

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE
LAS BIBLIOTECAS ESCOLARES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS
PRIVADAS EN EL MUNICIPIO DE MOSQUERA, CUNDINAMARCA.
ESTUDIO DE CASO.**

CARLOS ANDRÉS MENDOZA PUERTO

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

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE
LAS BIBLIOTECAS ESCOLARES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS
PRIVADAS EN EL MUNICIPIO DE MOSQUERA, CUNDINAMARCA.
ESTUDIO DE CASO.**

CARLOS ANDRÉS MENDOZA PUERTO

*Trabajo de grado para optar al título de Profesional en Sistemas de
Información, Bibliotecología y Archivística*

DIRECTORA:

IRENE SOFIA ROMERO OTERO
Dra. Información y Documentación en la Sociedad del Conocimiento

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

Nota de aceptación.

Dr., NELSON JAVIER PULIDO

Director Programa Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística

IRENE SOFIA ROMERO OTERO

Directora del trabajo de grado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bogotá, diciembre de 2016.

AGRADECIMIENTOS

A todas las personas que hicieron posible y aportaron su granito de arena para la realización y consecución de este trabajo.

Al Dios Todopoderoso que me permitió, a pesar de todos los inconvenientes la terminación de mis estudios.

A mis partners de generación y los de clases, amigos de carrera, por todos los momentos que se viven en la Academia.

A mis compañeros y colegas de trabajo que durante el transcurso de mi carrera aportaron sus conocimientos y aptitudes profesionales.

A la Universidad de la Salle, mi Alma Mater, a los profesores que durante este tiempo me brindaron su conocimiento, por todos los valores y enseñanzas y a mi Directora de Trabajo de Grado Profesora Irene Sofía Romero Otero por su apoyo, paciencia y conocimiento para sacar adelante la investigación.

DEDICATORIA

Luz Marina Puerto de Mendoza, mamita millones de gracias por ser ese apoyo siempre, por estar ahí cuando lo necesité y a punto de tirar la toalla, por esperarme hasta tarde en las noches al llegar de la Universidad y recibirme como siempre, por los sacrificios hechos, por todos los valores y enseñanzas que me has dado a lo largo de mi vida para desempeñar mi profesión.

Carlos Humberto Mendoza, papito millones de gracias por ser ese impulso y por enseñarme a valorar la importancia del trabajo, por darme todo lo que tengo y por todos los sacrificios hechos para ayudarme a terminar mis estudios, por enseñarme el respeto a pesar de las dificultades y por las bendiciones recibidas.

Mauro Fernando Mendoza, hermano millones de gracias por ser apoyo incondicional siempre, impulso y ejemplo de constancia, por darme ánimo y enseñarme que en la vida hay que luchar para conseguir las cosas.

Sebastián Camilo Mendoza Torres, el mejor regalo que Dios y la vida nos ha podido regalar, la bendición más grande que llegó a nuestra familia.

Lizeth Rocío Otero, amor de mi vida, millones de gracias por brindarme tu apoyo siempre, por estar a mi lado en los momentos más difíciles, por tu paciencia, porque este trabajo tiene también tus conocimientos, por todo tu amor, comprensión, por acompañarme y darme tu mano de apoyo en esta travesía. “Hasta que apareciste, con tu fantasía”.

“Never say die”

Jason Day. PGA Tour No. 1 Professional Golfer

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	8
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
3. JUSTIFICACIÓN	11
4. OBJETIVOS	14
4.1 Objetivo general.....	14
4.2 Objetivos específicos.....	14
5. MARCO INSTITUCIONAL	15
5.1 Institución Educativa La Paz.....	16
6. MARCO TEÓRICO	17
6.1 BIBLIOTECA ESCOLAR	17
6.2 La biblioteca escolar: evolución y modificaciones.....	18
6.3 El modelo de biblioteca escolar en la actualidad.....	19
6.4 Preparación y alistamiento de la biblioteca escolar.....	20
6.5 Espacio físico de la biblioteca.....	20
6.6 Creación de la biblioteca escolar.....	21
6.7 Elaboración del proyecto de creación de la biblioteca escolar.....	22
6.8 Ubicación geográfica de la biblioteca escolar.....	23
7. CARACTERÍSTICAS DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR	24
7.1 El manifiesto Unesco/IFLA de la biblioteca escolar.....	25
7.2 Misión de la biblioteca escolar.....	25
7.3 Visión de la biblioteca escolar.....	29
7.4 Funciones de la biblioteca escolar.....	29
7.5 Políticas de calidad de la biblioteca escolar.....	30
7.6 Objetivos de calidad de la biblioteca escolar.....	33
8. SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR	34
8.1.Servicio de consulta o referencia.....	36
8.2 Préstamo Externo.....	37
8.3 Préstamo Interno.....	37
8.4 Horario continuo.....	37
8.5 Préstamo Interbibliotecario.....	37
8.6 Catálogo bibliográfico.....	37

8.7 Consultas en bases de datos.....	37
8.8 Recuperación de documentos.....	38
8.9 Reprografía.....	38
8.10 Préstamo de materiales y equipos.....	38
8.11 Traducciones.....	38
8.12 Proyecciones de películas didácticas.....	38
8.13 Promoción de lectura.....	38
8.14 Formación de usuarios.....	38
8.15 Extensión bibliotecaria.....	39
9. METODOLOGÍA.....	42
10. RESULTADOS.....	46
10.1 Análisis de la entrevista al personal a cargo de la biblioteca escolar Institución Educativa La Paz (Encuestador).....	59
10.2 Propuesta de mejora con relación a los servicios de información..	65
10.2.1 Elementos de mejora y recomendaciones.....	65
11. CONCLUSIONES.....	70
12. RECOMENDACIONES.....	72
13. BIBLIOGRAFÍA.....	73
14. ANEXOS.....	77
14.1 Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios de información que presta la biblioteca escolar del Colegio La Paz.....	77
14.2 Guión de entrevista estructurada para evaluar la calidad de los servicios de información que presta la biblioteca escolar Colegio La Paz.....	82

1. INTRODUCCIÓN

La elaboración del siguiente proyecto, está enmarcado en el ámbito de las bibliotecas escolares y pretende evaluar la calidad de los servicios de información que prestan, identificarlos y verificar si cumplen con la calidad y directrices establecidas, determinando si los usuarios los perciben de forma positiva o negativa, así como conocer su papel dentro del entorno académico de la institución educativa.

Se pensó su desarrollo en la biblioteca escolar de la Institución Educativa La Paz, ubicada en el Municipio de Mosquera, donde se pudo evidenciar la falta de acceso a la información y la carencia de servicios para los estudiantes y profesores de la institución.

Dentro del trabajo se desarrolla la situación actual y problemática de las bibliotecas escolares en la actualidad, los objetivos que llevan al desarrollo de la investigación y la importancia de llevarla a cabo dentro de las instituciones escolares que carecen de servicios de información para sus usuarios; luego, se hace una descripción de las características esenciales de la biblioteca escolar, espacios, misión y visión, objetivos, proyecto de creación y puesta en marcha para la comunidad educativa; finalmente se presentan los servicios de información relevantes, una descripción de cada uno, el impacto que tienen dentro de la comunidad de usuarios y la comunidad educativa y la importancia de su planeación y ejecución.

Finalmente, con base en los resultados del análisis de los servicios de información, se presentarán acciones correctivas y una propuesta de mejoramiento para que sean difundidos a toda la comunidad y la biblioteca cumpla el papel para el cual fue planeada y diseñada.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La educación de nuestro país, conviene que sea de alta calidad para los estudiantes, quienes son beneficiados por los proyectos educativos institucionales, por ello resulta indispensable que las instituciones y la biblioteca escolar, realicen una evaluación y análisis del portafolio de servicios de información y recursos que ofrece a sus usuarios para superar los inconvenientes que han truncado el desarrollo de la biblioteca escolar; falta de incentivos económicos para el desarrollo de colecciones, deficiente infraestructura física, falta de normas que regulen su importancia, poca planeación para su funcionamiento, entre otras; estas situaciones preocupan porque la biblioteca escolar garantiza el contacto del alumno con los servicios de información.

Por otro lado, en la mayor parte de los de casos, la biblioteca escolar tiene que preocuparse por los recursos para su funcionamiento, las personas a cargo deben priorizar en: un inventario exacto de la colección bibliográfica por áreas temáticas y materiales multimedia, definir horarios de atención, servicios de información a ofrecer, proyectos a realizar con los estudiantes, evaluar infraestructura y mobiliario disponible y asignar espacios acordes para ubicar las colecciones, definir el personal a cargo y hacer una proyección económica para disponer cuando sea necesario¹; estos factores apoyan la biblioteca y son el complemento al proceso de formación académica y de investigación, base fundamental para satisfacer las necesidades informativas. El propósito principal de la evaluación y análisis de servicios de información, permite a la biblioteca cumplir las demandas de acceso a la información y, a los usuarios, acceder a colecciones bibliográficas y fuentes existentes, a través de los servicios, permite a los estudiantes crear capacidad de análisis y sentido crítico en la sociedad del conocimiento y resaltar la función de la biblioteca dentro de la institución educativa.

¹ BOGOTÁ: Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. La biblioteca escolar como eje transversal del PEI. Secretaría de Educación de Bogotá. Fundalectura. 2004. Pág. 26.

Por otra parte, los servicios de información, tienen un papel importante en la biblioteca escolar, es vital definir políticas y objetivos de servicios para la comunidad escolar. Este conjunto de acciones permitirá mejorar los servicios a los usuarios y al bienestar de la comunidad académica.²

Las bibliotecas escolares, por consiguiente, pueden responder a las necesidades de los usuarios y brindarles valor agregado en el servicio, buscando satisfacer sus necesidades de información. Para esto, es vital revisar sus portafolios de servicios y comprobar que brinden valor a la biblioteca, y si la forma como se prestan cumplen con las necesidades del usuario, si los recursos empleados son suficientemente necesarios y cumplen con los objetivos de calidad.

Así, la biblioteca tiene como objetivo fundamental, el usuario y brindar servicios de información de calidad, generar espacios de comunicación y enseñanza, ser apoyo fundamental al proyecto educativo institucional, brindar servicios a la comunidad educativa, contar con una amplia infraestructura física, colecciones bibliográficas acordes para los estudiantes, materiales y recursos adecuados que permitan responder a las necesidades básicas de información.³

Para lograr que los servicios de información cumplan las expectativas, el personal a cargo, coordina y ejecuta una planeación óptima de los objetivos y planes que dinamicen la interacción entre educadores, educandos y la biblioteca escolar y todos sus recursos, materiales y fuentes bibliográficas a disposición, con el fin de lograr posicionar la biblioteca como punto central del desarrollo de las actividades académicas de sus usuarios.

Por lo anterior, surge el siguiente interrogante de investigación:

¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios de información que presta la biblioteca escolar de la Institución Educativa La Paz a sus estudiantes de grados 6, 9 y 10 ubicada en el municipio de Mosquera – Cundinamarca?

² FUENTES, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. España. TREA. 1999.

³ CAMACHO ESPINOSA, José Antonio. La biblioteca escolar: centro de documentación, información y recursos para la comunidad educativa. Un punto de vista documental. Revista de educación, Pág. 306.

3. JUSTIFICACIÓN

En Colombia, las instituciones educativas, tienen presente la importancia de la biblioteca escolar para atender las necesidades de los usuarios y el desarrollo de sus actividades académicas. Por tal motivo, la biblioteca ha pasado de ser el lugar olvidado a ser un lugar muy importante dentro de la institución educativa para el desarrollo de habilidades y competencias. Su objetivo fundamental es tener un plan de acción, donde la creación de la biblioteca escolar, sea parte vital que apoya los planes educativos institucionales y refuerzo de los procesos educativos del estudiante.

La biblioteca escolar, trabaja conectada con las dependencias académicas de la institución y con el proyecto educativo institucional. De esta forma interactúan: la planeación estratégica, implementación de planes y programas y la evaluación de los programas académicos de la institución. Gracias a estos elementos, el perfil de la biblioteca alberga cientos de actividades y presta diversos servicios de información como: búsquedas y recuperación de información, espacios de formación académica, formación de usuarios, promoción y animación a la lectura, servicios de consulta, investigaciones, préstamo de libros, préstamo a domicilio individual y grupal, préstamos interbibliotecarios, servicio de orientación y referencia, reprografía de documentos, actividades culturales, proyección de videos, diseminación selectiva de información, entre otros.

Por todo lo anterior, la biblioteca se ha convertido en centro de recursos pedagógicos y formativos gracias a nuevos conocimientos que surgen en las actividades académicas de los estudiantes. Esta idea viene tomando fuerza dentro del marco de la sociedad contemporánea que, de acuerdo al manifiesto de la biblioteca escolar de la UNESCO-IFLA, dice que “la biblioteca escolar es parte integral del proceso educativo”⁴, permitiendo la adquisición de funciones

⁴. UNESCO. Programa General de Información. UNESCO. Manifiesto de la biblioteca escolar UNESCO-IFLA. Escocia. 1998. Pág. 178.

especiales de lectura, escritura y la capacidad informativa para el desarrollo y aprendizaje⁵, utilizando los servicios de información.

En la misma línea, un aspecto importante, radica en la calidad de los servicios de información, cuyo eje fundamental y punto de partida es el usuario, los cuales deben estar diseñados de acuerdo a las necesidades informativas y a la mejora constante, atraer nuevos usuarios y conservar los existentes, de manera que la relación usuario - unidad de información sea dinámica, brinde beneficio mutuo y permita la creación de estrategias para unificar productos y servicios de información con usuarios de otras bibliotecas. Para la prestación de servicios de calidad, las bibliotecas escolares deben:

- Conservar a los usuarios a través de la mejora continua de sus portafolios de productos y servicios.
- Atraer a nuevos usuarios a la unidad de información ⁶

Por otro lado, los servicios de información deben ser de acceso libre e ilimitado a la información y recursos disponibles, cubrir los diferentes entornos culturales, educativos y sociales en los que se desenvuelven los estudiantes. Por ello, la prestación del servicio debe estar sujeta a:

- Ser dirigidos por personal calificado para realizar los procesos de análisis e indización de información y contenidos de las fuentes bibliográficas.
- Tener una correcta planeación y ejecución de todas sus tareas de adecuación y gestión de la información.
- Ajustados a la normatividad que regula el sistema educativo.⁷

⁵Ibíd. Pág.180.

⁶ Marketing, calidad y servicios de información. [Online.]. Madrid. El profesional de la información, 1995- [Citado 25 febrero 2014]. Disponible en internet: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/octubre/marketing_calidad_y_servicios_de_informacin.html

⁷ CAMACHO ESPINOSA, José Antonio. La biblioteca escolar: centro de documentación, información y recursos para la comunidad educativa. Un punto de vista documental. Revista de educación, Pág. 303.

Con todo esto, la biblioteca escolar permite espacios agradables para el desarrollo de tareas de investigación, búsqueda de información, consulta de fuentes bibliográficas, estar abierta a la formación de nuevos usuarios y nuevos elementos de conocimiento.⁸ El aporte de las Tecnologías de la Información y la Comunicación incluye que las bibliotecas escolares sean centros de recursos con servicios informativos con la función de enseñar nuevos elementos que se deben integrar para crear en los usuarios culturas de aprendizaje y nuevas habilidades comunicativas⁹.

Con el desarrollo de este análisis comparativo y evaluación de la calidad de los servicios de información de las bibliotecas escolares del Municipio de Mosquera, se pretende conocer el estado actual de los servicios, cómo satisfacen las necesidades de sus usuarios, y como el profesional a cargo los diseña y facilita el acceso a los usuarios. Se propondrán acciones de mejora para cumplir las expectativas de los usuarios, evaluar si cumplen su rol dentro de la biblioteca, que factores interfieren en la prestación del servicio, verificar si el personal a cargo de la biblioteca es el esperado y si cumple el perfil profesional deseado, garantizar que los recursos de la biblioteca como colecciones y materiales didácticos y multimedia, sean utilizados de forma que estén siempre disponibles al público, revisar que las funciones de la biblioteca escolar se estén cumpliendo en su totalidad¹⁰.

⁸El qué y para qué de la biblioteca escolar [Online]. Guadalajara: Colegio Público Río Tajo, 2000- [Citado 29 febrero 2014]. Disponible en internet: <http://centros2.pntic.mec.es/cp.rio.tajo/biblio1.htm>

⁹ Un nuevo concepto de biblioteca escolar [Online] Madrid: [Citado 05 marzo 2014]. <http://www.educa.madrid.org/web/cp.unodemayo.torrejondeardoiz/CPUnodeMayo/Biblioteca/nuevoconceptobibliotecaescolar.htm>

¹⁰ BOGOTÁ. Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. La biblioteca escolar como eje transversal del PEI. Secretaría de Educación de Bogotá. Fundalectura. 2004. Pág. 52.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad (requisitos y directrices) de los servicios de información de la biblioteca escolar de la Institución Educativa La Paz del Municipio de Mosquera, Cundinamarca, ofrecidos a los estudiantes de los grados 6, 9 y 10.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar los diferentes tipos de servicios de información con que cuenta la biblioteca escolar de la Institución Educativa La Paz del municipio de Mosquera, la percepción que tienen los estudiantes sobre los servicios y sus principales características.

Evaluar los servicios de información que presta la biblioteca escolar de la Institución Educativa La Paz a los estudiantes de los grados 6, 9 y 10 de Mosquera-Cundinamarca.

Plantear elementos de mejora en relación a los servicios de información que ofrecen las bibliotecas estudiadas.

5. MARCO INSTITUCIONAL

El trabajo se llevará a cabo en el municipio de Mosquera, cuya estructura orgánica se encuentra definida de la siguiente manera: <http://mosquera-cundinamarca.gov.co/dependencias.shtml>. El municipio de Mosquera como ente territorial y de acuerdo a su misión, es una entidad prestadora de servicios a la comunidad, que busca mejorar la calidad de vida de sus habitantes, mediante el trabajo participativo integrado, coordinado y planificado por parte de sus diferentes organismos en concertación con la comunidad, guiada por los principios de: Equidad, transparencia, eficiencia y eficacia, dentro de un marco jurídico y democrático y bajo criterios de equidad, sostenibilidad ambiental y calidad.

La visión del municipio de Mosquera es que en los próximos 10 años, será un municipio moderno y competitivo, generador de espacios democráticos y participativos mediante el impulso del desarrollo institucional, enfocado a satisfacer necesidades básicas de la población, el desarrollo social, económico, cultural, agropecuario y ecológico, mediante la implementación de políticas específicas dirigidas al mejoramiento de la calidad de vida y de convivencia de sus habitantes, logrando afianzar su identidad regional, articulado con el desarrollo de la misma, y convirtiéndose en uno de los más destacados en el ámbito departamental. Mosquera tiene como funciones principales como entidad político-administrativa que a continuación se describen:

- La gobernabilidad del territorio y el liderazgo regional.
- Sostenibilidad ambiental como soporte del territorio.
- Promover el desarrollo social de sus habitantes.
- Impulsar el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.
- Promover el Desarrollo Cultural de sus habitantes.
- Mantener el alto nivel de cobertura educativa.

- Aprovechar la localización del Municipio para atraer industria limpia.¹¹

En el municipio de Mosquera encontramos la Institución Educativa La Paz en la cual se va a desarrollar este trabajo de investigación ubicada en la parte central del municipio. A continuación, una breve descripción de la institución:

5.1 INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA PAZ: Su sede principal está ubicada en el municipio de Mosquera. Establecimiento educativo identificado con el número 125473001133 zona urbana, ubicado en la dirección Kr 7 B 10 A 94. Cuenta con los niveles Preescolar, Media, Básica Secundaria, Básica Primaria. La visión de la institución que Pertenece a la Fundación Educativa Don Bosco, aspira ser para el 2020, una organización reconocida, que bajo la implementación del Proyecto Educativo Pastoral Salesiano (PEPS), atienda un número significativo de niños, niñas y jóvenes de los sectores populares, mejorando así su calidad de vida. La misión de la institución ser una Comunidad Educativa Pastoral que, inspirada en el Sistema Preventivo de San Juan Bosco, se propone decididamente mejorar la calidad de vida de los niños, niñas y jóvenes de los sectores populares, siguiendo el Proyecto Educativo Pastoral Salesiano.

¹¹ Alcaldía de Mosquera, Cundinamarca. 2016. Presentación del Municipio. Información General. Mosquera: Tarea de todos. Colombia. Mosquera, Cundinamarca.

6. MARCO TEÓRICO

6.1. BIBLIOTECA ESCOLAR

La biblioteca escolar ha sido catalogada como el lugar por excelencia, complementario a las funciones y tareas del docente, donde únicamente se limita a ir de la mano con los Proyectos Educativos Institucionales, para lograr satisfacer las necesidades de información de la comunidad educativa¹².

Con las transformaciones que han tenido las instituciones académicas y a su vez el entorno educativo, estas se han visto en la necesidad de replantear el papel que juega la biblioteca escolar, por todas las funciones que debe cumplir y la misión para la cual está diseñada. El nuevo concepto de biblioteca escolar tiene que estar al ritmo del crecimiento y expansión de la información, contar con una gran cantidad de medios de difusión del conocimiento, la gran cantidad de documentos e información especializada que se encuentra disponible en sus colecciones, la inclusión para todos los usuarios, que son estrictas condiciones para su óptimo desarrollo.

Dicho esto, este nuevo concepto, basado en el crecimiento de su misión y cambios sustanciales, ha hecho que la biblioteca escolar no sea ajena a las reformas educativas que se han generado, estas tienen la misma importancia que la educación de calidad brindada a los alumnos; adicional a esto, los cambios y la nueva concepción que han tomado los servicios de información, han hecho aparecer en la biblioteca amplias oportunidades de acceder al conocimiento, recursos informativos y a todas las posibilidades de satisfacer las necesidades de autoaprendizaje.

¹² ÀLVAREZ, Marcela. La biblioteca escolar: nuevas demandas... nuevos desafíos. Argentina: Ciccus, 2001. Página 159.

6.2 La biblioteca escolar: evolución y modificaciones

La evolución de las bibliotecas escolares, ha tenido cambios significativos, porque pasó de ser el sitio inerte donde se almacenaban algunos libros, gestionados por los profesores de las aulas de clase, a ser el centro de recursos para los estudiantes y profesores, donde pueden hallarse infinidad de recursos y materiales para el desarrollo de actividades propias de adquisición de conocimientos y transformaciones académicas. Anteriormente, en las bibliotecas, se encontraban materiales bibliográficos sin ninguna intervención profesional, únicamente existían libros almacenados en condiciones poco óptimas para su conservación, ficheros con información incompleta y desactualizada y en ocasiones se encontraban sistemas de clasificación en la mayoría de casos, obsoletos. Las buenas prácticas aplicadas en las bibliotecas han traído consigo el permitir a los usuarios el acceso a dichos recursos e información de forma libre y sin restricciones, las estanterías y las colecciones bibliográficas se pueden encontrar señalizadas para su fácil consulta, con el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, los materiales multimedia han tomado fuerza dentro de las bibliotecas y a su vez se han adoptado los sistemas de organización de la información y lo más importante, los grupos de apoyo a las labores de la biblioteca han crecido en gran manera, gracias a los programas de formación académica.¹³

Dicho esto, para lograr que la biblioteca escolar logre estos cambios significativos, implica ofrecer a sus usuarios espacios acordes y agradables para el ejercicio de lectura y consulta, tener colecciones bibliográficas, recursos digitales, bases de datos de consulta actualizadas que sean ofrecidos a los usuarios sin restricciones, las colecciones organizadas preferiblemente con sistemas de clasificación decimal, tener siempre contacto con los usuarios y profesores de las instituciones programando actividades dentro de la biblioteca, visibilizar los servicios de información al exterior de la biblioteca, fomentar el

¹³ Bibliotecas Escolares. “El proceso técnico. Muestra de experiencias didácticas en Bibliotecas Escolares”. Power Point. Abril de 2006. Murcia.
www.educarm.es/templates/portal/ficheros/websDinamicas/122/cotandapp.ppt

uso del tiempo libre a los estudiantes, implementar el uso de las tecnologías de información y el uso de software de gestión para bibliotecas, involucrar a estudiantes y padres dentro de los procesos de lectura y formación académica, el personal a cargo ser el gestor entre la biblioteca y las entidades culturales para promover el buen funcionamiento de esta. ¹⁴

Por tal razón, la aplicación correcta de estas prácticas, logra desencadenar en nuevos modelos de bibliotecas escolares, donde ahora podemos encontrar una amplia gama de materiales y recursos informativos actualizados, servicios de información para los usuarios, profesionales de información gestionando los recursos disponibles, abierta a usuarios externos e interactuando con fuerza en el ámbito escolar. Por estas razones, las bibliotecas escolares, en la actualidad, se han posicionado como lugares y centros de recursos y aprendizaje por excelencia, gracias a la incorporación y aprovechamiento de las tecnologías de información y la implementación de políticas de gestión de información. ¹⁵

6.3 El modelo de biblioteca escolar en la actualidad

La biblioteca escolar en la actualidad ha cambiado considerablemente en la medida en que los servicios de información se van transformando, porque ya se ve en algunas instituciones acceso a la colección de forma abierta, cuentan con profesionales que se encargan de difundir y dar a conocer los servicios, se encuentran colecciones adecuadas y actualizadas para los usuarios. Un nuevo modelo que se ha venido dando es que la biblioteca tiene una mayor interacción con todo el plantel educativo. Otro cambio notable en los servicios de la biblioteca escolar es la inclusión y difusión de los materiales de lectura en espacios que influyen en la institución, permitiendo la rotación de los materiales y el intercambio de información. La biblioteca se ha convertido en alfabetizadora y educadora, donde convergen colecciones de mejor calidad,

¹⁴ NAJERA, CLAUDIA Gabriela. Bitácora de la transformación de una biblioteca escolar y su entorno. México. 2010. <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-7924140>

¹⁵ GARCIA Macías, Antonio. Apuntes de clase. La biblioteca escolar: Concepto, evolución, situación actual en España y la figura del bibliotecario escolar. España. Presentación Académica. Página 6. <https://es.slideshare.net/antonioigm81/la-biblioteca-escolar-concepto-y-funciones>

obras literarias de todos los géneros y libros de investigación de la más alta calidad.¹⁶

6.4 Preparación y alistamiento de la biblioteca escolar

Las bibliotecas escolares no se deben determinar como el espacio acondicionado como complemento a los demás instalados en las instituciones educativas. Se deben determinar, principalmente cómo espacios de formación y desarrollo de políticas educativas conectadas con las políticas que promueve el país; la biblioteca desde el inicio de su planeación está ligada a la creación del proyecto educativo institucional, permitiendo que los usuarios interactúen y hagan uso de todos los materiales y recursos disponibles. La biblioteca tiene una amplia participación en el diseño del Proyecto Educativo Institucional, porque es donde el docente diseña sus líneas de trabajo y enseñanza.¹⁷ Por tal motivo, así como ayuda al diseño del proyecto educativo, también está inmersa en la creación del currículo académico, donde pasa a ser el lugar de interacción docente-alumno, generando espacios y ambientes de aprendizaje propicios para los estudiantes. Aquí se proponen infinidad de elementos como: desarrollo de prácticas de lectura y escritura, aprehender competencias para la búsqueda y recuperación de información, desarrollar la capacidad de sentido y reflexión crítica frente a los diversos ámbitos de conocimiento.¹⁸

6.5 Espacio físico de la biblioteca

El espacio físico destinado para la ubicación de la biblioteca se seleccionará con alto grado de detalle y un gran número de criterios importantes, dentro de los cuales están: buena iluminación, fácil acceso, espacios amplios para la ubicación del mobiliario. La ubicación de la biblioteca está dada por ser un lugar centrado y cerca de las aulas de clase, donde los alumnos empleen

¹⁶PLAN NACIONAL DE LECTURA Y BIBLIOTECAS. La biblioteca escolar que soñamos: hacia la construcción de una política pública para las bibliotecas escolares de Colombia. Colombia. Ministerio de Educación Nacional. 2014. Página 10.

¹⁷CERLALC. Por las bibliotecas de Iberoamérica. CERLALC. Colombia. 2007. Página 30.

¹⁸Ibíd. Página 31

tiempos cortos de desplazamiento y apartado de lugares ruidosos, propiciando ambientes tranquilos para la lectura y el desarrollo de actividades. La planeación debe exigir y tener en cuenta el acceso para los estudiantes más pequeños y primera infancia, donde el acceso tenga las medidas de seguridad necesarias. La biblioteca estará sujeta a mejoras y reformas de ampliación de sus espacios, por la capacidad que tienen de crecimiento, tanto de sus colecciones como de sus usuarios. Las condiciones fundamentales de la biblioteca tienen las siguientes características: buena iluminación, temperatura ambiente acorde para la conservación de las colecciones, excelentes condiciones de las redes de conexión eléctrica, bases de apoyo del edificio lo suficientemente fuertes para soportar su estructura, espacios amplios para desplazamientos de los usuarios.

6.6 Creación de la biblioteca escolar

El proyecto para crear un espacio adecuado para la biblioteca, tiene que estar integrado dentro del proyecto educativo institucional y conformado por un equipo altamente calificado de profesionales para determinar los planes a futuro de la biblioteca. Los planes educativos tienen como principio fundamental que las instituciones académicas participen en la elaboración del proyecto de creación de la biblioteca, realizar mejoras a sus instalaciones, transformarla en centros de recursos de aprendizaje e investigación dotados de colecciones y materiales actualizados, garantizar su difusión y promover la creación y puesta en marcha de los servicios de información para los usuarios. De igual manera, un punto principal de la creación de las colecciones es tener en cuenta las necesidades del usuario, identificando sus gustos por la lectura, brindarle un ambiente acorde para desarrollar sus actividades académicas; la colección estará organizada de acuerdo a los proyectos académicos pactados por la institución y los docentes para los diferentes tipos de usuarios.19

¹⁹ ROA BALLESTEROS, Cesar Alexander. Diseño de un modelo de biblioteca escolar para la escuela normal superior de Monterrey, Municipio del Departamento del Casanare. Colombia. Pontificia Universidad Javeriana. 2009. Página 55. Consultado en: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis281.pdf>

6.7 Elaboración del proyecto de creación de la biblioteca escolar

En cada institución educativa, la administración, tendrá siempre presente el objetivo de establecer el diseño y consideración de la biblioteca escolar, como espacio necesario que permita, a través de sus servicios de información, la completa satisfacción de las necesidades informativas y de conocimiento. Su objetivo fundamental es contribuir al proceso formativo de los estudiantes, inculcando el desarrollo de habilidades investigativas y de pensamiento crítico, que le permitirán desenvolverse de forma integral en diversos ambientes y líneas de conocimiento. Dicho esto, el proyecto contará con unos lineamientos claros respecto de las políticas que plantea el Ministerio de Educación Nacional basados en las bibliotecas escolares, que son, apoyar la creación trabajando en equipo con la planta docente, llevar a cabo de forma correcta los procesos de selección y adquisición de las colecciones bibliográficas y de todos los recursos necesarios para su funcionamiento; organizar el portafolio de servicios de información para ofrecer a toda la comunidad educativa, optimizando los recursos materiales y la organización de diversas actividades encaminadas a orientar a los usuarios en el uso de las herramientas y servicios con que cuenta la biblioteca. Según el Manifiesto de la Unesco sobre bibliotecas escolares, la creación debe responder y apuntar a los siguientes objetivos:

- Respaldar y realizar los objetivos del proyecto educativo de la institución escolar y de plan de estudios.
- Inculcar y fomentar en los niños el hábito de la lectura, aprendizaje y utilización de las bibliotecas.
- Prestar apoyo a todos los alumnos para la adquisición y aplicación de capacidades que permitan utilizar la información en cualquiera de sus soportes, formatos o medios de difusión.
- Facilitar el acceso a los recursos a todos los miembros de la comunidad educativa.

- Fomentar la lectura y promover los recursos y servicios de la biblioteca escolar dentro y fuera de la comunidad escolar.²⁰

Con base en lo anterior, para que estos objetivos se cumplan, la biblioteca escolar, dentro de todas sus funciones propondrá diseñar políticas, crear servicios, adquirir y seleccionar materiales, facilitar el acceso a todas las fuentes de información y emplear personal altamente capacitado para desempeñar la labor de difundir y gestionar la información. ²¹

6.8 Ubicación geográfica de la biblioteca escolar

En este apartado, es importante resaltar la importancia de la biblioteca escolar y la capacidad pedagógica que esta cumple, lo cual es un asunto importante dentro del proceso de planeación estratégica de la unidad de información; la biblioteca debe resultar útil para que el acceso sea óptimo para satisfacer las necesidades, tanto de la institución educativa, como de los usuarios. A continuación, se ponen en consideración algunas pautas para tener en cuenta al momento de definir la ubicación de la biblioteca dentro de la institución:

- Estar ubicada en una zona central, preferiblemente en plantas bajas, que permitan el acceso a todos los miembros de la comunidad educativa.
- Próxima a las dependencias y edificios donde se encuentren las salas de profesores.
- Aislada del ruido.
- Dotada de buena iluminación y una temperatura ambiente adecuada que permita la óptima conservación de las colecciones bibliográficas.
- Contar con rampas de acceso para suplir las necesidades de los usuarios que tengan alguna discapacidad física.
- Espacios amplios que permitan la distribución adecuada de las colecciones, estanterías, mesas de lectura, zonas de exposiciones,

²⁰ UNESCO. Manifiesto de la biblioteca escolar UNESCO-IFLA. Programa General de Información. UNESCO. Escocia. 1998. Capítulo: Objetivos de la biblioteca escolar

²¹Ibíd.

equipos de tecnología y terminales de consulta, zona de préstamo, zonas de estudio y de esparcimiento.

- Adicionalmente, el espacio estará sujeto a modificaciones y mejoras que dentro del proyecto pueden surgir para innovar y estar a la vanguardia de las mejores bibliotecas.

7. CARACTERÍSTICAS DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR

La biblioteca escolar, puede considerarse, dentro de las instituciones educativas, como el centro donde los estudiantes se preparan para complementar su aprendizaje, adquisición de conocimientos y hábitos lectores dentro del proceso de formación para el uso de las herramientas de información. En nuestro país, se han venido aplicando nuevas herramientas para lograr que las bibliotecas sean concebidas como la unidad ligada fundamentalmente a todas las áreas de la institución, con el propósito de ofrecer servicios de información complementarios a la actividad académica que transmitan valor al quehacer educativo. La biblioteca se debe definir como un lugar de aprendizaje, organizada de forma tal que permita disponer de colecciones organizadas bajo la supervisión de personal calificado, desarrollando programas y actividades que integren los procesos pedagógicos y formativos.

Una característica fundamental de la biblioteca escolar es que favorece el cumplimiento de los objetivos propuestos dentro de los planes educativos, por lo cual es considerada como un espacio primordial para establecer culturas comunicativas y de aprendizaje constante. En otras palabras, la biblioteca constituye la infraestructura necesaria para lograr que las instituciones hagan cambios importantes dentro de las mallas curriculares, para garantizar educación de la más alta calidad apoyada en servicios de información sofisticados y futuristas.

7.1 El manifiesto Unesco/IFLA de la biblioteca escolar

Cada institución educativa y su biblioteca escolar, tendrán presente la norma que regula y define las directrices para su aplicación, las cuales garantizan el acceso a la información y el conocimiento. Por su parte, el manifiesto define las pautas de creación de la biblioteca, su función dentro de las instituciones educativas y garantiza que los usuarios tengan acceso a la enseñanza y el aprendizaje; también define la misión y visión que tiene la biblioteca escolar, para la cual está diseñada y los servicios que ofrece a los diferentes usuarios; la interacción de los diversos actores que desempeñan labores en la biblioteca, también están definidas dentro de las directrices. Por tal motivo, la definición de los objetivos es un punto importante porque permiten garantizar el desarrollo del proceso educativo y el desarrollo de conocimiento, habilidades básicas de acceso a la información, aprendizaje y conocimiento de diversas culturas, representados a través de los servicios de información esenciales. Por último, garantiza que la biblioteca tenga un funcionamiento y desarrollo efectivo a través de la ejecución y creación de sus políticas y objetivos, prestar servicios de información de calidad a los usuarios y que exista cooperación entre los diversos actores que pertenecen a la comunidad educativa, padres, alumnos, profesores, directivos y profesionales a cargo de la unidad de información. 22

7.2 Misión de la biblioteca escolar

La planeación estratégica es el proceso que aplican las empresas para lograr el cumplimiento de sus objetivos. Gracias a esta, se puede conocer el entorno en el cual se mueven las organizaciones, se toman las decisiones y se define el rumbo de la empresa.²³ Dentro del proceso de planeación, intervienen todos los actores del proceso organizacional de la compañía, quienes conllevan a que se

²² UNESCO. Manifiesto de la biblioteca escolar UNESCO-IFLA. Programa General de Información. UNESCO. Escocia. 1998.

²³ SERNA GÓMEZ, Humberto. Gerencia estratégica: Planeación y Gestión, Teoría y Metodología. 7ª ed. Santafé de Bogotá: 3R, 2000. p. 17.

logren las transformaciones y desarrollo que se quiere lograr. Así mismo, la planeación es la fase inicial de todo proceso administrativo que orienta las diversas acciones que se tienen en cuenta para desarrollar una o varias actividades.²⁴ Para lograr una buena planeación estratégica dentro de las organizaciones, se establecen una serie de condiciones y principios fundamentales, que se diseñan en función de las prioridades de esta, entre los que se pueden contar:

- Determinar los objetivos a los cuales se quiere llegar.
- Flexibles ante cualquier posibilidad de cambio o ajuste.
- Deben ser coherentes con el objeto y proceso de la compañía.
- Se les debe dar continuidad.
- Asignación de recursos para su ejecución.

Dicho lo anterior, la planeación estratégica para las bibliotecas supone la disposición de un grupo específico de recursos suficientes y duraderos para que su funcionamiento se vea altamente beneficiado.

La elaboración del plan de trabajo de las bibliotecas escolares, implica realizar un análisis previo de la situación inicial de estas, en temas como servicios, colecciones, infraestructura, actividades desarrolladas, programas, etc., lo cual garantiza revelar los aspectos positivos y negativos de la biblioteca. Este primer paso determinará la puesta en marcha de los objetivos de la biblioteca. El desarrollo del análisis previo inicia desde cero, hasta lograr que se cumplan todas las tareas planteadas para tener un desarrollo óptimo de su función. Dicho lo anterior, podemos plantear, para iniciar un proceso de planeación las siguientes etapas, que nos van a aproximar sobre lo que acontece en la biblioteca, de este modo se pueden proponer acciones de cambio y mejora de la calidad de los servicios y su funcionamiento.

²⁴ PINTO VILLATORO, Roberto. Planeación Estratégica de Capacitación Empresarial. México D. F: Mc Graw Hill, 2000. 72 – 86 p.

- Situación inicial: en esta etapa podemos analizar los siguientes aspectos importantes de la biblioteca: realizar un análisis de la situación de la biblioteca, verificando quienes la atienden, presupuesto, condiciones físicas, equipos e inmuebles, tipos de colecciones bibliográficas, portafolio de servicios, actividades programadas y desarrolladas. Estos aspectos se pueden analizar y conocer a través de la aplicación de un cuestionario.
- Reorganización: luego de realizar el análisis de la biblioteca, se hace la revisión de los aspectos que están presentando fallas, y que requieren alguna modificación o revisión para que la unidad vaya tomando el rumbo adecuado. En este punto es cuando se diseñan las acciones necesarias de organización y puesta a punto a los correctivos detectados dentro del proceso de análisis.
- Puesta en marcha de servicios de información y programas: en esta fase se da inicio a la programación de los servicios de información y de los programas a desarrollar con los estudiantes. Estas actividades arrancan con la dinamización y difusión de la biblioteca dentro de la estructura de la organización y en la comunidad académica. Estas se pueden planear y ejecutar durante el tiempo de duración del año escolar.
- Uso de la biblioteca escolar: aquí, en esta etapa es cuando la biblioteca está en permanente utilización por parte de la comunidad educativa, haciendo uso de todos los recursos y aprovechando los servicios de información ofrecidos a la comunidad educativa.

Con todo esto, la biblioteca escolar, vista desde una nueva perspectiva es garante de promover el acceso a todos los servicios de información para los usuarios. Estos son promovidos y puestos en marcha por parte del personal a cargo de la biblioteca, y apuntan a cumplir su misión plasmada en el manifiesto promulgado por la IFLA y Unesco: “la biblioteca escolar ofrece a los miembros de la comunidad escolar servicios de aprendizaje, libros y recursos que forman en los estudiantes pensamientos críticos, utilizando la información de manera eficaz independientemente de su formato y medio de divulgación”. Esta misión se cumple mediante el apoyo del bibliotecario, quien ayuda a divulgar los libros

y demás fuentes a los usuarios; estas fuentes permiten lograr niveles muy altos en adquisición de conocimientos en cultura general y diversas áreas, desarrollar competencias en lectura, escritura y tecnologías de la información y comunicación. De igual manera, la misión de la biblioteca escolar garantiza que todos los usuarios, sin distinción alguna, tengan acceso ilimitado a los servicios de información con que disponen las bibliotecas escolares y todos sus recursos.²⁵

Para la construcción del proceso de planeación, podemos destacar la labor del Plan Nacional de Lectura y Escritura, en cabeza del Ministerio de Educación Nacional²⁶ donde nos habla del proceso de planeación y evaluación de la calidad en la biblioteca escolar. Como primera instancia, promover la caracterización de las dificultades que surgen en las bibliotecas, identificando los requerimientos y necesidades; posteriormente, se ejecutan las acciones de planeación de las estrategias a implementar para mitigar las falencias y dificultades. Para todo lo anterior, lo más recomendable es la gestión de recursos y contar con un rubro presupuestal para mitigar y cubrir las necesidades y requerimientos de la biblioteca; esto en función de su plan operativo y de estrategias, para abordar la hoja de ruta y el desarrollo del proceso.

Con base en lo anterior, la evaluación de la calidad, supone, la verificación y medición de indicadores de gestión de calidad, los cuales hacen referencia a los aspectos importantes, considerados como elementos primordiales del fortalecimiento y funcionamiento de la biblioteca. El establecimiento de indicadores, por otra parte, permite evaluar y analizar la gestión de la biblioteca, para conocer si va por el camino indicado; dicho esto, los indicadores permiten conocer las fortalezas, dificultades, debilidades y avances de las bibliotecas. Podemos concluir, según lo anterior, que la correcta

²⁵UNESCO. Manifiesto de la biblioteca escolar UNESCO-IFLA. Programa General de Información. UNESCO. Escocia. 1998..

²⁶COLOMBIA. Ministerio de Educación Nacional. Implementación y fortalecimiento de la biblioteca escolar. Orientaciones Generales. Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas. Abril de 2016. Pág. 71

aplicación de los aspectos enunciados antes, nos llevan a obtener un desarrollo y crecimiento permanente, sobre todas las actividades y servicios de información de las bibliotecas escolares para la satisfacción de necesidades informativas de los usuarios.

7.3 Visión de la biblioteca escolar

Una característica principal de la calidad de la biblioteca y de sus servicios, es atender de forma incondicional las necesidades de los usuarios, entendidas como necesidades de información para ayudar a los alumnos al desarrollo de destrezas para el aprendizaje y forjar un pensamiento crítico utilizando la información en cualquiera de sus formatos y medios. Gracias a esto, la biblioteca permitirá la formación de usuarios con autonomía y con hábitos de utilización de todos los recursos de la biblioteca, como los recursos de información, fundamentales para acompañar el desarrollo del plan curricular. De esta manera, las bibliotecas serán modelos a seguir en el fomento de la investigación y el fortalecimiento de las habilidades investigativas de los estudiantes.

7.4 Funciones de la biblioteca escolar

Dentro del proyecto de creación de la biblioteca escolar, se definirán las funciones para las cuales va a ser creada, estas deben tomarse y elaborarse de forma conjunta con las directivas de la institución y los profesores, para el refuerzo de los planes curriculares. Dicho lo anterior, dentro de estas funciones estarán las siguientes:

- Proporcionar información fundamental para que el estudiante se desenvuelva con éxito en la sociedad.
- Proporcionar competencias a los alumnos para el aprendizaje.

- Desarrollar imaginación y sentido crítico ante la sociedad.²⁷

De igual forma, existe una gran cantidad de funciones que cumple la biblioteca escolar, como formadora de investigadores, a través del uso de los servicios de información y de todos los recursos, dentro de las cuales mencionamos las siguientes:

- Facilita que su formación académica se vaya dando de forma progresiva.
- Permite ampliar los conocimientos adquiridos en cada una de las asignaturas del plan de estudios.
- Les forma en habilidades de investigación y uso de otras bibliotecas especializadas.
- Entrena a los estudiantes en el uso de las tecnologías de información y comunicación, además de aprender a usar los servicios de la biblioteca.
- Fomenta iniciativas y el gusto por la lectura.
- Permite el acceso a muchos recursos disponibles en redes de bibliotecas, tanto académicas como escolares.

Con base en lo anterior, por ser unidad funcional y vital de las instituciones educativas, las anteriores funciones y algunas otras que con el desarrollo de su actividad, la biblioteca va generando, gracias a los servicios de información para los estudiantes, les permitirá comprender que, de primera mano siempre debe existir un equipo que trabaje coordinado para elaborar el plan de creación y puesta en marcha de la biblioteca escolar, proyectando siempre que los servicios de información son la herramienta principal para la satisfacción de las necesidades y la adquisición de nuevos conocimientos.

7.5 Políticas de calidad de la biblioteca escolar

Las políticas de calidad de la biblioteca escolar, están dadas por la estrategia empleada para la identificación de las necesidades de información de los

²⁷ OUELLET, André. Procesos de investigación: introducción a la metodología de la investigación y las competencias pedagógicas. Escuela de Administración de Negocios EAN. Centro de Investigaciones. Bogotá. 2001. Pág. 15. UNESCO. Manifiesto de la biblioteca escolar UNESCO-IFLA. Programa General de Información. UNESCO. Escocia. 1998.

estudiantes, así como de los gustos que cada uno tenga en particular. La mejor manera de suplir y satisfacer estas necesidades, es a través de los servicios de información, los cuales van a permitir acceder de forma rápida a muchos recursos informativos, generando espacios de comunicación e interacción con muchas comunidades académicas y en general, permitir acercarse más a los desafíos de la sociedad actual.

En otras palabras, la calidad dentro de la biblioteca escolar está dada de acuerdo a su desempeño con los usuarios y a la participación que esta tiene sobre ellos, partiendo de prestar servicios de información eficaces y eficientes que satisfagan los requerimientos de los estudiantes, hasta alcanzar la fidelidad de los mismos. La medición del desempeño de la misma, hará que los usuarios se sientan satisfechos, se motiven a regresar y se recupere la confianza que en algunas ocasiones pierden. Para ello, las bibliotecas escolares, tienen presente, como políticas de calidad para sus usuarios los siguientes aspectos:

- Mantener la fidelidad de los usuarios y la frecuencia de uso de la biblioteca.
- Motivar a los estudiantes a hacer uso de los servicios de información de la biblioteca.
- Realizar mejoras continuas a los aspectos que generan inconvenientes.
- Proponer nuevos servicios de información y mejorar los existentes.
- Gestionar mediciones periódicas a los servicios para determinar su impacto ante el usuario.
- Normalizar los procesos existentes dentro de la gestión de la biblioteca.
- Siempre mantener como punto inicial de partida la excelente relación con los usuarios.
- Trabajar y velar por cumplir con las metas propuestas y formular indicadores de gestión.
- Evaluar el nivel financiero y presupuestal de la biblioteca.

Dicho lo anterior, la calidad en las bibliotecas escolares, debe entenderse, en primera instancia como un proceso que requiere siempre, tareas y actividades constantes. Para lograrlo, el personal a cargo debe poseer actitudes y

disposición para obtener la mejora continua. Un aspecto importante de la gestión de calidad en las bibliotecas escolares cuenta con ciertas características, de las que podemos mencionar las siguientes:

- El proceso de calidad de la biblioteca siempre va a llevar a la mejora continua, lo que permite medir y aplicar elementos de control a los procesos de la unidad.
- Permite generar una gran capacidad de liderazgo a todo el equipo de directores y personal administrativo de la biblioteca.
- Logra una sinergia entre todas las dependencias de la biblioteca, permitiendo el cumplimiento de metas y objetivos planteados.²⁸

Es por esto que las unidades de información, en especial las bibliotecas escolares, deben implementar los sistemas de calidad, que radica en los siguientes aspectos así:

- Logra mejorar la relación con los usuarios y conocer sus necesidades.
- Ayuda a mejorar la imagen de la biblioteca en todos sus ámbitos.
- Mejora la calidad de los productos y servicios ofrecidos a los usuarios.
- Permite obtener una mejora en los recursos informativos disponibles para los usuarios.
- Permite lograr una mayor competitividad de la biblioteca frente a las demás unidades de información.
- Favorece los procesos de expansión y crecimiento de la biblioteca orientada al logro de objetivos.²⁹

²⁸ Biblioteca Nacional de Maestros. Gestión de Calidad en Unidades de Información: Bibliotecas Escolares y Centros de Documentación. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Colección: la biblioteca escolar en la escuela de hoy. Cuadernillo No. 3. Buenos Aires. 2006. Página 11. http://www.bnm.me.gov.ar/redes_federales/publicaciones/doc/cuadernillo_3.pdf

²⁹ Biblioteca Nacional de Maestros. Gestión de Calidad en Unidades de Información: Bibliotecas Escolares y Centros de Documentación. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Colección: la biblioteca escolar en la escuela de hoy. Cuadernillo No. 3. Buenos Aires. 2006. Página 11. http://www.bnm.me.gov.ar/redes_federales/publicaciones/doc/cuadernillo_3.pdf

Por tal motivo, la correcta planeación y ejecución de los puntos anteriormente enunciados, permitirán que la biblioteca cumpla el objetivo para la cual fue creada y su función como elemento fundamental generador de conocimientos, permita a los usuarios desenvolverse en la sociedad actual, convirtiéndolos en eje principal de adquisición de conocimientos y aptitudes investigativas.

7.6 Objetivos de calidad de la biblioteca escolar

Así como existen políticas, misión y visión de la biblioteca escolar, todas deben tener claros los objetivos para los cuales están diseñadas. La propuesta para el desarrollo de los objetivos de la biblioteca está definida bajo la premisa de ser parte integral y básica del proceso educativo y se apoya dentro de los siguientes objetivos fundamentales para la apropiación de habilidades, representada, por los servicios de información.³⁰ Los objetivos que menciona el manifiesto de la Unesco sobre bibliotecas escolares son los pilares fundamentales del funcionamiento esencial, en materia educativa de las bibliotecas escolares; la Unesco menciona los siguientes objetivos:

- Respalda los objetivos del proyecto educativo del centro escolar.
- Inculca en los estudiantes el hábito de la lectura, el aprendizaje y la utilización de las bibliotecas.
- Ofrecer experiencias de utilización de la información con el fin de adquirir conocimientos y desarrollar la imaginación.
- Brindar a los estudiantes apoyo para la adquisición de capacidades que les permitan realizar evaluación a la información que utilizan.
- Facilitar el acceso a recursos para que los estudiantes tengan contacto con opiniones variadas.
- Fomentar la lectura y promover los servicios de la biblioteca, dentro y fuera de la comunidad educativa.³¹

³⁰ UNESCO. Manifiesto de la biblioteca escolar UNESCO-IFLA. Programa General de Información. UNESCO. Escocia. 1998.

³¹ *Ibíd.*

8. SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR

Con lo mencionado en los apartados anteriores, llegamos a un tema indispensable, abordamos una de las características más importantes de las bibliotecas escolares, que es dar a conocer a sus usuarios los servicios de información que presta, en qué consisten y como los pueden utilizar y sacar el mejor provecho, por lo cual debe existir una buena relación de comunicación entre el bibliotecólogo y el usuario³². Dentro del amplio portafolio de servicios de información en las bibliotecas escolares se pueden destacar los siguientes: materiales en reserva, bibliografías por encargo, salas de lectura, préstamos en sala y externos, servicios de consulta, préstamos interbibliotecarios y reprografía, entre otros, que en la mayoría de casos son los que caracterizan y le dan prestigio a la biblioteca frente a los usuarios de la información. La biblioteca escolar, también ofrece a sus usuarios servicios de préstamos de materiales y equipos, traducciones y proyecciones de películas didácticas, estos permiten y apoyan el desarrollo de los programas académicos y complementan los modelos educativos, como el enfoque pedagógico de la institución, el cual, forma en los estudiantes el desarrollo de pensamientos críticos y que tengan en la información una herramienta eficaz, como componente principal de dotación de ideas y generación de nuevos conocimientos.

Los servicios de información en las bibliotecas escolares son parte fundamental de las comunidades educativas, entendidos como elementos primordiales para responder a la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios. Por tal motivo, cuentan con un componente importante para su desarrollo y ejecución: el bibliotecólogo: quien juega un rol esencial bajo el cual recae toda la responsabilidad de hacerlos efectivos a todo el personal de la comunidad educativa³³. Dicho esto, los servicios de información deben estar debidamente planificados y documentados, definiendo todas y cada una de las

³² VENEGAS, María Clemencia. La biblioteca escolar que queremos: una visión para compartir. Bogotá. Fundalectura. 2003. Pág. 15.

³³ GARCIA GUERRERO, José. Utilidad de la biblioteca escolar: un recurso al servicio del proyecto educativo. España. Ediciones Trea, S.L. 2010. Pág. 83.

características de la biblioteca escolar, los recursos disponibles para la prestación de los mismos y la total interrelación entre el sistema educativo y el estudiante, propiciando en este último, las habilidades y valores que le faciliten la participación activa en los procesos de enseñanza. A su vez, los servicios deben ir incrementando y adquiriendo importancia en función de los recursos disponibles y del grado de exigencia académica de la comunidad educativa³⁴. No obstante, todo lo anteriormente enunciado es alentador, porque en la mayoría de los centros educativos no existen servicios de información, o los que existen no son utilizados por los usuarios. Debido a esta problemática, el perfil profesional del responsable de la biblioteca escolar estará al más alto nivel, para poner en marcha los servicios y garantizar que los usuarios reciban la información actualizada y siempre disponible³⁵.

Con base en lo anterior, para que en las bibliotecas escolares se ofrezcan servicios de información de calidad y la gestión correcta de la información, tratamiento y difusión, se deben tener en cuenta aspectos tan importantes como los siguientes:

- Los servicios de información se ofrecen de la mejor manera posible a todos los usuarios de la biblioteca, con el firme propósito de satisfacer las necesidades de información.
- El servicio debe estar dirigido por personal competente y capacitado, de igual forma estarán reglamentados y aprobados por el personal de la biblioteca.
- Los usuarios de la biblioteca se acogerán a las reglas y condiciones establecidas en el reglamento de uso, el cual incluirá la consulta de fondos documentales especiales.
- El acceso a la información y todos los recursos será amigable y de fácil manejo, esto permitirá la satisfacción completa de las necesidades de

³⁴ *Ibíd.* Pág. 83.

³⁵ *Ibíd.* Pág. 83.

información de los usuarios y el óptimo aprovechamiento de todos los recursos disponibles.

- Las condiciones ergonómicas y de infraestructura de la biblioteca permitirán a los estudiantes un ambiente de estudio confortable y agradable, donde también existan condiciones aptas para el desarrollo de investigaciones y trabajos de estudio en grupos.
- Los servicios de la biblioteca escolar serán gratuitos para todos los usuarios de la institución.
- Cada biblioteca es libre de decidir qué servicios de información presta a sus usuarios, de acuerdo a la disponibilidad de sus recursos y sus políticas establecidas.
- La biblioteca garantiza a los usuarios la correcta difusión de la información, para que ellos la sitúen como el centro de información principal de la institución.
- Los servicios mínimos que se deben prestar en las bibliotecas escolares son los siguientes: servicio de consulta o referencia, préstamo externo, préstamo interno, horario continuo, préstamo interbibliotecario, catálogo bibliográfico, consultas en bases de datos, recuperación de documentos, reprografía, préstamo de materiales y equipos, traducciones y proyecciones de películas didácticas.

Dicho lo anterior, en la actualidad, cada uno de los servicios de información que se ofrecen en las bibliotecas escolares, están orientados hacia las necesidades de los usuarios, darlos a conocer de forma clara para intervenir de forma didáctica y práctica a las exigencias de los currículos académicos y realizar una descripción clara y breve de cada uno:

8.1 Servicio de consulta o referencia: Para la prestación de este servicio la unidad de información contará con una buena colección. Igualmente tener una base de datos en línea y otra serie de recursos informáticos en los que se puede suministrar información actualizada a los usuarios. El contar con estos elementos agrega valor a la

unidad de información y permite que los usuarios obtengan toda la información necesaria para complementar sus actividades.

8.2 Préstamo externo: Este tipo de préstamo permite a los usuarios llevar el material fuera de la biblioteca, siempre y cuando se ajuste al reglamento y a las políticas de la unidad de información, quien es la que decide qué material se permite llevar en préstamo externo y cual no y a su vez determina qué lapso de tiempo.

8.3 Préstamo interno: Es aquel que se lleva a cabo al interior de la biblioteca. Este servicio es uno de los más solicitados por los usuarios, porque a su vez permite realizar los procedimientos de consulta y lectura.

8.4 Horario continuo: Este servicio se debe cubrir en un horario de atención mínimo de doce horas diarias, permitiendo el acceso a todos los usuarios y atendiendo a todas sus necesidades de información.

8.5 Préstamo interbibliotecario: En la medida de lo posible, todas las bibliotecas escolares deberían contar con este servicio, porque sirve de apoyo y complemento a las colecciones existentes en la biblioteca y permite ampliar los recursos bibliográficos para todos los usuarios: además permite el intercambio de información.

8.6 Catálogo bibliográfico: Este servicio es muy esencial porque permite al usuario saber con qué recursos bibliográficos cuentan las bibliotecas, también porque ayuda a optimizar los tiempos de búsqueda y recuperación de información, agiliza las consultas desde fuera de la unidad de información, evitando aglomeraciones y molestias a los demás usuarios.

8.7 Consultas en bases de datos: Al igual que el catálogo bibliográfico, contar con bases de datos es importante, porque permite tener más recursos disponibles para los usuarios, permite obtener información actualizada y un menor tiempo de respuesta al usuario. Para esto, se

debe contar con excelentes equipos y tecnología logrando que su desempeño sea el más adecuado y potencial para los usuarios.³⁶

8.8 Recuperación de documentos: Este es un servicio en el que, mediante la ayuda del personal a cargo de la biblioteca, los usuarios recuperan documentos que son de difícil acceso, utilizando herramientas, recursos electrónicos y formatos multimedia.

8.9 Reprografía: Todos los usuarios de la biblioteca en algún momento deben solicitar la reproducción de algunos apartes de obras, motivo por el cual este servicio es adecuado ofrecerlo cuando las diferentes situaciones, ajenas a los usuarios, lo permitan y requieran.

8.10 Préstamo de materiales y equipos: Existen bibliotecas que cuentan con materiales y equipos de proyección y reproducción los cuales resultan muy útiles para el apoyo a las asignaturas, de igual forma, es indispensable ofrecerlos en el momento en que sean requeridos por los usuarios.

8.11 Traducciones: Este es un servicio que puede ser útil para materiales de gran importancia en otras lenguas y que en algunos casos pueden resultar de difícil acceso por parte de los usuarios.³⁷

8.12 Proyecciones de películas didácticas: Este servicio presta un gran apoyo a los docentes para impartir sus clases, puesto que algunos temas de las asignaturas tienen complementos en materiales audiovisuales y multimedia.

8.13 Promoción de lectura: Este servicio hace frente para incrementar las competencias lectoras de los usuarios y a fomentar actitudes críticas y reflexivas frente a hechos sociales y la información de actualidad. Facilita el acceso al conocimiento y permite diferentes maneras de pensamiento.

8.14 Formación de usuarios: Este servicio permite que los usuarios de las bibliotecas las conozcan y sepan para que sirven, lo cual les

³⁶ ABADAL FALGUERAS, Ernest. Sistemas y servicios de información digital. España. TREA. 2001. Pág. 44.

³⁷ GRAFTON HORTA, Pilar. Como puede el docente obtener la información que necesita. La Habana. Pueblo y Educación. 1992. Pág. 10.

permite capacitarse en autoeducación y autoaprendizaje, así harán uso de todos los servicios y conozcan cómo están organizadas sus colecciones y todas sus dependencias.

8.15 *Extensión bibliotecaria*: Este servicio permite a los usuarios que no pueden acceder a la biblioteca, tener acceso a todos los productos y servicios que ofrecen, dándolos a conocer fuera de las instalaciones de la biblioteca, poniéndole fin a las barreras que impiden el uso de los servicios de la biblioteca.

Por todo lo anterior, la responsabilidad por el buen uso y manejo de los recursos de la biblioteca, recae en su totalidad sobre el bibliotecólogo, quien, contará, dentro de su perfil, formación académica en el área de las bibliotecas, con experiencia en el manejo de unidades de información y que se encuentre acreditado para tal fin³⁸. El responsable de las bibliotecas escolares debe, además de diseñar y dar a conocer sus ideas y conceptos en lo que a servicios de información respecta, abrir canales de comunicación que permitan a los usuarios manifestarse frente a la calidad de los servicios, difundirlos y elaborar planes de trabajo atendiendo siempre las necesidades de los usuarios. Ello involucra aspectos tales como: elaborar planes de trabajo, realizar el tratamiento técnico a las colecciones, difundir la información, definir políticas de uso de la biblioteca, atender los servicios ofertados, coordinar el equipo de apoyo³⁹, las destrezas del personal, la adecuación de la biblioteca en general, la calidad de la colecciones, entre otros, para que a través de estas opiniones, se puedan tomar decisiones importantes cuando se detecten puntos débiles y para mantener los fuertes, pensando en los usuarios y en sus necesidades de información prioritarias. Por tal motivo, los servicios deben ir ganando cada vez más fuerza y calidad, razón por la que los profesionales de la información deben trabajar en su perfeccionamiento con el fin único de desempeñar y satisfacer las necesidades de todos los usuarios, destacando los esfuerzos que se deben llevar a cabo para su puesta en marcha y para que cumplan con

³⁸ GARCIA GUERRERO, José. Utilidad de la biblioteca escolar: un recurso al servicio del proyecto educativo. España. Ediciones Trea, S.L. 2010. Pág. 73.

³⁹ *Ibíd.* Pág. 73.

todos los requisitos y demandas por parte de los usuarios. Con todo esto, los servicios de la biblioteca escolar deben estar encaminados y unidos con la misión de la biblioteca, porque es a través de estos que se transmiten aprendizajes y conocimientos a los miembros de una comunidad escolar,⁴⁰ porque forma parte integral del desarrollo formativo y educativo de los estudiantes, apoyando los programas de alfabetización, educación y provisión de recursos de información, que permiten el desarrollo social, económico y cultural de los estudiantes⁴¹. Vale decir, que la evaluación de los servicios de información busca proporcionar a los usuarios que siempre que hagan uso de la unidad de información encuentren siempre los mejores, haciendo un análisis de todos los programas existentes en la biblioteca para así planificar de manera precisa los servicios en cuestión. Las bibliotecas cada día serán más dinámicas, cambiando al ritmo de las tecnologías, ofreciendo acceso adecuado a todas las fuentes de información locales y mundiales.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de servicios, necesitamos datos estadísticos propios de la unidad de información, de las metodologías y medios empleados en cada uno de los proyectos o ideas originales a desarrollar. Mediante el desarrollo de evaluación de servicios podemos concluir si se han llegado a cumplir los objetivos y si se han alcanzado en los términos propuestos de calidad en la fase inicial del desarrollo del servicio. La evaluación se refiere a las actividades propuestas al momento de la creación o puesta en marcha de un servicio de información, para conocer a medida que avanza el proceso, el cumplimiento de cada una de las actividades de desarrollo y ejecución del servicio y posteriormente hacer la evaluación cuando esté implementado en las unidades de información.

Ésta evaluación consta de tres pasos importantes desde el momento en que se plantea la idea hasta su finalización, las cuales son:

⁴⁰ UNESCO. Manifiesto de la biblioteca escolar UNESCO-IFLA. Programa General de Información. UNESCO. Escocia. 1998. Pág. 178.

⁴¹ UNESCO. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Madrid. UNESCO. 2002. Pág. 27.

1. Evaluación anterior: hace referencia a las primeras fases de desarrollo de la idea principal, tomando decisiones sobre la determinación de los objetivos.
2. Evaluación simultánea: tiene que ver con las actividades diarias del desarrollo del proyecto, analiza las acciones que se van llevando a cabo para reorganizar y orientar, en caso de ser necesario durante los pasos del proyecto.
3. Evaluación posterior: analiza los resultados del proyecto y los compara con los planteados en la fase inicial de desarrollo.

Este es un ejercicio que se va dando de manera continua, unido de manera total a la práctica, lo que nos permite ir acomodándonos a la realidad y nos orienta en la dirección adecuada para alcanzar los objetivos correspondientes a la ejecución del proyecto de creación de servicios de información.

9. METODOLOGÍA

El enfoque metodológico que se tuvo en cuenta para el desarrollo del trabajo fue el cualitativo, donde a través de la recolección de datos y respuestas de los encuestados permitió conocer el estado actual de los servicios de información de la biblioteca y si ésta cumple los requerimientos para prestarlos a los estudiantes. La investigación fue de tipo descriptiva, donde se analizó el estado de los servicios de la biblioteca, con base en la percepción y participación de los estudiantes seleccionados de los grados 6, 9 y 10 de la Institución Educativa La Paz. Posteriormente, se hizo el análisis de los datos recogidos, el cual arrojó como resultado las falencias que existen en la biblioteca con respecto al tema de servicios, esto permitió determinar las acciones y correcciones respectivas. Por medio de esta metodología se pudo conocer cada una de situaciones y causas por las cuales los estudiantes no utilizan la biblioteca de su institución educativa.

Como base fundamental y método, el trabajo se realizó a través de un estudio de caso, donde se hizo el análisis de la calidad de los servicios de información ofrecidos por la biblioteca escolar de la Institución Educativa La Paz, ubicada en el municipio de Mosquera a sus estudiantes de grados 6, 9 y 10, dicho análisis permitió realizar un diagnóstico de la situación actual. El tema principal del trabajo fueron los servicios de información y su calidad, la cual está determinada por la percepción de los estudiantes.

A través del método empleado, se pudo ver desde varias perspectivas, el estado actual de los servicios de información de la biblioteca, el uso que los estudiantes y usuarios hacen de estos. Aplicada esta metodología se conoció un fenómeno muy real en las bibliotecas escolares y es la baja o nula utilización de los servicios; se hizo un análisis de los tipos de servicios de información, sus características y la percepción que tienen los estudiantes, si satisfacen sus necesidades de información. Uno de los productos finales del

ejercicio tiene que ver con una propuesta de acciones de mejora, como parte y eje central de la investigación.

La técnica de recolección de información utilizada para el personal de la biblioteca fue la entrevista estructurada, donde se consignó la percepción que tiene del estado actual de la biblioteca y de sus servicios de información. El análisis de los datos recogidos se interpretó con base en los objetivos propuestos en el trabajo, los cuales constan de: el tipo de servicio de información, la calidad en cada uno de ellos y la percepción que tienen los usuarios acerca de ellos. Con base en esta interpretación se procedió a dar las orientaciones necesarias al personal bibliotecario para dar solución a la problemática estudiada.

Para la toma y recogida de la información se empleó como instrumento de recolección un cuestionario, en donde se preguntó a los estudiantes sobre el uso de la biblioteca, conocimiento de los servicios que ofrece, horarios de atención, conocimiento de las colecciones, equipos de tecnología; se preguntó también a la persona encargada de la biblioteca, quien dio su punto de vista sobre el estado actual y sobre la profesión. Por otro lado, la viabilidad de ésta investigación radicó en la disponibilidad de tiempo y los permisos necesarios para ingresar a la institución educativa, tener contacto con los usuarios y a los recursos disponibles para la prestación de los servicios de información. El desarrollo de la investigación tuvo como población objetivo, niños y niñas entre los 10 y 16 años de edad, escogidos al azar, estudiantes de nivel bachillerato, pertenecientes a los grados 6, 9 y 10 de la Institución Educativa La Paz ubicada en el municipio de Mosquera, se conoció la opinión de cada uno sobre la biblioteca para así poder tomar medidas correctivas para la correcta difusión de los servicios.

La investigación se realizó a través de las siguientes fases:

Objetivo y propósito del estudio: Identificar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios de información que presta la

biblioteca de la Institución Educativa La Paz a los estudiantes de los grados 6, 9 y 10.

Aspectos a resolver: Identificar los diferentes tipos de servicios con que cuenta la biblioteca, realizar un análisis del estado actual y determinar la calidad con que se prestan a los usuarios y conocer la percepción que tienen los estudiantes acerca de los servicios de información.

Unidad de análisis y/o muestra poblacional: El trabajo está dirigido a los estudiantes de los grados 6, 9 y 10 de la Institución Educativa La Paz, ubicada en el Municipio de Mosquera, niños y niñas entre los 10 y 16 años de edad los cuales fueron seleccionados al azar, quienes dieron a conocer su percepción sobre el estado actual de la biblioteca y sus servicios.

Método e instrumento de recolección de información: El método empleado para el desarrollo del trabajo será la encuesta, partiendo de realizar una investigación cuantitativa participativa, donde los usuarios darán su concepto sobre los servicios de información que presta la biblioteca.

Instrumentos de recolección de información: Los instrumentos que se van a emplear serán cuestionario de entrevista para los estudiantes de los grados 6, 9 y 10 de la Institución Educativa La Paz y entrevista estructurada a la persona encargada de administrar la biblioteca escolar. En el primer caso se le permitirá al usuario, responder las preguntas hechas por parte del encuestador, para aportar sus opiniones. Para el caso de la entrevista, esta se realizará cara a cara con la persona encargada de la biblioteca, quien dará sus opiniones respecto del estado actual de la misma.

Técnica de recogida de datos: Esta se llevó a cabo mediante la aplicación del cuestionario y entrevista, los datos fueron recogidos mediante la aplicación de preguntas formuladas al encuestado relacionándolo con el fenómeno de estudio, lo que permite al entrevistador buscar una aproximación a la situación actual del problema y formular diferentes soluciones y acciones de mejora.

Análisis y síntesis de los datos: En esta fase se recolectó la información y se interpretó de manera cualitativa, con base en las respuestas de los entrevistados, para determinar su alcance y grado de intervención en el problema mencionado. Este análisis, se llevó a cabo en matrices de registro. Para la tabulación de los datos se utilizó el programa Microsoft Office Excel, el cual permite obtener porcentajes precisos de cada una de las preguntas, para lograr una interpretación más precisa de los mismos.

10.RESULTADOS

En este apartado de la investigación, analizaremos de forma general los datos recolectados correspondientes a las respuestas brindadas por los usuarios de la biblioteca, en total 15 usuarios respondieron el cuestionario, pertenecientes a los grados 6, 9 y 10 de la Institución Educativa La Paz, los cuales fueron seleccionados al azar. Esta información fue recolectada y apoyada en el instrumento utilizado, cuestionario de entrevista para evaluar la calidad de los servicios de información, de igual manera se realizó el análisis e interpretación de las respuestas brindadas por la persona a cargo de la biblioteca, quien a través de una entrevista estructurada nos dio a conocer su punto de vista y percepción del estado de la biblioteca a su cargo.

SOBRE LA BIBLIOTECA EN GENERAL.

Uso de la biblioteca

VARIABLE: DE LA BIBLIOTECA EN GENERAL	
Dimensión: Del uso de la biblioteca	
INDICADORES	ITEMS / OPCIONES DE RESPUESTA
Uso de la biblioteca de la institución educativa	Si usan la Biblioteca 47% No usan la biblioteca 53%

A la pregunta sobre el uso de la biblioteca de la institución, del grupo de 15 estudiantes seleccionados para responder el cuestionario el 47% respondió que SI usan la biblioteca y el 53% restante respondieron que NO. Con estos datos se pudo interpretar que los estudiantes no utilizan la biblioteca porque no hay actividades que sean de su interés. Los usuarios prefieren ocupar su tiempo en otras actividades. No se evidencia gran interés por parte de la persona a cargo para atender la biblioteca. Se notó que los usuarios no utilizan la biblioteca y los servicios porque no conocen ni diferencian cuales son, no

tienen claras las funciones de la persona encargada y no hay un canal de comunicación claro para la difusión de los servicios.⁴²

Asistencia a la biblioteca

VARIABLE: DE LA BIBLIOTECA EN GENERAL	
Dimensión: Del uso de la biblioteca	
INDICADORES	ITEMS / OPCIONES DE RESPUESTA
Asistencia a la Biblioteca	<p>Una vez a la semana 20%</p> <p>Clase en la biblioteca 53%</p> <p>Una vez al mes 7%</p> <p>Dos a cuatro veces 20%</p> <p>Ninguna de las anteriores</p>

A la pregunta sobre la frecuencia de uso de la biblioteca, los 15 estudiantes encuestados respondieron de la siguiente manera: el 20% asiste a la biblioteca una vez a la semana, el 7% asiste una vez al mes, el 53% asiste a la biblioteca cuando se programan clases en ella y el 20% asiste a la biblioteca de dos a cuatro veces por semana. La mayor asistencia se da al momento de programar clases, los estudiantes no asisten de forma autónoma a la biblioteca. Esto nos indica que la mayor asistencia se da de forma obligatoria, los alumnos no tienen la motivación para asistir de forma autónoma a la biblioteca por la falta de servicios. Los servicios de información deben estar planificados y definir todas las características de la biblioteca escolar, los recursos disponibles y la

⁴² VENEGAS, María Clemencia. La biblioteca escolar que queremos: una visión para compartir. Bogotá. Fundalectura. 2003. Pág. 15

total interrelación entre el sistema educativo y el estudiante.⁴³ Dicho lo anterior, para que los usuarios asistan constantemente a la biblioteca, utilizar todos los recursos disponibles para lograr captar su atención, asimismo crear estrategias que tengan impacto en la comunidad educativa.

Horario de atención

VARIABLE: DE LA BIBLIOTECA EN GENERAL	
Dimensión: Del uso de la biblioteca	
INDICADORES	ITEMS / OPCIONES DE RESPUESTA
Horario de atención	Suficiente 27%
	Insuficiente 73%

Con respecto al horario de atención de la biblioteca escolar, del total de 15 alumnos que respondieron el cuestionario, el 27% de los estudiantes manifiesta que es suficiente, mientras que el restante de la población correspondiente al 73% de los estudiantes, indican que no es suficiente el horario de la biblioteca abierta al público. Se evidenció que los usuarios se sienten inconformes con los horarios de atención de la biblioteca, por lo que se concluye que se encuentra la mayor parte del tiempo fuera de servicio. Este servicio se debe cubrir en un horario de atención mínimo de doce horas diarias, permitiendo el acceso a todos los usuarios y atendiendo a todas sus necesidades de información.⁴⁴ Por ello, la biblioteca debe estar todo el día disponible y en servicio para uso del público, abierta para cualquier actividad que los docentes programen con sus estudiantes y la persona estar disponible para atender todas las necesidades de los usuarios, empleando de manera óptima los espacios y recursos de la biblioteca como las colecciones y demás materiales didácticos.

⁴³ GARCIA GUERRERO, José. Utilidad de la biblioteca escolar: un recurso al servicio del proyecto educativo. España. Ediciones Trea, S.L. 2010. Pág. 83.

⁴⁴ ABADAL FALGUERAS, Ernest. Sistemas y servicios de información digital. España. TREA. 2001

Actividades realizadas en la biblioteca

VARIABLE: DE LA BIBLIOTECA EN GENERAL	
Dimensión: Del uso de la biblioteca	
INDICADORES	ITEMS / OPCIONES DE RESPUESTA
Actividades realizadas en la Biblioteca	<p style="text-align: center;">Solicitar material en préstamo 33%</p> <p style="text-align: center;">Trabajos académicos 20%</p> <p style="text-align: center;">Buscar información 20%</p> <p style="text-align: center;">Charlar con amigos 7%</p> <p style="text-align: center;">Otras actividades 20%</p>

Se les preguntó a los estudiantes que actividades realizan cuando se dirigen a la biblioteca y los resultados arrojaron lo siguiente: el 33% manifiesta que va a la biblioteca a solicitar material bibliográfico en préstamo, el 20% va a biblioteca a realizar trabajos académicos, el 7% de los encuestados va a la biblioteca a charlar con los amigos, el 20% de los estudiantes usa la biblioteca para buscar información y el 20% a realizar otras actividades como: dibujar o leer libros, ver videos. En los momentos de servicio de la biblioteca los alumnos que asisten hacen uso de las colecciones bibliográficas, solicitándolas en préstamo para estimular sus procesos de aprendizaje autónomo y fomentar los procesos de lectura e investigación. Los servicios deben tener calidad, motivo por el que los usuarios satisfacen sus necesidades, llevando a cabo todos los requisitos y demandas por parte de los usuarios. Los servicios deben estar encaminados con la misión de la biblioteca, porque a través de estos se transmiten

aprendizajes y conocimientos a los miembros de una comunidad escolar.⁴⁵ Para que los indicadores de actividades de la biblioteca se mantengan y puedan aumentar, la persona a cargo verificará cuáles son las actividades que más realizan los usuarios para rediseñarlas de forma que logre más atención de público, esto se logra utilizando al máximo los recursos disponibles y aprovechamiento de los espacios de la biblioteca.

SOBRE EL PERSONAL A CARGO DE LA BIBLIOTECA

Servicio y gestión del profesional

VARIABLE: SOBRE EL PERSONAL A CARGO DE LA BIBLIOTECA	
Dimensión: Sobre los profesionales a cargo de la Biblioteca	
INDICADORES	ITEMS / OPCIONES DE RESPUESTA
Servicio y gestión del profesional de la Biblioteca	<p>Excelente 13%</p> <p>Bueno 87%</p>

Sobre la gestión del profesional y del personal a cargo de la biblioteca los estudiantes respondieron que la gestión es excelente, el 13%, mientras que el 87% de los estudiantes manifiesta que la gestión de la persona a cargo es buena. Cabe anotar en este punto que la persona a cargo de la biblioteca no posee ninguna formación académica en Bibliotecología y Archivística, sus conocimientos y destrezas han sido adquiridos de forma empírica y autónoma. Esta persona se desempeñaba como asistente de secretaría y fue postulada al cargo de bibliotecóloga de la institución. La responsabilidad por el buen uso y manejo de los recursos de la biblioteca, recae en el bibliotecólogo, el cual debe tener en su perfil, formación académica en el área de las bibliotecas, contar con experiencia en el manejo de unidades de información y que se encuentre

⁴⁵ UNESCO. Manifiesto de la biblioteca escolar UNESCO-IFLA. Programa General de Información. UNESCO. Escocia. 1998. Pág. 178

acreditado para tal fin.⁴⁶ Contar con personal calificado para gestionar los recursos de la biblioteca, sus servicios de información y desarrollar todas las actividades que requieren un alto desempeño profesional y de conocimientos. La formación académica en este ámbito es fundamental porque el diseño y prestación de servicios requiere un alto nivel de preparación y planeación para ejecutar las tareas que cada uno conlleva.

Definición del profesional a cargo de la biblioteca

VARIABLE: SOBRE EL PERSONAL A CARGO DE LA BIBLIOTECA	
Dimensión: Sobre los profesionales a cargo de la Biblioteca	
INDICADORES	ITEMS / OPCIONES DE RESPUESTA
Definición del profesional a cargo de la Biblioteca	<p>Responde y cumple requerimientos 40%</p> <p>Buen trato a usuarios 33%</p> <p>Atención oportuna a usuarios 27%</p>

Los usuarios encuestados califican de la siguiente manera a la persona encargada: el 40% define a la persona como responsable y cumple a cabalidad los requerimientos de ellos, el 27% califica a la persona encargada de dar buen trato y atención oportuna a los usuarios y el 33% de los usuarios menciona que da buen trato a los usuarios de la biblioteca. La persona a cargo, pese a no tener formación académica en Bibliotecología, presta un buen servicio en el cual los usuarios se sienten bien atendidos y manifiestan recibir un excelente trato, lo que hace que se sienta un ambiente agradable en la biblioteca. El responsable de la biblioteca escolar debe diseñar y dar a conocer sus ideas sobre servicios de información, abrir canales de comunicación que permitan a

⁴⁶ GARCIA GUERRERO, José. Utilidad de la biblioteca escolar: un recurso al servicio del proyecto educativo. España. Ediciones Trea, S.L. 2010. Pág. 73

los usuarios manifestarse frente a estos, difundirlos atendiendo siempre las necesidades de los usuarios. Es decir, elaborar planes de trabajo, realizar el tratamiento técnico a las colecciones, difundir la información, definir políticas de uso de la biblioteca y atender los servicios ofertados.⁴⁷ En cuanto a servicio al cliente la biblioteca tiene un gran valor con la atención de usuarios, basados en la cultura del respeto y el buen trato de parte y parte, el aspecto a mejorar son los canales de comunicación para la correcta difusión de los proyectos y actividades de la biblioteca. Tener un conocimiento más amplio de la colección y de la temática de los materiales con que dispone la institución permite identificar temas de interés que puedan tener impacto en los usuarios.

Actividades de profesores y estudiantes en la biblioteca

VARIABLE: SOBRE EL PERSONAL A CARGO DE LA BIBLIOTECA	
Dimensión: Sobre los profesionales a cargo de la Biblioteca	
INDICADORES	ITEMS / OPCIONES DE RESPUESTA
Actividades de profesores y estudiantes en la Biblioteca	<p>SI realiza actividades 44%</p> <p>Lectura 3%</p> <p>Audiovisuales 6%</p> <p>Proyección diapositivas 3%</p> <p>Trabajos 12%</p> <p>Videos 9%</p>

⁴⁷ GARCIA GUERRERO, José. Utilidad de la biblioteca escolar: un recurso al servicio del proyecto educativo. España. Ediciones Trea, S.L. 2010. Pág. 73

	Talleres lúdicos 11%
	Reuniones administrativas 9%
	Información de eventos 3%

Se le preguntó a los encuestados si la persona encargada de la biblioteca realiza actividades en la biblioteca donde incluya la interacción de estudiantes y profesores, el total de los estudiantes respondió que SI las realiza, dato que corresponde al 44%, dentro de las cuales están: Actividades de lectura el 3%; proyección de videos el 9%; actividades audiovisuales el 6%; talleres lúdicos el 12%; proyección de dispositivas el 3%; reuniones administrativas el 9%; elaboración de trabajos el 12%; información de eventos el 3%. En este aspecto la biblioteca y la persona encargada debe prestar más atención a las actividades que permitan un desarrollo integral a los estudiantes, tales como lectura, elaboración de trabajos, dar a conocer los eventos y actividades de la biblioteca y enfatizar en mejorar las demás actividades propias. Los servicios de información forman parte fundamental de las comunidades educativas, como parte primordial y respuesta a la satisfacción de las necesidades de información. Deben tener un componente importante para su desarrollo y es el bibliotecólogo quien juega un rol esencial para todo el personal de la comunidad educativa.⁴⁸ Con base en estos resultados la persona a cargo de la biblioteca debe trabajar bastante en la forma de dar a conocer las actividades que se programan en la biblioteca y en todos los elementos disponibles para ejecutarlas. La difusión de estas actividades es fundamental para lograr cumplir las metas y objetivos de la biblioteca y de sus usuarios. Los canales de difusión son vitales en este punto, los alumnos no saben cuando se programan las actividades de la biblioteca.

⁴⁸ GARCIA GUERRERO, José. Utilidad de la biblioteca escolar: un recurso al servicio del proyecto educativo. España. Ediciones Trea, S.L. 2010.

SOBRE LAS INSTALACIONES Y MOBILIARIO DE LA BIBLIOTECA

De la biblioteca en general

VARIABLE: SOBRE LAS INSTALACIONES Y MOBILIARIO DE LA BIBLIOTECA	
Dimensión: Condiciones generales de la biblioteca	
INDICADORES	ITEMS / OPCIONES DE RESPUESTA
De la biblioteca en general	Reglamento 14% Auxiliares 14% Formación profesional 10% Espacio para actividades 13% Muebles y enseres 15% Computadores 10% Catálogo bibliográfico 13% Internet 13%

Con respecto al estado general de la biblioteca y de aspectos importantes, (reglamento, auxiliares, formación profesional, espacio para actividades, mobiliario, computadores, catálogo bibliográfico, Internet) se le preguntó a los estudiantes si conocen algunos de ellos y esto nos respondieron: sobre reglamento de uso de la biblioteca el 14% dijo saber de la existencia del reglamento, el 14% manifiesta que no hay equipo auxiliar de apoyo para las

tareas de la biblioteca, el 10% de los encuestados no sabe/no conoce la formación del personal a cargo de la biblioteca, el 13% afirma que la biblioteca cuenta con buenos espacios para el desarrollo de actividades, el 15% afirma que la biblioteca está muy bien dotada de muebles y enseres, el 10% afirma la existencia de computadores para los usuarios, el 13% manifiesta que no conoce la existencia de catálogo bibliográfico y el 13% indica que la biblioteca cuenta con muy buena conexión a internet y a redes Wi-Fi. Esto indica que la difusión de la biblioteca y sus aspectos importantes no ha tenido alto impacto en los usuarios. Una característica de las bibliotecas escolares, es dar a conocer los servicios de información que presta y sacar el mejor provecho de estos, para lo cual debe existir una base de comunicación entre el bibliotecólogo y el usuario. Destacar los servicios que caracterizan y le dan prestigio a la biblioteca frente a los usuarios de la información.⁴⁹ Revisar todos estos aspectos para confirmar su existencia dentro de la biblioteca, de lo contrario hay que empezar por rediseñar la documentación más importante como manuales de uso, reglamentos, etc., con estos elementos al día la biblioteca va a funcionar acorde con las necesidades de los usuarios y garantiza orden y sincronización con las demás dependencias de la institución. Una vez diseñados y puestos en marcha difundirlos a la comunidad educativa, para que la biblioteca sea la unidad más funcional de la institución y el eje central del proceso educativo.

⁴⁹ VENEGAS, María Clemencia. La biblioteca escolar que queremos: una visión para compartir. Bogotá. Fundalectura. 2003. Pág. 15.

De las colecciones en general

VARIABLE: SOBRE LAS INSTALACIONES Y MOBILIARIO DE LA BIBLIOTECA	
Dimensión: Condiciones generales de la biblioteca	
INDICADORES	ITEMS / OPCIONES DE RESPUESTA
De las colecciones en general	Referencia 8% Literatura 16% Audio Libros 9% Actualizadas 2% Libre acceso 5% Fácil ubicación en la estantería 1% Difusión de los servicios 6% General 11% Multimedia 11% Infantil 12% Cantidad de libros 1%

	Sistema de clasificación 6%
	Señalización 12%

Con respecto a la pregunta sobre las colecciones bibliográficas de la biblioteca escolar, se preguntó a los encuestados si las conocen y saben diferenciar, en donde se notó que los usuarios no tienen claro las temáticas de las colecciones, no tienen claro los temas de cada una y los diferentes soportes. De igual manera la forma como están ubicadas las colecciones en la biblioteca no es la adecuada, puesto que tienen mucha restricción para los alumnos, la biblioteca posee muchas falencias en cuanto a señalización, acceso a libros, clasificación y disposición del material. Las colecciones bibliográficas no están visibles a los usuarios, motivo por el cual no saben diferenciarlas, no existe difusión de las colecciones ni de las nuevas adquisiciones. Los planes educativos tienen como principio fundamental que las instituciones participen en la elaboración del proyecto de creación de la biblioteca, dotarla de colecciones y materiales actualizados, difundirlos y promover la creación de los servicios de información para los usuarios. Las colecciones deben tener en cuenta las necesidades del usuario, identificando sus gustos por la lectura, brindarle un ambiente acorde para desarrollar sus actividades académicas; la colección debe estar dotada de acuerdo a los proyectos académicos pactados por la institución y los docentes para los diferentes tipos de usuarios.⁵⁰ La persona a cargo diseñará planes de difusión de la colección bibliográfica, las nuevas adquisiciones y las novedades de la institución, de igual manera deben realizar requerimientos a las directivas con respecto a la adquisición de elementos que permitan la correcta señalización de la estantería donde se encuentra la colección bibliográfica, para estar abierta y disponible al público. En este aspecto la biblioteca tiene una gran falencia que si se corrige lo más

⁵⁰ ROA BALLESTEROS, Cesar Alexander. Diseño de un modelo de biblioteca escolar para la escuela normal superior de Monterrey, Municipio del Departamento del Casanare. Colombia. Pontificia Universidad Javeriana. 2009. Página 55. Consultado en: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis281.pdf>

pronto posible logrará que las colecciones bibliográficas sean usadas por la comunidad educativa.

De los servicios de información en general

VARIABLE: SOBRE LAS INSTALACIONES Y MOBILIARIO DE LA BIBLIOTECA	
Dimensión: Condiciones generales de la biblioteca	
INDICADORES	ITEMS / OPCIONES DE RESPUESTA
De los servicios de información en general	<p>Préstamo a domicilio 9%</p> <p>Préstamo interbibliotecario 6%</p> <p>Promoción de lectura 6%</p> <p>Servicio de apoyo al estudio 15%</p> <p>Préstamo de libros en aulas 23%</p> <p>Formación de usuarios 18%</p> <p>Exposiciones de libros 20%</p> <p>Otros 3%</p>

Con respecto a los servicios de información ofrecidos por la biblioteca, se les preguntó a los estudiantes cuales presta la biblioteca del colegio, a lo que estos respondieron: préstamo a domicilio el 9%; préstamos de libros en aulas el 24%; préstamo interbibliotecario el 6%; formación de usuarios 18%; promoción de lectura 6%; exposiciones de libros 21%; servicio de apoyo al estudio 15%; otros

servicios 3%. La biblioteca no tiene difusión de los servicios de información, no están definidos ni estructurados de forma clara y los alumnos no tienen claro que es un servicio. La persona encargada manifestó que están trabajando en el diseño de servicios de información bien definidos que van a ser difundidos entre la comunidad educativa, pero no cuenta con el tiempo y recursos necesarios para realizar esta tarea. Dentro del amplio portafolio de servicios de información en las bibliotecas escolares se pueden destacar: materiales en reserva, bibliografías por encargo, salas de lectura, préstamos en sala y externos, servicios de consulta, préstamos interbibliotecarios y reprografía, servicios de préstamos de materiales y equipos, traducciones y proyecciones de películas didácticas entre otros. Estos servicios de la biblioteca, frente a los usuarios, le dan la importancia de ser el activo más importante.⁵¹ Los servicios de información de la biblioteca una vez diseñados, deben presentarse a la comunidad educativa, ejecutar estrategias bien definidas para lograr que la biblioteca cuente con servicios acordes a las necesidades del usuario, lograr que el canal de difusión sea el más efectivo y logren llegar a todos los miembros de la institución.

10.1 Análisis de la entrevista al personal a cargo de la biblioteca escolar Institución Educativa La Paz. (Encuestador).

A continuación, se presenta el análisis a la entrevista aplicada a la persona encargada de la biblioteca de la Institución Educativa La Paz. La interpretación y análisis se hace con base en las respuestas brindadas por la persona, plasmadas en la entrevista. Fuente: Autor del proyecto.

Objetivo de la entrevista: Realizar una evaluación de la calidad de los servicios de información que presta la biblioteca escolar y conocer su situación actual.

⁵¹ GARCIA GUERRERO, José. Utilidad de la biblioteca escolar: un recurso al servicio del proyecto educativo. España. Ediciones Trea, S.L. 2010.

NOMBRE: Yaneth Melo C. _____

PROFESION: Asistente Administrativa _____

1. ¿Para usted, que significa la biblioteca escolar?

RTA: El sitio más importante de la institución.

Durante la entrevista se pudo evidenciar que la persona a cargo de la biblioteca no tiene los conocimientos y perfil profesional específicos para ejercer la función de bibliotecóloga. Ella demostró mucha inseguridad al momento de responder las preguntas de la entrevista y manifestó que tenía que salir urgente a una reunión. Fuente. Autor del proyecto.

2. ¿Cuánto tiempo lleva a cargo de la biblioteca de la institución educativa?

RTA: Llevo un año al frente de la biblioteca.

La persona nos manifestó que ha estado a cargo de la biblioteca y que sus funciones las ha aprendido de forma empírica y las habilidades adquiridas le han permitido administrarla conforme la institución y las actividades diarias lo piden. Fuente. Autor del proyecto.

3. ¿Cuál es la importancia que tiene la biblioteca escolar dentro de la institución educativa?

RTA: Es importante porque es más conocimiento.

Las capacidades y conocimientos sobre bibliotecología y manejo de información que posee la persona, no le permiten tener éxito para el manejo de la biblioteca, no aprovecha de forma adecuada y óptima los recursos disponibles, no los tiene a disposición de los usuarios y no muestra gran interés por mejorar el estado actual de la biblioteca. Fuente. Autor del proyecto.

4. ¿Para el caso de los diferentes servicios de información, como son estos, cuales son y cómo los utilizan los estudiantes?

RTA: Computadores y libros, audiovisuales.

En cuanto al tema de los servicios, se evidenció que no existe ninguno bien definido para la comunidad educativa y los usuarios, no existe planeación ni preparación de actividades que demuestren que la biblioteca y la persona encargada poseen la intención de diseñarlos y ponerlos en marcha; esto es debido a la poca experiencia que manejan, además desconocen la manera de ejecutarlos. La biblioteca necesita apoyo de personas expertas sobre el tema, que aporten a la creación y ejecución de los servicios de información para mejorar las metas propuestas por la biblioteca y para solucionar las necesidades de información de los usuarios. Fuente. Autor del proyecto.

5. ¿Cuál es la hora de mayor afluencia de estudiantes en la biblioteca para hacer uso de los servicios de información?

RTA: La hora de los descansos

La falta de interés por parte de la persona a cargo de la biblioteca, de prestar los servicios, hace que los estudiantes no le den la importancia necesaria, dicho esto, permitió concluir que la biblioteca siempre permanece cerrada durante las horas de clase o cuando es necesaria la atención. La falta de una buena gestión de administración hace que los estudiantes no utilicen la biblioteca de forma permanente, sino únicamente en las horas de diversión y descanso. Fuente. Autor del proyecto.

6. ¿Son suficientes los servicios de información con que dispone la biblioteca escolar?

RTA: No, no son suficientes.

La persona no diferencia los servicios de información, no tiene claridad sobre cuáles son los que ofrece la biblioteca a los usuarios. La gestión administrativa no tiene interés por diseñar un portafolio de servicios de información para los usuarios, simplemente se limitan a la atención

empírica. Esta es una situación que claramente afecta la afluencia de usuarios a la biblioteca, porque ellos no saben cuáles son los programas y servicios que en ella se encuentran. Fuente. Autor del proyecto.

7. ¿Cuáles son los servicios de información más utilizados en la biblioteca?
RTA: El servicio más usado es el computador.

De todos los recursos existentes en la biblioteca tales como colecciones bibliográficas, multimedia, publicaciones seriadas, ninguno se utiliza por parte de la persona encargada de la biblioteca, ni por los estudiantes, estos materiales están perdiendo su valor intelectual, por consiguiente, aquí se evidencia claramente que las directivas de la institución no tienen interés en promover la creación de los servicios de información, tampoco tienen la disposición para crearlos. El servicio que más utilizan los estudiantes y que la persona manifiesta es el préstamo de los computadores de la biblioteca. Fuente. Autor del proyecto.

8. ¿Conoce usted los motivos por los cuales los usuarios no hacen uso de la biblioteca y de sus servicios de información?
RTA: Se utiliza más la tecnología.

Las colecciones bibliográficas no están a la vista de los usuarios, es una colección cerrada, por lo cual ellos no tienen como ingresar a consultarla, también la falta de difusión de los recursos impide aumentar la afluencia de usuarios y por ende las consultas, estos materiales que son nuevos y novedosos para los usuarios, están perdidos por falta de difusión. La persona a cargo no emplea estrategias que permitan dar a conocer dichas colecciones y a crear servicios, los usuarios prefieren hacer uso de equipos y herramientas tecnológicas. Fuente. Autor del proyecto.

9. ¿Qué aspectos positivos y negativos tiene la biblioteca a su cargo?

RTA: Investigación.

Los espacios y el mobiliario son puntos a favor de la biblioteca, así mismo, las colecciones bibliográficas y todos los materiales existentes, puesto que son actualizadas y novedosas para los usuarios, disponen de excelentes recursos y espacios adecuados para el funcionamiento de la biblioteca, cabe resaltar que los aspectos negativos brillan más porque las colecciones no están a la vista de los usuarios, los materiales no están clasificados, no tienen ninguna identificación que permita su fácil ubicación. La falta de difusión de estos recursos afecta notablemente la afluencia de usuarios y consultas. La persona a cargo no trabaja en ningún aspecto relevante en la elaboración de estrategias de difusión de estos recursos y colecciones. Fuente. Autor del proyecto.

10. ¿Cómo cree usted que se pueden mejorar los servicios de información de la biblioteca?

RTA: Adquiriendo más libros.

Se deben proponer estrategias para la creación de servicios de información con base en los estudios de usuarios, para determinar sus necesidades de información. La biblioteca no posee servicios de información definidos, por lo cual debe hacer uso de los materiales y recursos disponibles para lograr captar la atención de los usuarios. El personal a cargo debe recibir capacitación y formación en el manejo de recursos de información, todo esto, le permitirá dar la orientación necesaria a la biblioteca y a cumplir su verdadera función. Los servicios mejoran en la medida en que los recursos disponibles sean utilizados de la mejor manera. La biblioteca permanecerá abierta al público de la institución, abierta a todos los cambios y ajustes que sean necesarios para ser modelo y unidad vital de la institución. Fuente. Autor del proyecto.

11. ¿Qué cree que le falta a su biblioteca para cumplir al cien por ciento las funciones para las cuales está creada?

RTA: Adquirir más recursos.

La biblioteca para lograr su función, aprovechará los recursos que tiene disponibles, los cuales son de excelente calidad, por consiguiente, la biblioteca desarrollará planes estratégicos donde involucren la creación de servicios de información, desarrollo de colecciones, planeación de actividades con profesores y alumnos, programar actividades para los alumnos, realizar intercambios de información con otras bibliotecas de la zona, establecer convenios a nivel cultural, académico, educativo. Por esta razón, las directivas de la institución también deben promover el desarrollo de la biblioteca, destinando rubros presupuestales para su manutención. Fuente. Autor del proyecto.

12. ¿Qué metas tiene la biblioteca para los usuarios?

RTA: Tener más visitantes.

La biblioteca requiere de manera urgente una reestructuración que le permita cumplir la función para la cual está diseñada y lograr sus metas, para atender los requerimientos de los usuarios, apoyada en los servicios de información. Dicho esto, la biblioteca será el eje principal de apoyo y refuerzo a las actividades de los usuarios y para la satisfacción de sus necesidades. Por tal razón, pondrá a disposición de los estudiantes todo el material que posee, mejorar las estrategias de difusión de las actividades a realizar y gestionar de manera eficiente los procesos de administración de unidades de información. Fuente. Autor del proyecto.

13. ¿Qué estrategias utiliza para atraer a los usuarios de la biblioteca?

RTA: Actividades que sean llamativas para los jóvenes.

La biblioteca planeará estrategias para difundir una programación de las actividades a desarrollar con cada uno de los grados de escolaridad, así como de otras actividades y servicios que capten la atención de los

usuarios. Estas actividades deben estar alineadas con los objetivos y metas a cumplir por parte de la biblioteca. Fuente. Autor del proyecto.

10.2 PROPUESTA DE MEJORA CON RELACION A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Esta propuesta de mejora se elaboró luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, a los estudiantes de los grados 6, 9 y 10 de la Institución Educativa La Paz, del Municipio de Mosquera. Esta se elabora con base en los resultados obtenidos luego de conocer las respuestas de los estudiantes seleccionados acerca de los servicios de información y la percepción que tienen ellos sobre el tema. A continuación, se ponen a consideración las pautas y elementos de mejora para complemento y refuerzo de los servicios de información existentes en la biblioteca de la Institución Educativa La Paz.

10.2.1 Elementos de mejora y recomendaciones:

Crear y redactar la misión, visión, políticas y objetivos de calidad de la biblioteca escolar, enfocándolos y orientándolos con base en la misión y visión de la institución educativa. De igual manera, redactar y documentar todos los procesos y procedimientos que se manejan dentro de la biblioteca. La redacción de estos documentos permite tener claro el eje fundamental de la biblioteca y su rol dentro de la institución educativa. Por ello, deben ajustarse bajo la norma ISO 9001 y los sistemas de gestión de calidad.

Elaborar y dar a conocer el reglamento o normas de uso de la biblioteca escolar, definiendo pautas y normas básicas de comportamiento, así como de las condiciones generales de uso. Esto permitirá ejercer disciplina y control sobre los estudiantes y sobre los recursos disponibles en la biblioteca. El reglamento siempre estará publicado en un lugar visible, preferiblemente en la cartelera informativa de la biblioteca y en cada una de las mesas de lectura. Este documento lo deben conocer todos los usuarios de la biblioteca y de la comunidad educativa en general.

Estandarizar los documentos y formatos que se deriven de la gestión diaria de la biblioteca, tales como formatos de préstamo, listados, hojas de registros y control, formatos de inventarios, etc. La estandarización de los documentos permitirá tener claro el funcionamiento de la biblioteca y control de los registros documentales evitando la duplicidad de información. La importancia de estos documentos, radica en guardar y preservar conforme las normas y estándares archivísticos lo ordenan, para dar cuenta de la gestión de la biblioteca y de los asuntos más relevantes al momento de la toma de decisiones y ejecutar los programas de planeación.

Realizar una adecuada ubicación y distribución del mobiliario y de las colecciones bibliográficas, distribuyéndolo por todo el espacio de la biblioteca, esto permitirá tener un ambiente agradable para realizar los deberes académicos. Una buena distribución permitirá utilizar todos los espacios de la biblioteca y generar un ambiente propicio para el estudio y el aprendizaje. Se distribuirán de manera que los estudiantes pueden desplazarse cómodamente al momento de realizar consultas en las colecciones.

Programar diferentes actividades coordinadas con los docentes de la institución, para que los usuarios aprovechen al máximo los recursos disponibles en la biblioteca y aumenten sus estadísticas de uso y consultas. Esta estrategia permite aprovechar que las clases sean didácticas y más dinámicas, motivando la participación activa de los alumnos, aumentando su aprendizaje y acceso a las fuentes de información y la biblioteca cumpla su papel de apoyo a los programas académicos.

Dar a conocer al público en general las colecciones bibliográficas existentes en la biblioteca, para uso de los estudiantes y profesores. Realizar campañas de difusión de las nuevas colecciones adquiridas o de las ya existentes, a través de boletines o carteleras informativas, esto logra en los usuarios conocer cuales están disponibles para consulta y servicio de los usuarios. De igual manera crear centros de interés, como apoyo para celebrar natalicios, efemérides, fechas especiales e importantes en cuanto a temas de interés general, publicando obras de autores y temas destacados.

Planear y rediseñar servicios de información ya que los que existen no cumplen con los requisitos mínimos de calidad para ser ofrecidos a los usuarios. De igual manera, ampliar el portafolio de servicios apoyados en fuentes de información y otros documentos que tratan el tema, otras instituciones escolares, profesionales en Bibliotecología, para ser ofrecidos a los usuarios, esto logrará la mejora de las metas e indicadores de gestión de la biblioteca; de igual manera permitirá visibilizar la biblioteca ante la comunidad educativa y ante otras instituciones académicas.

Capacitar el personal a cargo de la biblioteca, con formación académica como profesional de las ciencias de información, esto permitirá un mayor aprovechamiento y uso de los recursos de la biblioteca y captará la atención de los usuarios. Por ello, la formación académica permitirá cumplir los objetivos de la biblioteca, así como la misión y visión de la misma, esto permite plantear diferentes soluciones a las problemáticas que a diario surgen en las unidades de información.

Velar por el servicio al cliente, lo cual fortalecerá los vínculos para que el usuario prefiera usar la biblioteca. Este aspecto es importante, donde el personal a cargo de la biblioteca y de los servicios tenga excelentes capacidades de atención y servicio al cliente, habilidades de comunicación y de trabajo en equipo, de esta forma se mantienen los estándares de calidad de la biblioteca en el punto más alto y los usuarios se van a sentir agradablemente atendidos para continuar utilizando los servicios de la biblioteca.

Reorganizar las colecciones bibliográficas y ponerlas a disposición de los usuarios para que tengan acceso en el momento necesario. De igual forma, aprovechar el mobiliario con que cuenta la biblioteca, exhibiendo las novedades bibliográficas y las nuevas adquisiciones. También se recomienda realizar la catalogación del material bibliográfico con base en las Reglas Angloamericanas de Catalogación, el Sistema de Clasificación Decimal Dewey y las Listas de Encabezamiento de Materias, estándares de calidad que permiten una óptima recuperación de la información empleando el menor tiempo posible; lo anterior le da a la biblioteca el estatus de unidad de información de calidad.

Adquirir e implementar el uso de un software bibliográfico, que permita llevar control de las colecciones bibliográficas que ingresan a la biblioteca, provenientes de compras o de donaciones, de igual manera se deben adecuar terminales de consulta para la búsqueda de información, tanto en internet como en la base de datos del colegio. Por tal motivo, es indispensable contar con un catálogo bibliográfico que permita realizar las búsquedas de información con múltiples opciones de consulta para los usuarios. En el mercado existen diversos tipos de software a la medida de las necesidades de las unidades de información y en algunas ocasiones se pueden adquirir de forma gratuita, todo esto, depende del presupuesto de la institución educativa, la necesidad de mejora y la decisión que tome la institución. Así mismo, también es recomendable la adquisición de alguna base de datos o algún tipo de recurso multimedia, como complemento a las colecciones bibliográficas existentes en la biblioteca.

Conocer y dar solución a las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca, atendiendo todos sus requerimientos, esto se logra implementando y aprovechando al máximo todos los recursos existentes. Por ello, es importante aprovechar las herramientas tecnológicas actuales tales como motores de búsqueda, bases de datos bibliográficas y académicas y demás fuentes de información existentes, para realizar consultas de información completas que cumplan las expectativas del usuario.

Establecer indicadores de gestión para medir la eficiencia y gestión de la biblioteca escolar. Para ello, realizar mediciones periódicas de la gestión de la biblioteca, permitirá realizar mejoras a elementos o aspectos que estén presentando fallas durante la prestación del servicio. Se deben medir los indicadores o aspectos más relevantes de la biblioteca y que tengan incidencia en los usuarios, para lograr mejorar la atención y el servicio.

Apoyar la gestión de la biblioteca con base en el Manifiesto de la Biblioteca Escolar, promulgado por la UNESCO, en este documento se encuentran las directrices que permitirán una gestión óptima de las unidades de información y determina los parámetros a seguir para la creación y puesta en marcha de la

biblioteca escolar, así como de sus objetivos y fundamentos principales, los cuales tienen como base y eje fundamental, la adquisición de funciones especiales de lectura, escritura y la capacidad informativa para el desarrollo y aprendizaje, empleando los servicios de información.

11. CONCLUSIONES

La realización de esta investigación permitió conocer el estado actual de las bibliotecas escolares de las instituciones educativas del Municipio de Mosquera, su estado actual en lo que respecta a servicios de información de calidad para los usuarios y conocer las fortalezas y debilidades que dichas bibliotecas presentan.

No existen ni se identificaron servicios de información definidos y acordes con las necesidades de los usuarios, no se evidencia claramente la presencia de algún servicio específico por lo que la afluencia de público a la biblioteca no es la esperada, esto refleja que los usuarios no perciben la biblioteca y sus servicios como un área importante de la institución.

Los espacios al interior de la biblioteca no están siendo utilizados al máximo, los usuarios se sienten insatisfechos con la distribución y ubicación del mobiliario y de las estanterías definidas para la colección bibliográfica. Con respecto a esta última, no hay una clara identificación de las colecciones ni de la temática de cada una, por consiguiente, este aspecto se refleja en las bajas consultas de la biblioteca lo cual es un aspecto negativo para la prestación de los servicios.

No existe una estandarización y documentación de los procesos y procedimientos de la biblioteca, sin estos, la unidad de información no posee ningún soporte de las actividades que den cuenta de la gestión de la biblioteca y sus servicios.

La ausencia de servicios de información en la biblioteca influye de manera negativa sobre su imagen, concepto y percepción que tiene la comunidad académica sobre ella, los usuarios demandan servicios informativos de calidad,

con ciertas características y atributos que, dentro de los que fueron objeto de estudio, no existe ninguno con las anteriores anotaciones.

La persona a cargo de la biblioteca no cuenta con la formación académica y profesional para llevar a cabo la administración de los recursos de la unidad. Esto afecta de manera negativa la función de la biblioteca, se evidenció que, a raíz de la falta de formación profesional, los servicios de información siempre van a ser la falencia más notoria de la biblioteca.

Las directivas de la institución deben propiciar la gestión de recursos y darle desarrollo a la biblioteca, como un área vital de conocimiento para la búsqueda y recuperación de información.

La biblioteca debe expandir la prestación de sus servicios, explorando nuevos horizontes y buscar interactuar con otras unidades de información, tanto escolares como públicas y privadas.

Realizar periódicamente estudios y análisis de las necesidades de los usuarios, para poder ejecutar planes de mejora que den respuesta a los intereses y requerimientos de los usuarios.

12.RECOMENDACIONES

La capacitación y formación profesional del personal a cargo de la biblioteca de la Institución Educativa La Paz es un punto muy importante y por el que muchos de los servicios de información no son efectivos ni tienen relevancia para la biblioteca. Para ello, se le recomienda a la persona encargada, diseñar actividades de lecturas, talleres, actividades lúdicas, concursos, que atraigan la atención de los usuarios, por tal motivo, realizar la difusión de manera clara y que cada actividad tenga un objetivo y un resultado positivo al final para los usuarios.

Diseñar servicios de información que tengan un impacto relevante y una percepción positiva a los usuarios, su efectividad radica en que deben estar bien dirigidos y orientados a satisfacer las necesidades informativas. Para esto, su diseño e implementación estará sujeta bajo los estándares que indica el Manifiesto de la UNESCO/IFLA sobre bibliotecas escolares, determinando sus objetivos principales, misión y visión para la cual fue creada.

Utilizar al máximo todos los recursos con que dispone la unidad de información, estableciendo relaciones comerciales con compañías editoriales para complementar y reforzar las colecciones bibliográficas existentes. A su vez, evaluar las diferentes posibilidades de adquisición y compra de materiales y recursos en lengua extranjera.

Equipar la biblioteca con computadores y herramientas ofimáticas, bases de datos especializadas para la recuperación de información, adquirir en el mercado un software bibliográfico que permita ejercer controles más estrictos sobre la colección bibliográfica. De igual manera, diseñar programas y proyectos especiales que involucren la participación de la planta docente y alumnos como parte de los programas y servicios de la biblioteca. Elaborar proyectos de mejoramiento y seguimiento constante a las actividades de la biblioteca, para que esta sea un modelo a seguir y aplicar en otras instituciones educativas del Municipio.

13. BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

ÁLVAREZ, MARCELA. La biblioteca escolar: nuevas demandas...nuevos desafíos. Buenos Aires. Ediciones CICCUS. 2001. 158 p.

ABADAL FALGUERAS, Ernest. Sistemas y servicios de información digital. España. TREA. 2001. 147 p.

COLOMBIA. ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C. La biblioteca escolar como eje transversal del PEI. Secretaría de Educación de Bogotá. Fundalectura. 2004.

BARO, MÓNICA. Formarse para informarse. Madrid. Celeste Ediciones. 1993. 150 p.

CAMACHO ESPINOSA, José Antonio. La biblioteca escolar: centro de documentación, información y recursos para la comunidad educativa: un punto de vista documental. En: Revista de educación. Pág. 303.

FUENTES, JUAN José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. España. TREA. 1999. 237 p.

GARCÍA GUERRERO, José. Utilidad de la biblioteca escolar: un recurso al servicio del proyecto educativo. España. TREA. 2010. 190 p.

GARCÍA MACÍAS, Antonio. Apuntes de clase. La biblioteca escolar: Concepto, evolución, situación actual en España y la figura del bibliotecario escolar. España. Presentación Académica. Página 6.

GRAFTON HORTA, Pilar. Cómo puede el docente obtener la información que necesita para su labor. La Habana. Pueblo y Educación. 1992. 73 p.

MARTÍNEZ USERO, José Ángel. Nuevas tecnologías para nuevas bibliotecas: desarrollo de servicios de información electrónica. Argentina. Alfagrama Ediciones. 2007. 188 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ley 115 de 1994. (8, febrero, 1994). Por la cual se expide la ley general de educación. 50 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Implementación y fortalecimiento de la biblioteca escolar. Orientaciones Generales. Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas. Abril de 2016. 75 p.

MONTERO GÁLVEZ DE SOLANO, Virginia. La Biblioteca escolar: decoración y centros de interés. San José. 1982. 188 p.

NAJERA, CLAUDIA Gabriela. Bitácora de la transformación de una biblioteca escolar y su entorno. Mexico. 2010.

NJOBVU, BENSON. Libraries and information services: towards the attainment of the UN millennium development goals. Germany. IFLA Pub. 2008. 224 p.

OUELLET, ANDRÉ. Procesos de investigación: introducción a la metodología de la investigación y las competencias pedagógicas. Escuela de Administración de Negocios EAN. Centro de Investigaciones. Bogotá. 2001. 312 p.

PINTO VILLATORO, Roberto. Planeación Estratégica de Capacitación Empresarial. México D. F: Mc Graw Hill, 2000. 72 – 86 p.

QUESADA CASTILLO, Rocío. Ejercicios para usar la biblioteca y otros recursos de aprendizaje: guía del estudiante. Bogotá. Limusa. 1991. 26 p.

RAMOS MUÑOZ, Julio. Destrezas de búsqueda de información que deben manejar los alumnos en la educación básica. Caracas. Limusa. 1983. 29 p.

ROA BALLESTEROS, Cesar Alexander. Diseño de un modelo de biblioteca escolar para la escuela normal superior de Monterrey, Municipio del Departamento del Casanare. Colombia. Pontificia Universidad Javeriana. 2009. 152 p.

RUEDA, Rafael. Bibliotecas escolares: guía para el profesorado de educación primaria. Madrid. Editorial Narcea. 1998. 199 p.

SERNA GÓMEZ, Humberto. Gerencia estratégica: Planeación y Gestión, Teoría y Metodología. 7ª ed. Santafé de Bogotá: 3R, 2000. 385 p.

UNESCO/IFLA. Directrices UNESCO/IFLA para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Paris. UNESCO/IFLA. 2001. 126 p.

UNESCO-IFLA. Manifiesto de la biblioteca escolar. Programa General de Información. UNESCO. Escocia. 1998.

VENEGAS, MARÍA Clemencia. La biblioteca escolar que queremos: una visión para compartir. Bogotá. Fundalectura. 2003. 108 p.

PÀGINAS WEB

Bibliotecas Escolares. "El proceso técnico. Muestra de experiencias didácticas en Bibliotecas Escolares". Power Point. Abril de 2006. Murcia. www.educarm.es/templates/portal/ficheros/websDinamicas/122/cotandapp.ppt

Biblioteca Nacional de Maestros. Gestión de Calidad en Unidades de Información: Bibliotecas Escolares y Centros de Documentación. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Colección: la biblioteca escolar en la escuela de hoy. Cuadernillo No. 3. Buenos Aires. 2006. Página 11.

MUNICIPIO DE MOSQUERA, CUNDINAMARCA. ALCALDÍA MUNICIPAL.
2014, (Disponible en: <http://www.mosquera-cundinamarca.gov.co/index.shtml>
Consultado el: 20 de noviembre de 2016)

<http://centros2.pntic.mec.es/cp.rio.tajo/biblio1.htm>

<http://www.educa.madrid.org/web/cp.unodemayo.torrejondeardoz/CPUNodeMayo/Biblioteca/nuevoconceptobibliotecaescolar.htm>

http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_es.html

http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/octubre/marketing_calidad_y_servicios_de_informacin.html

14. ANEXOS



UNIVERSIDAD DE LA SALLE

Programa de Sistemas de Información, Bibliotecología y
Archivística

14.1 CUESTIONARIO DE ENTREVISTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN QUE PRESTA LA BIBLIOTECA ESCOLAR DEL COLEGIO LA PAZ PARA LOS ESTUDIANTES.

Objetivo del cuestionario: Se quiere hacer una evaluación de la calidad de los servicios de información que presta la biblioteca escolar, conocer la situación actual de estos y así plantear propuestas de mejora para su óptima implementación.

NOMBRE: _____ GRADO: _____

1. **¿Utiliza usted la biblioteca de su colegio? (Marque con una X su respuesta).**

SI _____ NO _____

2. **¿Con qué frecuencia utiliza o asiste a la biblioteca de su colegio? (Marque con una X su respuesta).**

- A. Una vez a la semana
- B. Una vez al mes
- C. Cuando se programa clase en la biblioteca
- D. Entre dos o 4 veces por semana
- E. Ninguna de las anteriores

3. **¿Califique el horario de atención de la biblioteca de su institución educativa, y diga si este es suficiente o insuficiente para atender con sus actividades y obligaciones académicas? (Marque con una X su respuesta).**

A. Suficiente

B. Insuficiente

4. Defina la actividad que realiza cuando está en la biblioteca. (Marque con una X las opciones de respuesta).

A. Solicitar material bibliográfico en préstamo _____

B. Descansar y pasar el tiempo _____

C. Realizar trabajos académicos _____

D. Charlar con amigos _____

E. Buscar información en bases de datos o en internet _____

F. ¿Otra? _____ Cuál? _____

5. Califique el servicio y gestión de la persona que dirige la biblioteca. (Marque con una X la respuesta que usted considere.)

A. EXCELENTE

B. BUENO

C. REGULAR

6. De las opciones indicadas a continuación, cual considera usted que es la más acertada para definir a la persona encargada de la biblioteca de su institución educativa. (Marque con una X la respuesta que usted crea es la indicada).

A. Responde y da cumplimiento a los requerimientos de los usuarios _____

B. No cumplir a los requerimientos de los usuarios _____

C. Tener conocimiento de la colección bibliográfica _____

D. Responder y atender de forma oportuna al usuario _____

E. Dar buen trato al usuario de la biblioteca _____

7. ¿El Bibliotecario realiza actividades en la biblioteca con los profesores y estudiantes?

SI___ NO___

DESCRIBALAS_____

8. ¿Sabe si la biblioteca tiene un reglamento o normas de uso para los usuarios?

SI___ NO___

9. ¿La biblioteca cuenta con más de una persona a cargo para la prestación de los servicios?

SI___ NO___

10. ¿Sabe usted si el personal a cargo de la biblioteca cuenta con formación profesional de bibliotecólogo?

SI___ NO___ NS/NR ___

11. ¿El espacio interior de la biblioteca permite realizar diferentes actividades para los usuarios, de forma simultánea?

SIEMPRE___ CASI SIEMPRE___ ALGUNAS VECES___
NUNCA___

12. ¿La biblioteca dispone de sillas y mesas suficientes y estas se encuentran en buen estado? ¿Son adecuadas para el uso de los usuarios?

SIEMPRE___ CASI SIEMPRE___ ALGUNAS VECES___
NUNCA___

13. ¿La biblioteca dispone de computadores para realizar tareas, investigaciones, consultas? (internet, catálogos bibliográficos, bases de datos)?

SI___ NO___ NS/NR ___

14.¿Sabe usted si la biblioteca de su colegio cuenta con algún catálogo bibliográfico?

SI___ NO___ NS/NR ___

15.¿La biblioteca dispone de conexión a internet y a redes Wi-Fi de buena velocidad de conexión?

SI___ NO___ NS/NR ___

16.¿Dentro de las colecciones bibliográficas, sabe usted si la biblioteca dispone de las siguientes?

OBRAS DE REFERENCIA ___ COLECCIÓN GENERAL ___ COLECCIÓN LITERATURA ___ COLECCIÓN DVD, CD`s, VIDEOS ___
AUDIOLIBROS ___ COLECCIÓN INFANTIL ___

17.¿Las colecciones de la biblioteca y obras de consulta y referencia se encuentran actualizadas?

SI___ NO___ NS/NR ___

18.¿Cree usted que la biblioteca cuenta con una adecuada cantidad de libros disponibles para los usuarios?

SI___ NO___ NS/NR ___

19.¿El acceso a la colección bibliográfica y a las estanterías son de libre acceso?

SI___ NO___ NS/NR ___

20.¿Los libros de la biblioteca tienen alguna clasificación, número o código para ubicarlos en la estantería?

SI___ NO___ NS/NR ___

21.¿Las colecciones bibliográficas son de fácil ubicación en la estantería?

SI___ NO___ NS/NR ___

22. ¿La biblioteca dispone de una buena señalización para la ubicación de todos los recursos e información disponibles? (estanterías que indiquen la clasificación y ubicación de los libros, puerta de acceso, mesas de lectura, cartelera informativa, salas de lectura)

SI___ NO___ NS/NR ___

23. ¿La biblioteca de su colegio da a conocer todos los proyectos y servicios a la comunidad educativa?

SI___ NO___ NS/NR ___

24. ¿De los siguientes servicios, cuales se prestan en la biblioteca de su colegio?

Préstamo a domicilio _____

Préstamo de libros a las aulas _____

Préstamo entre bibliotecas _____

Formación de usuarios _____

Animación y promoción de lectura _____

Exposiciones de libros y material audiovisual nuevo _____

Servicio de apoyo al estudio _____

¿Otros servicios? ¿Cuáles? _____

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



14.2 GUIÓN DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN QUE PRESTA LA BIBLIOTECA ESCOLAR COLEGIO LA PAZ PARA LA PERSONA ENCARGADA DE LA BIBLIOTECA.

Objetivo de la entrevista: Realizar una evaluación de la calidad de los servicios de información que presta la biblioteca escolar y conocer su situación actual.

NOMBRE: _____

PROFESION: _____

1. ¿Para usted, que significa la biblioteca escolar?
2. ¿Cuánto tiempo lleva a cargo de la biblioteca de la institución educativa?
3. ¿Cuál es la importancia que tiene la biblioteca escolar dentro de la institución educativa?
4. ¿Para el caso de los diferentes servicios de información, como son estos, cuales son y cómo los utilizan los estudiantes?
5. ¿Cuál es la hora de mayor afluencia de estudiantes en la biblioteca para hacer uso de los servicios de información?
6. ¿Son suficientes los servicios de información con que dispone la biblioteca escolar?
7. ¿Cuáles son los servicios de información más utilizados en la biblioteca?
8. ¿Conoce usted los motivos por los cuales los usuarios no hacen uso de la biblioteca y de sus servicios de información?
9. ¿Qué aspectos positivos y negativos tiene la biblioteca a su cargo?
10. ¿Cómo cree usted que se pueden mejorar los servicios de información de la biblioteca?
11. ¿Qué cree que le falta a su biblioteca para cumplir al cien por ciento las funciones para las cuales está creada?
12. ¿Qué metas tiene la biblioteca para los usuarios?
13. ¿Qué estrategias utiliza para atraer a los usuarios de la biblioteca?

¡Muchas gracias por la colaboración!