, creativos y críticos». *Códices* 9 (1): 35-53.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. 2002. «Un nuevo concepto de biblioteca escolar». http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/8/cd_2013/m1_2/un_nuevo_concepto_de_biblioteca_escolar.html.

QUINTERO CASTRO, Natalia. 2007. «Aproximación a la epistemología de la bibliotecología como estudio regional del conocimiento». *Revista Interamericana de Bibliotecología*. <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/1872>.

REY MARTÍN, Carina. 1999. «La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria : el caso de las universidades catalanas». Text.Article. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*. diciembre. <http://bid.ub.edu/03rey2.htm>.

ROJAS, Rendón, y Miguel ÁNGEL. 2009. «Ciencia bibliotecológica y de la información en el contexto de las ciencias sociales y humanas. Epistemología, metodología e interdisciplina». *Investigación Bibliotecológica* 22 (044). <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/view/4141>.

RP., ALVAREZ. 2004. «Formación superior basada en competencias, interdisciplinariedad y trabajo autónomo del estudiante». *Revista Iberoamericana de Educación.*, 1-34.

Ruth Helena, VALLEJO SIERRA, y TELLEZ Luís Roberto. 2008. «El mercadeo de servicios en las bibliotecas públicas: ¿una herramienta que se usa?» *Investigación bibliotecológica* 22 (45): 153-69.

Silvana Aparecida Borsetti Gregorio, VIDOTTI, LANZI Lucirene Andréa Catini, y FERNEDA Edberto. 2014. «A mediação da informação aliada ao uso das tecnologias da informação e comunicação em uma biblioteca escolar.» *Informação & Informação* 19 (2): 117-37. doi:10.5433/1981-8920.2014v19n2p117.

STAMATIOU, K., M. SGOURIDOU, y G. CHRISTOPOULOS. 2016. «Did Ugo Foscolo Suffer from Chronic Renal Insufficiency?» *SpringerPlus* 5 (1): 1-5. doi:10.1186/s40064-016-1744-1.

USUARIO Y FORMACIÓN. 2015. «Historia y Origen de los Estudios de Usuario». *Scribd*. Accedido marzo 22. <https://es.scribd.com/doc/33434183/Historia-y-Origen-de-los-Estudios-de-Usuario>.