



**UNIVERSIDAD TECVIRTUAL  
ESCUELA DE GRADUADOS EN EDUCACIÓN**

**Análisis de los servicios prestados en el área de administración del  
conocimiento en la Biblioteca Escolar Carlos Dickens**

Tesis para obtener el grado de:

**Maestría en Ciencias de la Información**

Presenta:

**Alicia Martinez Molina**

Asesor Tutor:

**Mtra. Edith Salazar Selvas**

Asesor Titular:

**Dr. Agustín Buendía Espinosa**

## **Dedicatorias**

- A mi esposo José Edgar y a mis hijos; María José y Maxi el cual esta a punto de conocer un nuevo mundo, a ellos que fueron mi motivo principal de haber concluido una etapa mas de mi preparación académica.
- A Dios, por darme la oportunidad de vivir este momento tan especial en mi trayecto académico.
- A mis padres José Isidro y Yolanda, por los principios y valores que me enseñaron y que han permitido superarme a lo largo de esta vida.

## **Agradecimientos**

- A mis Asesores Edith y Agustín, por su paciencia y dedicación en el desarrollo de mi tesis.
- Al Ing. Rigoberto Enríquez Rincón, por haberme abierto las puertas de la Biblioteca “Carlos Dickens” para llevar a cabo la presente investigación.

# **Análisis de los servicios prestados en el área de administración del conocimiento en la Biblioteca Escolar Carlos Dickens**

## **Resumen**

Los servicios de una Biblioteca escolar, siempre son indispensables para la formación del grupo colegiado de las instituciones educativas, debido a que es importante para los usuarios ya sea para realizar investigaciones, o realizar algún trabajo escolar, pero lo que hace importante al Centro de Información es que logre persuadir al usuario y sobre todo que el usuario se sienta a gusto con el servicio que se ofrece y el acervo que encuentre ante sus ojos. Este trabajo de investigación contiene información, con el fin de poder compartir información detectada a lo largo de la investigación sobre las deficiencias en los servicios que ofrecen las Bibliotecas escolares en relación a contenido y servicio, y poder agregar nuevas opciones, como incluir nuevas tecnologías. Para encontrar la información, se realizaron 32 entrevistas a los usuarios y 32 encuestas, y el uso de la observación como un ingrediente más para poder lograr los resultados en la Biblioteca “Carlos Dickens”, ubicada en la ciudad de Córdoba, Ver. Los resultados más sobresalientes son difusión de los servicios de la Biblioteca, espacio reducido y falta de equipo digital, la falta de cursos de formación a usuarios, el ruido que distrae al lector, también la adquisición de nuevo acervo y revistas. Esto da oportunidad a la Biblioteca de acercarse al usuario, difundir y ofrecer sus servicios, e implementar nuevas técnicas para invitar a los alumnos y difundir conocimiento íntegro en los usuarios.

# Índice

Pág.

Dedicatorias .....	ii
Agradecimientos .....	iii
Resumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Indice.....	v
Indice de Figuras.....	vii
Capitulo 1. Planteamiento del problema .....	1
1.1 Antecedentes.....	3
1.2 Pregunta de investigación.....	8
1.3 Objetivos.....	8
1.4 Justificacion .....	9
1.5 Limitaciones.....	9
1.6 Beneficios esperados .....	9
Capítulo 2. Marco Teórico.....	10
2.1 Tipología de bibliotecas .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.0</b>
2.2 Evaluación de servicios bibliotecarios .....	19
2.2.1 El usuario y servicios de referencia.....	23
2.3 Administracion del conocimiento en una biblioteca .....	31
2.4 Metodos de analisis de servicios de una biblioteca escolar.....	32
2.5 El impacto de las tecnologias en la biblioteca escolar. ....	35
2.5.1 Servicios bibliotecarios en la web.....	41
Capítulo 3. Enfoque Metodologico .....	50
3.1 Identificación del caso muestra.....	50
3.2 Instrumentos y procedimientos.....	52
3.3 Participantes.....	52
3.3.1 Procedimiento para la recopilacion de datos.....	53
3.3.2 Encuesta para usuarios.....	54
3.3.3 Entrevista para usuarios .....	56
3.4 Justificacion .....	58
Capítulo 4. Analisis de Resultados.....	61
4.1 Resultados de la Observacion .....	61
4.2 Encuestas y entrevistas a usuarios.....	63
4.2.1 Perfil de participante.....	63
4.2.2 Uso de la biblioteca .....	66
4.2.3 Tercera parte de la entrevista:evaluacion del personal.....	76

4.3	Entrevista y resultados Obtenidos.....	80
4.3.1	Orientación del encargado(a) de la Biblioteca Escolar sobre los materiales que se pueden consultar.....	80
4.3.2	Ayuda del encargado(a) de la Biblioteca Escolar sobre las dudas que se tienen sobre el uso del equipo digital.....	80
4.3.3	El trato ofrecido por el encargado(a) de la Biblioteca Escolar es atento y amable.....	80
4.3.4	Comunicación del encargado(a) de la Biblioteca Escolar sobre los derechos y deberes del servicio.....	81
4.3.5	En la Biblioteca Escolar existe siempre se encuentra el material para estudiar, realizar las tareas y trabajos.....	81
4.3.6	Los libros de la Biblioteca escolar son de buen gusto.....	81
4.3.7	Son de gran interés las revistas que posee la Biblioteca para consulta.....	81
4.3.8	...La diversidad de materiales con las que cuenta la Biblioteca Escolar son de utilidad (juegos, maquetas, CD, DVD).....	82
4.3.9	El usuario y los gustos en relación a las Biblioteca Escolar.....	82
4.3.10	El desagrado existente en la Biblioteca Escolar.....	82
4.3.11	El servicio digital y la opinión del usuario.....	83
4.3.12	El ambiente de estudio y de trabajo ofrecido por la Biblioteca Escolar es agradable.....	83
4.3.13	Integración de nuevas tecnologías en la Biblioteca Escolar es decir un sistema de gestión.....	83
4.3.14	El horario de servicio es accesible para el usuario.....	83
4.3.15	Sugerencias para mejoras en la Biblioteca Escolar del Instituto Bilingüe Carlos Dickens.....	84
Capítulo 5. Conclusiones		
5.1	Discusion de los resultados.....	86
5.1.1	El usuario y los gustos en relación a las Biblioteca Escolar.....	86
5.1.2	El desagrado existente en la Biblioteca Escolar.....	87
5.1.3	El servicio digital y la opinión del usuario.....	87
5.1.4	El ambiente de estudio y de trabajo ofrecido por la Biblioteca Escolar es agradable.....	88
5.2	Validez interna y externa.....	89
5.3	Alcances y limitaciones.....	93
5.4	Sugerencia para estudios futuros.....	95
5.5	Conclusiones.....	99
Referencias.....		101
Apéndice A. Solicitud de permiso para la realización de las encuestas.....		105
Apéndice B. Cuestionario Usuarios de Biblioteca.....		106
Apéndice C. Entrevista Usuarios de Biblioteca.....		112
Curriculum Vitae.....		114

## Lista de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Usuarios de la biblioteca Carlos Dickens según su genero .....	64
Figura 2. Tipos de usuarios de la Biblioteca Carlos dickens .....	65
Figura 3. Frecuencia de uso relacionado a los servicios de la Biblioteca Carlos dickens... .....	66
Figura 4. Momento de visita a la Biblioteca Carlos Dickens .....	67
Figura 5. A quien se acude cuando se visita a la Biblioteca Carlos Dickens .....	68
Figura 6. Como se realiza la busqueda en la Biblioteca Carlos dickens .....	69
Figura 7. Fuentes de informacion que se prefieren consultar en la Biblioteca Carlos Dickens .....	70
Figura 8. Como se realiza la recuperacion de informacion relacionado con la busqueda en la Biblioteca Carlos Dickens .....	71
Figura 9. Como se realiza la recuperacion de informacion relacionado con la busqueda en la Biblioteca Carlos Dickens .....	72
Figura 10. Resultados experimentados al realizar una busqueda en la Biblioteca Carlos Dickens .....	73
Figura 11. Frecuencia del Usuario para encontrar la informacion.....	74
Figura 12. Areas de interes sobre las que regularmenwte se investiga en la Biblioteca Carlos Dickens .....	75
Figura 13. Disposicion para conocer la solicitud y sugerencia del usuario en la Biblioteca Carlos Dickens .....	76
Figura 14. Dar a conocer los derechos y deberes de del servicio en la Biblioteca Carlos Dickens .....	77
Figura 15. El personal orienta y ayuda a localizar y obtener la informacion en la Biblioteca Carlos Dickens .....	78
Figura 16. El personal es atento y amable en su trato .....	79

## **Capítulo 1. Planteamiento del problema**

La siguiente investigación, pretende estudiar los servicios prestados en la biblioteca escolar dentro del área de administración del conocimiento, se identificarán las áreas de consulta más concurridas por el usuario, así como indagar si es factible el uso de nuevas tecnologías, y emplear métodos de análisis para lograr conocer las deficiencias del servicio de consulta, y si fuera necesario sugerir e implementar otros servicios que logren satisfacer de mejor manera las necesidades de usuarios.

Dentro del marco de investigación cabe mencionar que en las bibliotecas escolares se realizan actividades de servicio que estas a su vez pueden ser manipuladas y estudiadas, para poder llevar a cabo la investigación se debe plantear una serie de interrogantes y al mismo tiempo dar una solución a cada cuestión como por ejemplo ¿que área de consulta es más concurrida por el usuario?, ¿Cuáles son las deficiencias del servicio de consulta?, tomando el punto de vista del usuario incorporar el uso de nuevas tecnologías en la biblioteca escolar ¿será factible para un buen servicio?, ¿cómo influyen las nuevas tecnologías en los servicios tradicionales de la biblioteca?, ¿los servicios prestados en la biblioteca satisfacen las necesidades de los usuarios?, y así como se puede dar respuesta a cada cuestión, se pueden mencionar más interrogantes que nos den el resultado esperado (García, F. & Castro, P. M, 2007).



El siguiente estudio a realizar pretende un análisis exhaustivo de los servicios prestados dentro del área de administración del conocimiento y biblioteca escolar, se

identificarán las áreas de consulta más concurridas por el usuario y las deficiencias del servicio prestado en el área de consulta, a su vez si es factible el implementar nuevas tecnologías, y de esta manera saber si es necesario proponer otros servicios, que mejoren el servicio prestado en el área de conocimiento y que logren la satisfacción de los usuarios.

En tenor de la calidad, se tiene conocimiento de que existen estándares y normas de calidad para cada área de servicio, en este caso servicios bibliotecarios, que ofrecen a usuarios servicios de mejor calidad y muy satisfactorios. Para ello, es importante conocer los servicios que requiere el área de conocimiento y la sociedad actual, es decir, los usuarios y por el contrario se deben de realizar los estudios necesarios que proporcionen resultados sobre los objetivos que se requieren alcanzar. También resulta evidente el hacer uso de métodos cuantitativos y cualitativos para poder obtener el alcance deseado en cuanto a los objetivos propuestos con anterioridad (García, F. & Castro, P. M, 2007).

Así mismo es importante saber cuáles son las áreas de consulta más concurridas para así ofrecer un mejor servicio mejorando las áreas de consulta que normalmente se frecuentan. Cada usuario, cuenta con necesidades de información diferentes, la cual una vez estudiadas se podrá satisfacer la necesidad que se presente, que en su momento

asegurara la permanencia y preferencia de sus usuarios.

El servicio bibliotecario comenzó desde el primer contacto que se tiene entre el bibliotecario y el usuario, hasta que se entregan los datos que se necesitan o se encuentra la obra e información solicitada, tardo en caracterizarse, recién a partir de la segunda guerra mundial este concepto evoluciono ante la necesidad de encontrar un sustento teórico y objetivos amplios que permitieran la existencia presente y futura del servicio (Diana Melnik y Pablo Somma, 2006).

La importancia de la misión informativa a traído una creciente complejidad en el servicio sobre todo en bibliotecas académicas y especializadas, generalmente el usuario cuando acude a la biblioteca no siempre sabe donde buscar y encontrar lo que necesita e interesa (Diana Melnik y Pablo Somma, 2006).

Por otro lado todas las bibliotecas de una u otra manera tienen por objetivo facilitar y fomentar la consulta por parte del usuario, es decir, satisfacer al usuario con los propios recursos de la biblioteca o accedidos desde ella.

### **1.1. Antecedentes**

Todas las bibliotecas necesitan realizar una planificación enfocada hacia el futuro en función de la realidad presente, dicha planificación permite una mejor distribución de los recursos existentes identificando la prioridad del servicio y dando como resultado el cumplimiento de los objetivos fijados. Y para ello se necesita llevar a cabo una evaluación de la situación en la que se encuentra el centro de información y también de

usuarios (Martín Moreno, 2007).

Los primeros estudios sobre la comunicación científica empezaron a partir del siglo XX cuando comenzó el desarrollo de la documentación científica tal como se conoce en la actualidad, en esos momentos los trabajos giraban en torno a la gestión de centros, así las bibliotecas analizaban como mejorar su efectividad ,sin realizar un estudio a usuarios y necesidades, se centraban en analizar y evaluar sus recursos en todos los aspectos desde edificios, infraestructuras, funcionamiento de servicios técnicos y la calidad de colecciones.

Por otro lado, las bibliotecas poco a poco se han visto sometidas a grandes presiones, como la disminución de recursos económicos, el aumento del numero de publicaciones, la aparición de recursos tecnológicos, ante esta situación las bibliotecas han tenido que variar la gestión de recursos que poseen, con objeto de aumentar su eficiencia (Sanz Casado y Martín Moreno, 1997).

Por ese motivo es importante conocer las necesidades de información de los usuarios y determinar sus hábitos de búsqueda y uso de la información para mejorar la administración de bibliotecas como centro de información (Martín Moreno, 2007).

El objetivo principal del estudio de usuarios es el de conocer los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, necesidades, demandas, y grado de satisfacción de los individuos en relación a la información y al servicio prestado.

Por otro lado, los catálogos en línea de acceso publico tuvieron su aparición en las

bibliotecas hace mas de tres décadas teniendo como propósito el de ofrecer un nuevo servicio, mas rápido y directo. Así mismo la gestión de préstamo, la aparición de nuevas técnicas de procesamiento de información y la implantación de nuevas redes de comunicación entre organizaciones propiciaron el establecimiento de los primeros sistemas automatizados dentro de las bibliotecas (Moscoso Castro, 2007).

La segunda generación trajo importantes cambios en cuanto a la gestión de bibliotecas incluyendo nuevas herramientas y mejorando las existentes, se utilizaban interfaces de menús y comenzaban a aparecer las primeras pantallas de búsqueda basadas en diseños gráficos. Como se puede observar en el proceso de innovación y cambio, en la administración de los recursos bibliotecarios y el uso de nuevas tecnologías a provocados grandes avances en la mejora del servicio al área de conocimiento en la biblioteca escolar (García, F. & Castro, P. M, 2007).

Para evaluar el servicio, lo ideal es tercerizar la tarea, haciendo que un equipo externo se encargue de medir los distintos aspectos, con la idea de obtener una visión más objetiva, los ámbitos de la evaluación involucran a:

- ❖ El servicio: infraestructura, atención de consultas, circulación de documentos.
- ❖ Las consultas: cantidad, tipologías, satisfacción de las mismas.
- ❖ La colección: cantidad, diversidad de soportes, actualidad, calidad.

- ❖ El personal: aptitud, profesional, actitud e interés.

Se utilizan indicadores que proporcionan información y se utilizan aspectos cualitativos y cuantitativos. Los métodos principales de evaluación son a través del registro por formularios llamados estudios discretos y por supuesto la observación y la entrevista. Los formularios permiten un control sobre lo requerido pero dependen de la capacidad y actitud de quien registra. Para cuantificar, el formulario puede ser una herramienta útil, y la entrevista puede utilizarse para abordar aspectos cualitativos, los estudios discretos pueden obtener ambos aspectos (Diana Melnik y Pablo Somma, 2006).

Al iniciar un proceso de evaluación la biblioteca debe de definir previamente los propósitos, metas y criterios que más tarde facilitaran la interpretación de los resultados (García y Portugal, 2006).

A finales de los años noventa del pasado milenio, la Universidad de Leicester inició el desarrollo de un proyecto, The Electronic Library, IT and staff Education Project (ELITE Project), cuyo principal objetivo consistió en desarrollar la infraestructura tecnológica idónea para incrementar el desarrollo de servicios bibliotecarios electrónicos y de las herramientas de aprendizaje. Según García y Castro (2007), a principios del año 2001, esta iniciativa dio sus Frutos, mostrándonos una serie de utilidades tan interesantes como estas:

- ❖ Una interfaz Web para la Unidad de Aprendizaje Electrónico.

- ❖ Establecimiento de un Chat para la comunicación con el servicio de referencia.
- ❖ El incremento de comunicaciones a través del correo electrónico.
- ❖ Existencia de un Web para inscripciones y establecimiento de consultas de referencia.
- ❖ Acceso a otros servicios de comunicación de la biblioteca.

En este proyecto se establecieron puntos de conexión entre las tecnologías utilizadas para la educación a distancia y el mundo del acceso a las bibliotecas, basados ambos en un conjunto de técnicas que permiten la interactividad de las páginas web, la comunicación a través de videoconferencia, etc.

Este proyecto marcó el camino para llegar a lo que hoy denominamos la “socialización” del OPAC, donde la comunicación entre los distintos actores que participan en el proceso de la recuperación de información (bibliotecarios y usuarios, principalmente) posibilitaron que se comenzase a pensar en posibles colaboraciones del usuario con la biblioteca (García, F. & Castro, P. M, 2007).

Así, pronto se vislumbró la posibilidad de adaptar a los OPACs técnicas y tecnologías ideadas para el ámbito del aprendizaje electrónico, lo que podría mejorar las prestaciones del sistema de ayuda en línea tradicional e incrementar el uso de los catálogos.

## **1.2. Pregunta de Investigación**

En base al contenido e interés, se planteó la siguiente pregunta de investigación:  
¿Cuáles son las deficiencias en el servicio proporcionado dentro del área de administración del conocimiento de una biblioteca escolar?.

## **1.3. Objetivos**

El objetivo general del proyecto de investigación es identificar las deficiencias de los servicios prestados en el área de administración del conocimiento de una biblioteca escolar.

Los objetivos específicos son:

- ❖ Conocer como la administración del conocimiento afecta o influye en el aprovechamiento de los servicios de una biblioteca.
- ❖ Identificar las áreas de consulta mas concurridas por el usuario de tal forma que se detecte las fortalezas y debilidades de los servicios y recursos.
- ❖ Hacer uso de métodos de análisis de servicios que permitan conocer las deficiencias del servicio de consulta.
- ❖ Detectar la factibilidad de incorporar el uso de la tecnología por parte de los usuarios para el mejor aprovechamiento de los recursos de la biblioteca.

#### **1.4. Justificaciones**

Para conocer las áreas de consulta más visitadas por el usuario, saber si es factible incorporar la tecnología en la biblioteca escolar, conocer las deficiencias del servicio se pretende emplear algunos métodos de análisis para dar a conocer si es factible el uso de la tecnología al igual que la mejora del servicio empleado en la biblioteca escolar y a usuarios.

#### **1.5. Limitaciones**

Los resultados obtenidos en la investigación del proyecto serán realizados de una sola muestra, por consecuencia no deben ser vistos de manera general debido a que es un estudio en una sola institución y biblioteca escolar.

#### **1.6. Beneficios Esperados**

Se pretende obtener mejoramiento del servicio en el área de administración de conocimiento con las investigaciones previas a los factores de estudio, propuestos anteriormente. Partiendo desde el análisis de las áreas más concurridas por el usuario, hasta las deficiencias encontradas en el servicio prestado, y por ultimo verificar si fuera factible la implementación de nuevas tecnologías en la biblioteca escolar.



## **Capítulo 2. Marco Teórico**

El marco teórico de la siguiente investigación pretende hacer una amplia investigación en las bibliotecas escolares, los servicios prestados y las ineficiencias que estas a su vez están presentes en el área de administración del conocimiento y hoy en la actualidad con la implementación de nuevas tecnologías se requiere hacer uso de ellas, ya que es un cambio global para el mejor funcionamiento de las bibliotecas en general.

Así como conocer las preferencias de consulta por parte del usuario ya que es importante para el referencista bibliotecario, ya que en un futuro le permitirá ofrecer un mejor servicio de consulta.

También es importante la implementación de nuevas tecnologías que ayuden a mejorar el servicio bibliotecario, que se presta en las bibliotecas escolares, y para que estas a su vez inviten a los usuarios a hacer uso de mejores herramientas tecnológicas, optimizando recursos en la búsqueda de información.

Y por último, se mencionara el uso de métodos de análisis para generar resultados acerca de las deficiencias que hay en existencia del servicio prestado, en el área de administración del conocimiento.

### **2.1 Tipología de Bibliotecas**

Existen varios tipos de bibliotecas de las que se encuentran las que a continuación se mencionan: públicas, popular, escolar, universitaria, especializada, nacional.

La biblioteca pública está al servicio de toda clase de personas no importa su raza,

edad, credo o posición social y proporciona un servicio gratuito. Los servicios esenciales son los préstamos de libros dentro de la biblioteca y a domicilio el servicio de consulta además de resolver los problemas del usuario en cuanto a información (López Sánchez, 2009).

La biblioteca pública tiene la finalidad de ofrecer el acceso a servicios de consulta de libros, impresos y digitales, y otros servicios culturales, que sirve de complemento a la orientación e información, permitiendo a la población adquirir, transmitir, acrecentar y conservar en forma libre el conocimiento en todas las ramas del saber.

La biblioteca pública del conocimiento, constituye un requisito básico de la educación permanente, las decisiones autónomas y el progreso cultural de la persona y los grupos sociales. Las bibliotecas públicas siempre han interactuado con ambientes que las trascienden. Internet es un factor de relevancia en ese contexto y ofrece nuevas opciones para la comunidad. Para entender la importancia del factor Internet en la planificación de los servicios de la biblioteca pública, se debe salir al medio, a examinar los comportamientos y las opiniones. Un mejor conocimiento del mercado permitirá reconocer sus carencias y así adecuar los futuros servicios bibliotecarios (Nicolás P.T, D'Alessandro S, 2006).

Se ponen de manifiesto algunos aspectos, más sugestivos aún, cuando se trata de entender la posible evolución de los servicios de las bibliotecas públicas en correspondencia con el rápido crecimiento en alcance y profundidad de Internet. Se han

evaluado diversos modelos de dinámica evolutiva entre las viejas y las nuevas tecnologías para poder comprender amplias alternativas de desarrollo. Se piensa que existen tres posibles escenarios

Para que evolucione la relación entre el uso de Internet y los servicios bibliotecarios: en primero, la biblioteca pública continuará existiendo pero su misión en la sociedad y sus servicios cambiarán. El segundo imagina a Internet complementando a la biblioteca pública, y en un futuro inmediato coexistiendo con ella. En el tercero, Internet ignorará a la biblioteca pública, que entrará en un período de declinación y posible desaparición.

Este Manifiesto proclama la fe de la UNESCO en la biblioteca pública como fuerza viva de educación, cultura e información y como agente esencial de fomento de la paz y los valores espirituales en la mente del ser humano. Así pues, la UNESCO alienta a las autoridades nacionales y locales a que apoyen las bibliotecas públicas y participen activamente en su desarrollo.

- ❖ Los servicios que presta la biblioteca pública se articularán en torno a los siguientes objetivos relacionados con la información, la educación y la cultura:
- ❖ Crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años;
- ❖ Prestar apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles;

- ❖ Brindar posibilidades para un desarrollo personal creativo;
- ❖ Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes;
- ❖ Sensibilizar respecto del patrimonio cultural y el aprecio de las artes y las innovaciones y logros científicos;
- ❖ Facilitar el acceso a la expresión cultural de todas las artes del espectáculo;
- ❖ Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural;
- ❖ Prestar apoyo a la tradición oral;
- ❖ Garantizar a todos los ciudadanos el acceso a la información comunitaria;
- ❖ Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones;
- ❖ Contribuir al mejoramiento de la capacidad de información y de las nociones básicas de informática;
- ❖ Prestar apoyo a las actividades y programas de alfabetización destinadas a todos los grupos de edad, participar en ellas y, de ser necesario, iniciarlas.

La UNESCO ha puesto en línea una Biblioteca Digital Mundial, presentada en siete idiomas y de acceso gratuito, destinada a mostrar y explicar las joyas y reliquias culturales de todas las bibliotecas del planeta. Abdlasiz Abid, coordinador del proyecto,

explicó que la biblioteca permitirá el acceso a un variado patrimonio, en árabe, chino, inglés, francés, ruso, español y portugués. De todos modos, existen documentos en más de 50 idiomas.

Esta nueva biblioteca es la tercera en su género, después de Google Book y del nuevo proyecto Europeana. Confirma, una vez más, las inmensas posibilidades de las redes en materia de acceso a la información, de todos los tipos y calidades imaginables, incluso hasta lo más increíble.

La idea de esta biblioteca fue concebida en 2005 en la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos y su objetivo principal fue y sigue siendo llegar a los jóvenes. Su financiamiento estuvo a cargo de variadas instituciones de múltiples orígenes y hoy está disponible, en forma gratuita en [www.wdl.org](http://www.wdl.org) (LA NACION, 2009).

Una biblioteca escolar no es solamente un lugar donde hay libros o donde vas a estudiar con tus compañeros. A este espacio se le puede sacar mucha utilidad.

En ella se encuentran los libros que apoyarán la labor académica, donde los encargados pueden ofrecer consejos, fuentes de información y material adecuado, una buena biblioteca escolar debe tener más de 120 metros cuadrados de construcción, un acervo clasificado de acuerdo a las áreas del conocimiento y ofrecer programas de

fomento a la lectura, explica Roberto Treviño, encargado de la Biblioteca del Colegio Alfonsino de San Pedro. Este espacio de dos pisos, que cuenta con un acervo de 8 mil libros, tiene un programa interno de fomento a la lectura atractivo para los alumnos.

Este texto discute el rol actual de la biblioteca escolar, así como el modo en que aula y biblioteca han segmentado sus tareas y establecido sus espacios de trabajo. Se proponen algunas condiciones en las que el aula y la biblioteca pueden trabajar conjuntamente para una transformación del modelo educativo o, en todos casos, para una construcción escolar del conocimiento.

En el actual modelo educativo, la biblioteca escolar significa poco, se ve reducida a mero espacio para la consulta, a un lugar donde se realizan "deberes" y se practican usos instrumentales de la información; en ocasiones, es lugar de la llamada "promoción de la lectura". Sin embargo, ¿qué dice, la biblioteca, y qué hace, en el ámbito de la educación? ¿Desde qué representaciones ve ella a la educación, la escuela y el papel de la escuela en la sociedad? Y, más específicamente, ¿desde qué concepciones, convicciones y compromisos mira la cultura escrita y la información? (Castrillon. S, 2009).

Las bibliotecas nacionales son aquellas bibliotecas en la que se resguarda la información de la nación (país) revistas, libros, periódicos, grabaciones etc., mientras que la biblioteca pública, que contempla las colecciones únicas e históricas de acceso

restringido al público en general. Contiene por ejemplo primeras ediciones de obras históricas, en cambio los archivos nacionales, no tiene respaldo de documentos administrativos, legales o colecciones de instituciones públicas o particulares.

"Ningún padre puede permitirse no tomar en cuenta los enormes recursos que están disponibles de manera gratuita en las bibliotecas de la nación", dijo la presidenta de ALA, Leslie Burger.

"Las bibliotecas ayudan a igualar el nivel de personas de todas las edades y procedencias. Ciertos estudios demuestran que los niños que leen en casa y que acuden a la biblioteca tienen un mejor desempeño en la escuela y más posibilidades de seguir usando la biblioteca como un recurso de aprendizaje para el resto de sus vidas". Los estadounidenses retiran de las bibliotecas más de dos millones de artículos y visitan las bibliotecas públicas más de 1,300 millones de veces al año, ciclo escolar 2006 (Barrón, F, 2011).

Las bibliotecas infantiles son construidas para poder ofrecerle al niño un momento agradable donde aparte de divertirse también se enriquezca de nuevos conocimientos, como la apertura de talleres, que le den una formación de carácter creativo al niño.

Biblioteca infantil es complemento de la biblioteca pública, posee un acervo especializado que comprende literatura infantil de tipo constructivo, educativo y recreativo. En la biblioteca infantil no existe el préstamo de libros a domicilio, la consulta y lectura se realizara solo en la sala de lectura, además es conveniente que el niño encuentre actividades recreativas, tales como la hora del cuento y funciones de

títeres (López Sánchez, 2009).

Las bibliotecas especializadas.- supera los otros tipos en cuanto a acervo y servicios, cuenta con libros, publicaciones periódicas, folletos, informes sobre los diversos tipos de investigación que se llevan a cabo en laboratorios y colegios. Para cumplir con su triple objetivo, de informar, educar y recrear se divide en secciones y departamentos tales como:

Administración.- que es la tarea del director, el es quien se encarga de organizar y gobernar la biblioteca en todo a lo que se refiere a las actividades que se llevan a cabo dentro de la misma.

Los tramites de facturas, pedidos, reclamaciones, son controladas por medio del departamento de contabilidad y la secretaria. Departamento de préstamo, departamento de consulta.

También existe otro tipo de biblioteca que es la universitaria encargada de dar apoyo a la docencia y a la investigación, esta al servicio de la comunidad en general contribuyendo a generar una conducta positiva con el uso manejo e importancia de la información (Rodríguez Gazquez, 2003).

También existe otro tipo de biblioteca de información que es la popular oficialmente utilizada en Argentina, “Populares” no dependen directa o totalmente de entidades estatales como las primeras. La denominación de “Populares” tiene varias acepciones, no obstante ello, todas coinciden en que la expresión “popular” no se refiere a un determinado sector social (clase obrera); por el contrario es el calificativo de la



biblioteca “para todos”.

Las Bibliotecas Populares son Asociaciones civiles autónomas, dirigidas por una Comisión Directiva (cuyos miembros son elegidos por votación de los socios activos). Su sostenimiento se consigue básicamente mediante el cobro de cuotas societarias, además, con los eventuales subsidios otorgados por la CONABIP (más abajo se especifica sobre esta entidad). Muchas de ellas para alcanzar su autonomía económica, brindan servicios alternativos, alquilan sus salas de conferencia, realizan festivales, etc.

Su finalidad: brindar información y promover la educación mediante una colección documental bibliográfica y multimedial de carácter general. Proponen acciones recreativas y toda forma de animación socio-cultural (Hora del cuento para los niños, títeres, cursos y talleres diversos, conferencias, etc.).

Sus servicios y acciones están destinados a todo público, como se dijo más arriba. El acceso a la colección documental es gratuito, mientras la consulta en sala; el retiro de materiales a domicilio queda reservado únicamente a los socios activos, es decir, aquéllos con las cuotas societarias al día. Su objetivo principal es asegurar que la información (en libros, publicaciones periódicas y en otros soportes documentales no bibliográficos), “llegue al público”, es decir, que estén en permanente relación con las necesidades de los miembros de la comunidad. Por ello buscan la adecuada selección y organización de la colección, la diversificación de servicios, la adopción de nuevas tecnologías de la información, a fin de satisfacer las demandas de un público

heterogéneo.

En resumen, citando un texto institucional de la propia CONABIP1, “Las Bibliotecas Populares son instituciones de carácter educativo-cultural que, ofrecen servicios y espacios para la consulta documental, la expresión y el desarrollo de actividades culturales, de extensión bibliotecaria y de promoción de la lectura”.

## **2.2 Evaluación de Servicios en Bibliotecarios**

Desde el punto de vista del usuario, la insatisfacción de las necesidades de información es a la medida de eficacia del sistema, la opinión de los usuarios deriva de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que se le proporciona, no es suficiente que el sistema de información funcione es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que este así lo perciba.

El servicio bibliotecario ofrece una imagen a través de elementos físicos y del personal que el usuario valora en conjunto y que puede estar condicionada por la propia experiencia de contacto (Rodríguez Gazquez, 2003).

El titular de Servicios Educativos del IPN subrayó que es fácil referenciar la realización de un proceso de certificación, pero es distinto proponerlo y cumplirlo, por lo que felicitó a la Dirección de Bibliotecas por constituirse en la primera instancia del Politécnico en obtener la última versión de la norma ISO 9001 (NOTIMEX, 2009).

El certificado del Sistema de Gestión de Calidad incluye siete procesos sustantivos constituidos por: Desarrollo de colecciones, Procesos técnicos, Registro de usuarios, Sanción por demora de la devolución de libros prestados y Publicación de tesis en el portal Web de la Dirección de Bibliotecas (NOTIMEX, 2009).

David Hernández, coordinador de la biblioteca de El Colegio de Michoacán y miembro de la Asociación Mexicana de Bibliotecarios, del Colegio Nacional de Bibliotecarios y del Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios, explica que siempre la creación de una biblioteca es importante, ya que México es uno de los países mas atrasados en Latinoamérica al respecto (Mura, 2002).

"Pero la iniciativa me parece un retroceso porque en 1983, el entonces Presidente Miguel de la Madrid, intento crear una biblioteca en cada capital estatal que fuera punto de encuentro de las municipales, de esta manera se quitaría peso a la Biblioteca de México. Añade que crear una biblioteca central permitirá una organización y sistematización de la información de tal modo, que estará al alcance de todas las del país (Mura, 2002).

Dentro del Primer Congreso Nacional de Bibliotecas Publicas y Centros de Información se celebó el Día del Bibliotecario Coahuilense. Enrique Martínez, Gobernador de Coahuila, estuvo presente en el evento y destaco la importancia de la labor que realizan las personas que están a cargo de los diferentes centros de información (Amezcuca, E., 2001).

Durante el último día de actividades del Congreso Nacional de Bibliotecas

Publicas y Centros Documentales, el también poeta centro su charla en tres aspectos: el fomento a la lectura, el crecimiento de las bibliotecas y los servicios que ofrecen.

"Los servicios bibliotecarios han crecido pero no debemos hacer de ello un triunfalismo, México no es un País de lectores pero tampoco esta detenido porque los servicios bibliotecarios no son como los de hace medio siglo"(Amezcuca, E., 2001).

La Biblioteca de México nació en 1946, fue creada por José Vasconcelos, y en 1987 se remodelo con la finalidad de mejorar sus servicios. "No ha sido fácil levantar las grandes bibliotecas en el País, y su organización ha sido tardía", dijo, "los servicios se han revolucionado, pero se ha detenido una gran cantidad de bibliotecas universitarias y escolares.

"El problema no es poseer un acervo grande, sino tenerlo organizado para el servicio de los estudiantes y del publico; es mas útil una biblioteca pequeña bien organizada y seleccionada", comento. Lo que ocurre en la Biblioteca de México José Vasconcelos es un peculiar milagro de demanda de usuarios (Amezcuca, E., 2001).

Aunque existen estudios que señalan que las bibliotecas son esenciales para el aprendizaje, las bibliotecas escolares de la Florida se han convertido en poco más que almacenes de libros viejos de poco valor.

Una investigación sobre las bibliotecas escolares del estado hecho por el Orlando Centinela encontró un sistema que muchos educadores califican de vergüenza nacional:

libros obsoletos ocupan los estantes, personal sin entrenamiento que supervisa docenas de centros bibliotecarios, bibliotecas que a menudo se cierran para exámenes o para llevar a cabo otras actividades escolares (Shanklin, M., & Horvitz, L., 2002).

"De alguna manera, el área más estratégica de la escuela ahora es la de menor importancia", señaló Tom Hart, profesor de la Universidad Estatal de la Florida y especialista en bibliotecas escolares.

Sin embargo, los reducidos presupuestos no son los únicos retos que enfrentan los centros bibliotecarios escolares, ya que tienen que competir con el Internet como fuente de información para los estudiantes.

Pero expertos señalan que no toda la información que se encuentra en Internet es confiable, y que hace falta bibliotecarios entrenados para orientar a los estudiantes hacia la información que buscan.

Además, cuando bibliotecas escolares tienen personal capacitado, libros actualizados en sus estantes y se les asignan fondos, el rendimiento académico de los estudiantes es más alto, según Keith Curry Lance, director de un servicio de investigaciones bibliotecarias en Denver, Colorado (Shanklin, M., & Horvitz, L., 2002).

### **2.2.1 El usuario y el servicio de referencia**

Los servicios deberán ser accesibles a todos los miembros de la comunidad, lo que supone edificios bien situados, buenas salas de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado. Supone asimismo servicios de extensión para quienes no pueden acudir a la biblioteca.

Los servicios bibliotecológicos deberán estar adaptados a las necesidades de las distintas comunidades rurales y urbanas. El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados. Habrán de establecerse programas de extensión y de formación del usuario con objeto de ayudarles a sacar provecho de todos los recursos.

Durante el siglo XX, la infraestructura y la oferta en materia educativa, bibliotecaria y editorial crecieron de manera considerable, y el analfabetismo logro reducirse significativamente pues, según la UNESCO, el 10% de la población mundial estaba alfabetizada, hoy 80% ha adquirido las capacidades básicas para leer y escribir.<sup>3</sup> A la vez, el número de años de escolaridad se ha incrementado progresivamente hasta alcanzar el nivel de la educación media. Es oportuno recordar también que, hacia 1950, el Manifiesto de la Biblioteca pública formalizó la promoción de la lectura como tarea de ese establecimiento (Leyva, E. R., 2006).

Por su parte, el sector bibliotecario ha promovido la lectura utilitaria y escolarizada, y, en cambio, no ha formulado estrategias y programas para fortalecer su

participación sostenida en el fomento de la lectura y en la atracción de nuevos lectores. Asimismo, se consumen casi de modo exclusivo productos editoriales de contenidos que no acrecientan el capital lingüístico y cultural, y, por tanto, aportan escasos beneficios. A toda ella se suma una penetración audiovisual y digital progresiva y vigorosa, además de cambios en la forma de vida que demandan más tiempo de los ciudadanos.

Imposible dejar de reconocer los importantísimos avances del siglo XX en materia educativa y bibliotecaria; enseñar a leer y a escribir constituyó un tema central, como se aprecie en los discursos de líderes y personalidades de la política, la economía, la educación, la academia y la bibliotecología de la mayor parte de los países, entre ellos los de América Latina.

En suma, a lo largo del siglo pasado los países latinoamericanos han acometido proyectos que persiguen estos objetivos:

- ❖ Erradicar el analfabetismo.
- ❖ Elevar el nivel educativo de la población.
- ❖ Desarrollar la infraestructura educativa.
- ❖ Incrementar el número de bibliotecas.
- ❖ Respalda la creación de espacios de lectura organizados por la sociedad civil.
- ❖ Multiplicar y diversificar la oferta editorial.

- ❖ Crear planes y programas nacionales de lectura.
- ❖ Formular y aplicar políticas destinadas a fortalecer la lectura.
- ❖ Fomentar la lectura mediante muy diversas actividades.

El estado actual de la enseñanza en Latinoamérica puede entenderse con ayuda los siguientes datos:

Analfabetismo:

- ❖ 11% (36 millones) de la población del área declara no saber leer ni escribir. La población de 15 o más años de 11 de 24 naciones registre una tasa de analfabetismo situada entre 10-20%; las mujeres alcanzan porcentaje superior a éste.
- ❖ El índice global de analfabetismo en América Latina y el Caribe es de 11%, mientras que en otras regiones, como el África subsahariana y el Asia meridional, asciende a 40% y 45% respectivamente.

Nivel de educación según investigaciones:

- ❖ 25% de los jóvenes no concluyen la educación básica (no logran los 6 años de educación básica).
- ❖ 64% de los niños de 4 países de Centroamérica no concluyen la educación



básica.

- ❖ 40% de la población latinoamericana no llega al nivel de enseñanza secundaria (los 3 años posteriores a la educación básica de 6 años).

La situación de la lectura en cuanto a los censos actuales, resultan insuficientes para determinar cualitativa y cuantitativamente el estado de la lectura de la población latinoamericana. Sin embargo, a partir de los datos relativos a tirajes elevados de publicaciones de entretenimiento, se infiere que un alto porcentaje de la población que ha aprendido a leer y a escribir limita su práctica de la lectura por gusto al consumo de productos editoriales cuyos contenidos no acrecientan sus conocimientos ni promueven el desarrollo de sus capacidades, (Leyva, E. R., 2006).

En comunidades cuyas poblaciones han alcanzado nueve años de escolaridad, se registran problemas de comprensión de contenidos (según el estudio PISA). Además, los esfuerzos que se realizan para promover la práctica de la lectura de libros por gusto resultan inadecuados. Asimismo, la distribución de las posibilidades culturales y de la infraestructura para acceder a los libros y a la lectura es muy desigual:

La biblioteca pública y los bibliotecarios padecen limitaciones para emprender acciones correctivas de la lectura.

- ❖ El número de bibliotecas públicas, aproximadamente 14 616, resulta insuficiente para una población total de 551 764 000 habitantes.

- ❖ Sólo 1% de los planteles cuenta con biblioteca escolar, por consiguiente, las funciones de ésta deben ser cumplidas por la biblioteca pública.
- ❖ La promoción de la lectura se dirige principalmente a niños.
- ❖ No hay programa de lectura correspondiente a períodos vacacionales.
- ❖ No se planean actividades semanales de lectura en la biblioteca.
- ❖ Los programas de fomento de la lectura sufren constantes interrupciones, no reciben suficiente apoyo, a menudo cambian de orientación y tienden a burocratizarse.
- ❖ Los recursos bibliográficos son insuficientes.
- ❖ Los bibliotecarios y promotores de lectura no siempre están capacitados para diseñar actividades innovadoras adecuadas para sus comunidades y eficaces para despertar el gusto por la lectura.
- ❖ Las tareas de fomento de la lectura extramuros son escasas.

En la I Reunión para Formular una Agenda de Políticas de Lectura ya mencionada, la institución bibliotecaria fue uno de los temas prioritarios, pues junto con el sistema educativo es una de las columnas que sostienen las acciones en la materia. Eso se reflejó en la importante atención reservada a la infraestructura, a la formación de los bibliotecarios y a la formulación de estrategias para fomentar la lectura y el libro entre

diversos grupos de la comunidad. Otro aspecto de gran relevancia es la necesidad de conjugar y organizar los esfuerzos y las tareas de muy diversas instancias que colaboran en la formación de lectores con objeto de alcanzar estas metas:

- ❖ Crear y actualizar las bibliotecas y otros espacios de lectura en las escuelas públicas, para garantizar una oferta plural y pertinente de libros y otros soportes de información que serán las herramientas con que se formarán alumnos y maestros lectores y escritores.
- ❖ Establecer sistemas nacionales, regionales y municipales de bibliotecas públicas.
- ❖ Formular, fortalecer y cualificar programas de formación inicial y continua para que docentes bibliotecarios y otros actores se tornen mediadores de lectura.
- ❖ Abrir y apoyar otros espacios de lectura: hospitales, cárceles, medios masivos de transporte y albergues.
- ❖ Dirigir programas de lectura a la primera infancia y a la familia.
- ❖ Contribuir a preservar la cultura y la tradición orales así como a fijarlas mediante la lengua escrita.
- ❖ Convocar a toda la sociedad, en especial a grupos marginados social,

económica y territorialmente.

- ❖ Respalda los planes nacionales de alfabetización, de fomento del libro, la lectura y las bibliotecas.
- ❖ Transforma concepciones que obstaculizan las iniciativas de organización de la sociedad en favor de la lectura y la escritura.

#### 6. Acciones recomendadas por la agenda de las Políticas de Lectura

Suscitar experiencias significativas de lectura y escritura que promuevan el uso de diversos materiales de lectura de calidad, en diferentes géneros y formatos.

- ❖ Diseñar e implementar, desde las bibliotecas, programas permanentes de promoción de lectura y escritura dirigidos a distintos grupos de la comunidad.
- ❖ Fortalecer los vínculos de las bibliotecas con otras entidades que promuevan diferentes manifestaciones culturales.
- ❖ Crear y actualizar bibliotecas escolares y otros espacios de lectura en las escuelas públicas, como instrumento indispensable en la formación de alumnos y maestros lectores y productores de textos.
- ❖ Realizar programas de formación inicial y continua para convertir a los docentes y a los bibliotecarios en auténticos lectores y escritores, de tal

modo que puedan ser mediadores efectivos de la lectura y la escritura.

- ❖ Desarrollar experiencias de formación y actualización de lectores y productores de textos con las que los mediadores continúen sus procesos formativos.
- ❖ Hacer valer el derecho a la lectura y la escritura de los niños, las niñas y los jóvenes afectados por algún tipo de discapacidad.
- ❖ Atender las recomendaciones del Manifiesto de la UNESCO para planear políticas que conviertan a la biblioteca escolar en un espacio de formación de lectores y escritores.
- ❖ Formular proyectos de promoción de lectura en el ámbito escolar.
- ❖ Promover investigaciones sobre las problemáticas de lectura y escritura en las universidades y otros centros de estudio.
- ❖ Sistematizar las experiencias valiosas que obtienen los promotores de la lectura en diversos países de la región.
- ❖ Aprovechar los mecanismos de cooperación internacional.
- ❖ Intercambiar experiencias en el interior de cada país.
- ❖ Incorporar la promoción de la lectura en los programas de formación

profesional.

- ❖ Diseñar e implementar, desde las bibliotecas, programas permanentes de promoción de lectura y escritura dirigidos a distintos grupos de la comunidad (Leyva, E. R., 2006).

### **2.3 Administración del conocimiento en una biblioteca**

La administración de conocimiento influye mucho en la estructura con la que este conformada una biblioteca escolar.

La administración de conocimiento esta conformado por niveles de grado y por tipo de biblioteca en este caso la escolar, cuando hablamos a nivel de grado ,es decir ya sea primaria,secundaria,preparatoria. No se puede contar con acervo que no sera requerido para consulta por tal motivo se tiene que recurrir a un sondeo para ver los requerimientos que el usuario pretende consultar.

Y asi el servicio prestado sera mas satisfactorio y concurrente, por parte del referencista. Para tener una administración del conocimiento eficiente sera necesario conocer muy bien los requerimientos del usuario asi como un sistema que gestione el acervo y pueda facilitar de mejor manera la distribución y administración de la biblioteca.

## **2.4 Metodos de analisis de servicios de una biblioteca escolar**

Existen varios procesos para analizar el servicio que ofrecen las bibliotecas escolares dentro de las instituciones educativas de los más conocidos se mencionan a continuación dos métodos fiables dentro de los resultados que se obtienen al hacer uso de ellos, el primero se llama diagrama de Ishikawa o mejor conocido como método de causa-efecto (Camison,C.,Cruz,S.,& González, T. 2007).

Está constituido por cuatro fases, que a continuación se mencionan:

1.-definir y determinar claramente el efecto o problema que se va a analizar escribiéndolo en un recuadro del lado derecho del papel.

2.-identificar los factores que originan el efecto mediante una lluvia de ideas, la enumeración de las causas debe ser la más amplia y completa como referencia de este primer punto se hace uso del término de las cuatro M, mejor conocidas por este modelo y describen las siguientes características:

Mano de obra, maquinaria, materiales y métodos estos cuatro puntos son los rótulos de las espigas. En este punto no se puede hacer crítica de las aportaciones que hacen los miembros del grupo, al contrario siempre animar.

3.-representación del diagrama.-una vez enumeradas todas las causas se deben de agrupar de manera similar en su naturaleza aunque se puede hacer de manera directa. En algunas ocasiones una misma causa puede ser agrupada en más de una espiga por si no

hay consenso respecto a la ubicación puede ser repetida en mas de varios apartados o espinas.

4.- analisis de las relaciones causa-efecto, se deriva de la construcción del diagrama en esta fase se examinan las causas y se determinan las causas más probables e importantes y para finalizar ordenarlas en orden de prioridad para emprender las acciones pertinentes.

La aplicación de esta herramienta es muy amplia (Galgano, 1995) como conocer las causas y los defectos, anomalías y reclamaciones, reducción de costos, obtener mejoras en los procesos y servicios e instalaciones, se obtiene como resultado la implementación de procedimientos normalizados tanto operativos como de control.

Según (lorens y fuentes, 2001) presenta las siguientes ventajas:

- ❖ Proporcionar una metodología racional para la resolución de problemas.
- ❖ Sistematizar las posibles causas del problema.
- ❖ Favorecer el trabajo en equipo y permitir que los usuarios en prueba puedan plantear de manera creativa sus opiniones y que la comunicación sea clara y eficaz.

El siguiente método es el de correlación, o diagrama de dispersión sirve para determinar si existe relación entre dos variables normalmente de causa y efecto.



Aplicación: se utiliza después del diagrama de espina ya que se habrá determinado las causas del efecto y habrá que determinar si existe relación entre ellas.

Y para ello se hará uso del siguiente método que es el de correlación, permitiendo conocer como al variar una causa varia el efecto.

La construcción del diagrama consta de cuatro fases (Galgano, 1995):

1.-recogida de datos, se precisa recoger en pares los datos de las variables objeto de estudio al menos 30 pares de datos. Estos se anotan en una hoja sencilla figuran en la primera columna el numero de la muestra, y en la segunda y tercera, los respectivos valores de las variables analizadas.

2.- representación de los datos, para representarlo se necesitan dos ejes de coordenadas donde se sitúan los valores de cada una de las variables y se determina su punto de corte sobre el plano del grafico. Normalmente se sitúa la posible causa en el eje horizontal y el efecto en el eje vertical. Y así obtenemos una nube de puntos que permite conocer si existe o no relación entre ambas variables.

3.-Interpretacion del diagrama, para interpretar el diagrama observemos como se distribuye la nube de puntos y los comparamos con los diagramas de referencia, encontrando los siguientes casos:

- ❖ Las variables no están correlacionadas; el efecto no esta relacionado con la causa.

- ❖ Posible relación baja entre las variables; la causa puede afectar el efecto, pero levemente. Este caso puede o no existir relación entre variables y será necesario calcular el coeficiente de correlación o cualquier otro soporte estadístico.
- ❖ Correlación alta; es posible que la causa este directamente relacionada con el efecto.de forma que un incremento de variable provoca un aumento en la otra.
- ❖ Correlación perfecta; dado un valor de la causa el correspondiente valor del efecto puede ser estimado con absoluta certeza.

La medición de la correlación se hace cuantificar el menos aproximadamente 1 variación de una variable correspondiente a la variación de la otra. Para ello la utilización de gráficos con líneas de manera que aparezcan secciones y calcular la línea de regresión.

## **2.5 El impacto de las tecnologías en la biblioteca escolar**

Uno de los efectos más conocidos del déficit en el sistema bibliotecario español, sobre el mundo educativo, es cómo las bibliotecas públicas han intentado paliar el déficit que arrastran las bibliotecas escolares, a través de diferentes iniciativas que en la mayoría de los casos no constituyen verdaderos proyectos de colaboración y menos aún cooperativos, sino que entrarían dentro de los llamados servicios de extensión bibliotecaria. Este “pecado original” se asentaba sobre una biblioteca pública, que surge con una intención de servir de apoyo al sistema educativo. En el modelo educativo que

propugna la Sociedad de la información, la biblioteca escolar comienza a distanciarse del marco tradicional de la biblioteca pública y se transforma en los llamados CREA (Centros de Recursos para la Enseñanza y Aprendizaje), tomando como principal referencia un nuevo concepto de biblioteca universitaria: el CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación). ¿Se agota una convergencia y confluencia entre los modelos de biblioteca escolar y pública en el nuevo contexto? En modo alguno. Asistimos al enunciado de un nuevo modelo cooperativo, verdaderamente simbiótico, de convergencia de ambos tipos de bibliotecas en servicios educativos, plenamente conforme a un modelo de centralización de recursos (Marzal, M. Á., 2009).

Este contexto explica la emergencia de la noción primero, definición luego y concepto, por fin, de la Alfabetización en Información, para la que era preciso un espacio idóneo, no necesariamente escolar por el auge de la Educación no Formal. Este espacio, por sus características y trayectoria funcional, pareció ser la biblioteca.

El desarrollo educativo de la alfabetización en información en la biblioteca, sin embargo, ha necesitado, sin embargo, la convicción de que las “competencias informativas” de la alfabetización en información desbordan ampliamente el marco de las destrezas y habilidades de la formación de usuarios para un uso experto de las “herramientas en bibliotecas” (Marzal, M. Á., 2009).

La alfabetización en información, como elemento emergente e innovador para un nuevo modelo educativo, se está desarrollando en dos tipos de bibliotecas, las

bibliotecas educativas (Educación Formal, prioritariamente) y las bibliotecas públicas (Educación no Formal, prioritariamente). Bajo este prisma, no cabe duda que la convergencia educativa de bibliotecas públicas y escolares no sólo no se debilita, sino que se refuerza por el estímulo de nuevos factores y bajo un modelo de cooperación más simbiótico y, por ende, más saludable. Este modelo educativo de convergencia para bibliotecas escolares y públicas, definido por la alfabetización en información, se nutre de estímulos de confluencia educativa desde los dos tipos de biblioteca:

- ❖ La Biblioteca Pública, por varias vías.- El aprendizaje permanente, un compromiso ratificado con énfasis en el quinto encuentro UNESCO/CONFINTEA, en Hamburgo durante 1997 (confirmado en la declaración Algo para todos: las bibliotecas públicas y la Sociedad de la información, en 1999), donde se ponían las bases para el proyecto *The role of Public Libraries in lifelong learning*, iniciado en 2000 y finalizado en 2003, cuyas conclusiones se abordaron en el Congreso de la IFLA de Berlín, también en 2003, con aportaciones sobre el uso didáctico de la información, experiencias pedagógicas en estas bibliotecas, mantenimiento de redes digitales educativas, cooperación con los agentes críticos educativos de la comunidad y preservación de la multiculturalidad, estipulaba como uno de los cuatro ejes prioritarios de acción, la misión de las bibliotecas públicas en el aprendizaje permanente.
- ❖ Las bibliotecas públicas precisan, además, la alfabetización en información por sus usuarios, heterogéneo en edad, formación, intereses y expectativas, inmerso o no en

un proceso educativo formal, que espera servicios y no educación.

- ❖ La Biblioteca Escolar, definida y acrisolada, pero nunca desarrollada como parte nodal del proceso educativo, va adquiriendo sin embargo un incesante y obligado protagonismo por la eclosión de los nuevos espacios educativos, que superan el marco de la “escuela”, un marco que constreñía, claramente, su desarrollo. Particularmente significativo ha sido el Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la Biblioteca Escolar (2000), que destaca la relevancia de la biblioteca escolar en el proceso educativo por proporcionar competencias para el aprendizaje para toda la vida y fomentar la imaginación y la responsabilidad ciudadana (Marzal, M. Á., 2009).

Mientras la emergencia de servicios en la biblioteca digital ha aumentado el desafío de integración en algunas áreas, ha creado las soluciones potenciales en otras, como la integración de recursos locales y remotos.

Por otra parte en la Web del Digital Library Project, hay una definición de biblioteca digital, que proviene del Santa Fe Workshops on Distributed Knowledge Work Environments y dice así: "El concepto de biblioteca digital no es únicamente el equivalente de repertorios digitalizados con métodos de gestión de la información. Es más bien, un entorno donde se reúnen colecciones, servicios, y personal que favorece el ciclo completo de la creación, difusión, uso y preservación de los datos, para la información y el conocimiento". La biblioteca digital no pretende "copiar" la

producción impresa, sino que debe generar una nueva estructura de la información; el uso de documentos hipertextuales hacen que un "libro electrónico" ya no sea lineal, como ocurre con la confección en papel, sino que el libro ahora también posee profundidad", el usuario tiene acceso a la información de formas muy variadas (García C. C. & Arroyo M., D, 2007).

La principal pregunta que es necesario contestar es: cuál nuevo orden de conocimiento va a emerger, y cómo las bibliotecas pueden participar adaptándose a las muchas transformaciones de los escenarios de la información y de la investigación.

La biblioteca es el agente entre los usuarios y la información, el advenimiento de la comunicación con las nuevas tecnologías, ha comenzado a tomar nuevas formas y la coexistencia de medios impresos y digitales crea un nuevo espacio documental, el cual es multilateral, porque el conocimiento se presenta no sólo en el medio impreso sino también en el medio computacional (Villa.B & Herminia A.S., 2007).

Para que los jóvenes hagan de las bibliotecas un lugar de consulta y de lectura es necesario que estas ofrezcan la información que necesita el usuario, así como tecnología, modernidad, funcionalidad y comodidad (Luna, A., 1999).

Además, el problema de uso de bibliotecas se agudiza actualmente con el espejismo de que en Internet esta todo. "Corresponde a las bibliotecas ayudar a sus

usuarios a desarrollar habilidades informativas (como localizar la información, como organizarla y como sintetizarla), aunque las dificultades comienzan con los estudiantes que no tienen capacidad de síntesis de información, ni de lectura y comprensión", dice Alonso Quijano, director de la Biblioteca del Colegio de México.

"Los jóvenes deben saber que no toda la información esta en los libros, pero tampoco en Internet y que entre ambos media la calidad". Otro reto para las bibliotecas es el desmitificar su figura como algo aburrido y que no hace nada por atraer más usuarios (Luna, A., 1999).

"El problema es cultural y no importa si la biblioteca esta bonita o fea, lo que interesa es que el usuario pueda obtener información y sepa como hacerlo.

"Saber manejar información y acceder a ella es una manera de formar buenos profesionistas, invertir en bibliotecas brinda mayor calidad a la educación y a la investigación que se realiza en las instituciones".

De ahí que los egresados mejor cotizados en el mercado laboral son aquellos que provienen de instituciones privadas porque tienen los mejores sistemas bibliotecarios del país, entre ellos están los de la UIA, el ITESM, el ITAM, menciona Quijano (Luna, A., 1999).

En los últimos años según Nahum Pérez Paz, presidente de la Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C., las bibliotecas en general han mejorado en sus

espacios físicos, acervos, mobiliario y equipamiento con tecnología de punta.

Pero reconoce que aun falta mucho por hacer en cuanto a los espacios físicos destinados a bibliotecas que ofrezcan modernidad y funcionalidad. Menciona que la biblioteca de la Universidad de Ciudad Juárez es el modelo de biblioteca universitaria a seguir en México, ya que tiene espacios suficientes, confortables, modernos, cuenta con colecciones al día y ha incorporado la tecnología avanzada.

La cooperación educativa entre bibliotecas escolares y públicas, que se asentó desde el mismo inicio de las bibliotecas públicas, ha sido una cooperación eficaz para la comunidad de usuarios, si bien estranguladora para la biblioteca escolar y los beneficios que debió deparar a la comunidad educativa. Este modelo, lejos de ser abominado, en los nuevos espacios educativos, generados por las Tics, apunta a una eficacia educativa indudable, dentro de un modelo donde el aprendizaje permanente y colaborativo para el desarrollo de competencias y la alfabetización en información son los motores de la acción educativa de las bibliotecas, desplazadas ahora al corazón del proceso educativo de todo ciudadano, durante toda su vida (Marzal, M. Á., 2009).

### **2.5.1 Servicios Bibliotecarios en la web**

Según Morales, E. (2000) las Bibliotecas fueron categorizadas tradicionalmente de acuerdo con las características de sus usuarios y la clase de colecciones que guardaron para satisfacer sus requisitos. En la actualidad, y en un futuro inmediato, esta



caracterización dependerá de la tecnología y habrá resultado en el surgimiento de los términos como la biblioteca electrónica, la biblioteca digital, y la biblioteca virtual. En rigor, esta terminología debe corresponder a las características diferentes con elementos relacionados y constantes tecnológicas. Sin embargo, estos términos son usados por especialistas tanto como el público en general vagamente:

Las Bibliotecas electrónicas son dotadas con instalaciones para el acceso de información en un formato electrónico o remotamente formatos de toda clase coexistirán en las colecciones de estas bibliotecas.

La investigación en Venezuela puede compararse con una carrera de obstáculos, entre los que hay que mencionar la dificultad para tener acceso a información científica actualizada. La razón: las bibliotecas universitarias no han podido renovar desde el año pasado las suscripciones a las revistas y bases de datos científicas por la dificultad para obtener las divisas (Avendaño, E., & Malavé, L., 2011).

Marlene Baute, presidenta de la Asociación Nacional de Directores de Bibliotecas y Servicios de Información Académica y de Investigación y directora de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de los Andes, señala que la mayoría de las universidades públicas están atrasadas en el pago de los recursos electrónicos y la suscripción a las revistas científicas, que deben cancelarse a proveedores internacionales. "Desde noviembre de 2010 cada universidad debe tramitar sus propias solicitudes ante la Comisión de Administración de Divisas. Eso implica un diseño de

procedimientos y una inversión de tiempo para las bibliotecas". El trámite es muy lento, agrega, y ha afectado duramente a todas las casas de estudio.

Miriam Araujo, directora de la biblioteca de la Universidad Simón Bolívar, considera que el retraso obedece a que los servicios de Cadivi no fueron diseñados para atender los requerimientos de una institución pública y, mucho menos, de una biblioteca. "Piden una cantidad de requisitos que son muy difíciles de obtener. Para nosotros ese ha sido un procedimiento engorroso y angustiante". Las suscripciones a bases de datos académicas y publicaciones electrónicas provenientes del exterior requieren el pago adelantado en dólares (Avendaño, E., & Malavé, L., 2011).

La Biblioteca digitalizará sus colecciones y adquirirán la información solamente a través de formatos electrónicos y magnéticos y discos ópticos; no tendrán información mas trabajo.

A lo largo de la historia, el papel ha sido el soporte físico de los fondos y servicios de una biblioteca tradicional. De esta variante en papel compuesta por libros, revistas, catálogos, boletines informativos, etc., ha evolucionado en pocos años hacia la biblioteca electrónica, en la que los fondos tienen presencia física de los documentos, pero los servicios se automatizan paulatinamente.

Desde hace algún tiempo algunas bibliotecas han podido empezar a adoptar las nuevas tecnologías. En un primer momento, creando bases de datos para realizar búsquedas rápidas y eficientes en computadoras que se encuentran en las bibliotecas, y

también realizando copias de las colecciones en diskettes que se vendían u obsequiaban para que los usuarios pudieran consultarlas en sus propias computadoras. Finalmente surgió la posibilidad de transportar estas bases de datos a Internet, haciéndolas accesibles a un público mucho más amplio y masivo, y pudiendo así ofrecer actualización permanente (Babini, D., 2004).

A partir de estos cambios, el usuario accede a una nueva modalidad en la forma de realizar sus consultas y búsquedas. Ahora se encuentra solo frente a una biblioteca en donde no tiene con quién comentar sus dudas o pedir ayuda. La mayoría de los usuarios no están familiarizados con los sistemas bibliotecológicos; generalmente no tienen capacitación con respecto a la búsqueda de información.

En un espacio de tiempo aún más corto, asistimos a una nueva realidad; las bibliotecas usan ya la tecnología disponible y los servicios en red, por lo que, no sólo los servicios, sino la misma información se crean, se procesa y se difunde en forma electrónica, a través de las redes de transmisión de datos. Es lo que se denomina en la actualidad biblioteca digital (Pérez, Salomé Y Naranjo, Yadira., 2008).

Biblioteca virtual admitirán el acceso de información lejano. Integrarán los avances tecnológicos sobre la base de los principios de la realidad virtual.

No hay ninguna pregunta de que el impacto enorme de la tecnología ha cambiado el prototipo de la biblioteca en operaciones y recolecciones. El enlace fuerte entre la sociedad y la tecnología también ha modificado el diseño del servicio, tanto como

relaciones y comunicación con usuarios de información. La biblioteca, también como tener una variedad ilimitada de productos tecnológicos, ha hecho el progreso, especialmente en los campos de equipo electrónico y telecomunicaciones (Morales, E., 2000).

Estas actividades son, la razón de ser de bibliotecas y los bibliotecarios. Debe ser hecho hincapié en que, aunque los servicios de biblioteca pueden ser disfrutados en una distancia y recibidos en casa, la biblioteca como una institución es a cargo de hacer esto una posibilidad, sobre la base de la capacidad distintiva de la futura biblioteca verdadera.

La llegada de las tecnologías a las bibliotecas ofrece nuevas oportunidades de información y comunicación, como la posibilidad de atraer a colectivos menos interesados (adolescentes) por los servicios de préstamo y lectura. También supone una ventaja para la propia actividad profesional por lo que se puede afirmar que la “biblioteca pública es la más beneficiada de las tecnologías, por su generalizada falta de personal y de recursos” (Marzal, M. Á., 2009).

El diseño virtual de bibliotecas puede, por una parte, favorecer un modelo de cooperación y de “integración”, que no pueden llevarse físicamente a la práctica por razones presupuestarias, por otra parte permitiría fomentar el uso de los mundos virtuales en las bibliotecas, así como difundir la presencia de estas en entornos virtuales. Cada vez encontramos más casos de buenas prácticas bibliotecarias en Second Life.

Un buen ejemplo es info. Island, un espacio virtual creado por un grupo de

bibliotecas de la Alliance Library Systems en Illinois, donde se realizan exposiciones, encuentros con autores de vida real y se proporcionan espacios para otros educadores. En 2007 la biblioteca pública de Cleveland, la tercera más grande de Estados Unidos, abrió una nueva isla en Second Life, que se puede encontrar en el archipiélago de InfoIsland, adyacente a ALA y la biblioteca de la Universidad de Stanford (Marzal, M. Á., 2009).

Por último, no debemos olvidar el papel que cobra en la actualidad la función educativa de las bibliotecas gracias al apoyo de las tecnologías, fundamentada sobre unas estrategias didácticas y asociativas, conforme al pensamiento relacional, y orientadas a la alfabetización en información. Las bibliotecas como unidades de información donde usuarios, trabajadores, espacios y colecciones interactúan para ofrecer servicios de información, formación y entretenimiento, deben aprovechar las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías. Dentro de las aplicaciones es necesario incrementar el desarrollo de los universos y juegos virtuales como una herramienta eficaz para la gestión de los servicios bibliotecarios y para difundir el concepto moderno de biblioteca acorde al S. XXI (Marzal, M. Á., 2009).

Por ello, ante la innovación constante que se produce en todos estos aspectos relacionados con la tecnología de información, es necesaria la creación de un espacio (foro, blog, wiki o RSS) dirigido a bibliotecarios, que recoja nuevas tendencias, novedades, investigaciones, cambios y cualquier aspecto relacionado con la aplicación y

presencia de los mundos virtuales en nuestra profesión (Marzal, M. Á. 2009).

La biblioteca del futuro habita un mundo global donde el acceso tecnológico es uno de los valores exigidos de la sociedad (aunque no necesariamente el más importante). La sociedad sobre la que esta biblioteca depende es conocida como la información y la sociedad de conocimientos debido a su conocimiento del hecho que conseguir y mantener uno máximo nivel de desarrollo, requiere el acceso para la información, que generará conocimientos por turno (Morales, E., 2000).

El desarrollo acelerado de la tecnología, especialmente en las áreas de equipo electrónico, la computación, y las telecomunicaciones, ha incrementado la cobertura de mensaje, el número de receptores y la cantidad de la información. Alguien en el futuro con el acceso para la tecnología tendrá acceso para el mundo y para la información producido por otros usuarios, por turno. Este suministro de información y demanda de ningún lugar en el planeta nos obligan a que actualicemos la terminología y hagamos referencia a la globalización relacionada con las áreas diferentes de la vida actual: la información, la comunicación, la economía, la banca, el comercio, etcétera (Morales, E., 2000).

Incluso en países desarrollados los grandes esfuerzos están mejorando las telecomunicaciones. Los tratados de comercial bilaterales y multilaterales se han hecho una necesidad urgente para la comunicación vía los medios diferentes en orden de conseguir la cobertura más grande y la penetración a través del teléfono diferente, la

comunicación de satélite, y los servicios de la televisión.

Las redes de información y autopistas deben ser dadas a la prioridad para adquirir la infraestructura que facilitará la transmisión de información rápida y directa para el beneficio de todos usuarios en sus actividades públicas, educativas, ocupacionales, sociables y nacionales (Morales, E., 2000).

Es decir hacer uso de la implementación de tecnologías en cuanto a la estructura de redes de comunicación, como por ejemplo el cableado de alumbrado público, fibra óptica y telefonía.

La Internet es una red de cobertura global con el que ofrece: posibilidades para uso educativo, propósitos de investigación y lo demás con objetivos de comercial (Morales, E. 2000). En la actualidad es requisito contar con este tipo de herramientas de comunicación ya que nos facilitara hacer uso de consultas de fuentes de información que nos proporcionen una mayor claridad en las investigaciones.

El éxito detrás de la Internet ha modificado algunos de los principios de la comunicación, porque velocidad de transmisión y cobertura de comunicación electrónica permiten acceder a la información en cualquier momento, violando barreras geográficas.

Por lo tanto, modificando la relación interpersonal, reconsiderando los efectos de los mensajes de publicidad, y considerando los aspectos relacionados con la seguridad y la privacidad de personas individuales, instituciones y países, en cara de esta nueva

realidad (Morales, E., 2000).

Cabe mencionar que las nuevas tecnologías en el área de la información e investigación nos han dejado como resultado alternativas, para enriquecer a las nuevas generaciones, de conocimientos ya sea su acceso electrónico-digital y también permitir compactar millones de fuentes de información para posteriormente ser consultadas por usuarios.



## **Capítulo 3 Enfoque Metodológico**

En este capítulo se empleará el enfoque cualitativo, debido a que utiliza un análisis descriptivo, para posteriormente indagar las medidas de comportamiento. Ya que solamente se observarán los datos recopilados, para darle una interpretación, pero no se pretende evaluar, ni realizar cambios a la estructura de la Biblioteca, sino únicamente observar los resultados para que sirvan como base para la mejora del servicio que brinda la biblioteca escolar.

En este enfoque se plantea un problema de estudio delimitado y concreto, dentro de sus instrumentos a utilizar se encuentra la observación, entrevistas y encuestas, sus preguntas son elaboradas especificando lo que se requiere investigar, para obtener estos resultados el investigador recolecta datos textuales, de los participantes estudiados en base a varios criterios dentro de esta investigación.

### **3.1 Identificación del Caso Muestra**

El proyecto presentado está enfocado al análisis de servicios sobre la gestión del conocimiento como referencia a una biblioteca escolar, la cual se lleva a cabo en el “Instituto Bilingüe Carlos Dickens” con ubicación en la ciudad de Córdoba Veracruz con dirección en Ira Manzana al Barreal S/n Frente a la Unidad San José de Abajo.

El colegio lleva más de quince años prestando sus servicios a la educación, sin embargo en estos momentos se encuentra interesado en mejorar la estructura en cuanto a

servicios y áreas de interés, por el cual ha decidido enfocarse en el estudio de nuevas alternativas para mejorar la biblioteca que se encuentra dentro de las instalaciones, la biblioteca escolar es tradicionalista pero ha decidido de alguna manera fortalecer la lectura, y los servicios que se prestan.

La biblioteca cuenta con 1500 títulos y 60 archivos digitales, y cuenta con una sola persona a cargo de la Biblioteca Escolar, desempeñando los siguientes servicios:

- Fotocopias a color, blanco y negro
- Escáner
- Impresiones laser
- En micados
- Engargolados
- Control de asistencias y retardos mediante el uso del sistema por huella digital.

La biblioteca cuenta con información seleccionada específicamente para Secundaria y Preparatoria, debido a que se encuentran los 2 niveles académicos compartiendo las mismas instalaciones. La Dirección de la institución está a cargo de Ing. Rigoberto Enríquez Rincón.

### **3.2 Instrumentos y Procedimientos**

Dentro de esta investigación relacionada con el enfoque cualitativo, se hará uso de los instrumentos tales como, la observación, la entrevista y finalmente la encuesta.

El enfoque cualitativo ayudara a obtener los resultados idóneos de acuerdo al caso de investigación relacionado con el servicio que se presta, en la biblioteca escolar, sin embargo, serán aplicados a la investigación previa con el usuario y sus necesidades como base principal, al igual que las necesidades en cuanto a la mejora del servicio de gestión en la biblioteca escolar.

El investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, interacción e introspección con grupos y comunidades para poder facilitar la búsqueda y poder resolver la situación del análisis según sea su problemática en relación al caso de estudio.

### **3.3 Participantes**

Para este proyecto se diseño un solo cuestionario debido a que la muestra seleccionada es pequeña, de tan solo 32 usuarios, otra razón fue que solo se evaluaría la biblioteca escolar. Para la investigación a realizar se utilizara la observación, entrevista y encuestas como recurso ideal para la recolecta de la información aplicándose a los

participantes como alumnos, profesores y personal administrativo dentro de la institución escolar.

### **3.3.1 Procedimiento para la Recopilación de Datos**

Para el desarrollo de la entrevista serán elaboradas de 15 preguntas que abarquen de manera global los requerimientos y mejoras que como usuarios observan, ya que es de gran importancia para poder ejercer un cambio verdadero dentro de las situaciones o necesidades que presente la biblioteca, aplicándose a 32 usuarios, esto implica a personal administrativo, maestros y alumnos, directivo no entra dentro de las evaluaciones debido a que también colaboro en parte al diseño de las entrevistas y encuestas a aplicar.

La encuesta será realizada en un promedio de 18 reactivos para su aplicación, llevándose a cabo a una población no mayor a 32 usuarios incluyendo alumnos y profesores y personal administrativo.

Ya para finalizar como ultimo punto podemos darnos cuenta que los instrumentos a utilizar son muy precisos en cuanto a la información que se puede encontrar al hacer uso de ellos, pero no hay que descartar que también se cuenta con la observación.

La observación es parte del trabajo de campo, sugiere y motiva los problemas y los conduce a la necesidad de la sistematización de los datos, así pues la observación es parte del sistema más complejo y elaborado (Tecla, Alfredo Y Garza, Alberto., 1979).

Consultando a varios autores se encontró 2 tipos de observación:

Observación directa: que es aquella en la que el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación. Observación indirecta: esta técnica es cuando el investigador corrobora los datos que ha tomado de otros, quizá del testimonio oral o escrito de personas que han tenido contacto de primera mano con los datos (Tecla, Alfredo Y Garza, Alberto., 1979).

La observación será utilizada en este proyecto debido a que es un método tradicionalista, empleado por investigadores y también por la gran importancia que demanda al verificar datos así como autores lo mencionan.

### **3.3.2 Encuesta para usuarios**

La encuesta está compuesta por 18 preguntas las cuales están divididas en 3 categorías, que a continuación se presenta.

Tabla 1.

*Categorías y Preguntas de la encuesta de Usuarios.*

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
<b>Datos Personales</b>																		
Sexo	X																	
Tipo de usuario		X																
Entorno laboral por las tardes			X															
<b>Uso de Biblioteca</b>																		
Frecuencia de usar los servicios				X														
Momentos de visitar la biblioteca					X													
Motivo de la búsqueda de información						X												
Con quien acude al consultar la biblioteca							X											
Como realiza su búsqueda								X										
Tipo de fuente de su preferencia									X									
Como recupera la información										X								
Opciones a las que acude cuando busca información											X							
Nivel de satisfacción por la búsqueda												X						
Frecuencia con la que encuentra información													X					
Área de interés sobre la cual realiza la búsqueda														X				
<b>Personal de Servicio</b>																		
Disposición para conocer la solicitud o sugerencia															X			
Da a conocer derechos y deberes del servicio																X		
Orienta y ayuda a localizar la información																	X	
Es atento y amable en su trato																		X

Datos personales: en este apartado se puede identificar el sexo, tipo de usuario y actividades que desempeña en las tardes.

Segundo apartado: se puede encontrar datos como la frecuencia de visita de los usuarios a la biblioteca, en que momentos se realiza, causa o motivo para asistir a realizar la búsqueda, con quien se dirige el usuario al momento de llegar a la biblioteca, como realizan la búsqueda, fuentes de consulta, como recupera la información, información de mayor interés por el usuario, tipo de satisfacción por la búsqueda, parámetro con la que encuentra la información, áreas de mayor interés.

En el tercer apartado: se parecía la atención y servicio ofrecido por el bibliotecario.

### **3.3.3 Entrevista para usuarios**

La entrevista aplicada a los usuarios de la institución escolar, será de 15 reactivos los cuales se orientan a investigar el servicio ofrecido por el personal que atiende el área de la biblioteca escolar, al igual que de manera breve la opción de conocer nuevas alternativas para mejorar la biblioteca y su servicio, como lo son emplear nuevas tecnologías, si existen algunas cosas que incomoden al usuario respecto al servicio. A continuación se presenta la entrevista aplicada a los usuarios del Instituto Carlos Dickens.

Tabla 2. Categorías y Preguntas de la entrevista a Usuarios.															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Tipo de usuario	X														
El bibliotecario me orienta sobre los materiales que se pueden consultar		X													
El bibliotecario me ayuda a resolver dudas sobre el uso del equipo digital			X												
El bibliotecario es atento y amable en su trato				X											
El bibliotecario comunica sobre los derechos y deberes en cuanto el servicio					X										
En la biblioteca escolar siempre encuentro el material de consulta para estudiar o hacer mis tareas y trabajos						X									
Es de tu agrado el acervo de la biblioteca escolar							X								
Existe diversidad de materiales en la biblioteca(juegos, maquetas, CD, DVD)								X							
Que es lo que más de agrada de la biblioteca escolar									X						
Que es lo que más te desagrada de la biblioteca escolar										X					
Qué opina del servicio digital											X				
Es agradable el ambiente de estudio y de trabajo que ofrece la biblioteca escolar												X			
Te gustaría agregar a la biblioteca algún cambio tecnológico o sugerir algo nuevo de consulta													X		
Te agrada el horario de servicio de la biblioteca														X	
Sugerencias para mejorar la biblioteca escolar.															X



### 3.4 Justificación

En conclusión los métodos empleados para profundizar la investigación nos servirán como fusión para alcanzar los objetivos ya planteados que corresponden en la siguiente tabla.

Tabla 3.  
*Preguntas de la encuesta y entrevista relacionadas con los objetivos del proyecto investigado*

<b>Preguntas de la Entrevista</b>	Conocer como la administración del conocimiento afecta o influye en el aprovechamiento de los servicios de la biblioteca.	Identificar las áreas de consulta mas concurridas , detectando las fortalezas y debilidades de los mismos	Hacer uso de métodos de análisis para conocer las deficiencias del Serv. De consulta	Detectar la factibilidad de incorporar las tics para provechar los recursos de la biblioteca.
<b>Datos Personales</b>				
Sexo	x			
Tipo de usuario	x			x
Entorno laboral por las tardes	x	x		x
<b>Uso de Biblioteca</b>				
Frecuencia de usar los servicios	x	x	x	
Momentos de visitar la biblioteca	x	x		
Motivo de la búsqueda de información		x		
Con quien acude al consultar la biblioteca		x	x	
Como realiza su búsqueda	x			
Tipo de fuente de su preferencia		x		x
Como recupera la información	x	x		
Opciones a las que acude cuando busca información		x		
Nivel de satisfacción por la búsqueda	x	x	x	x
Frecuencia con la que encuentra información	x	x		

Área de interés sobre la cual realiza la búsqueda	x	x		
<b>Personal de Servicio</b>				
Disposición para conocer la solicitud o sugerencia	x		x	x
Da a conocer derechos y deberes del servicio		x	x	
Orienta y ayuda a localizar la información	x			
Es atento y amable en su trato	x			
El bibliotecario me orienta sobre los materiales que se pueden consultar		x		
El bibliotecario me ayuda a resolver dudas sobre el uso del equipo digital			x	x
En la biblioteca escolar siempre encuentro el material de consulta para estudiar o hacer mis tareas y trabajos		x		
Es de tu agrado el acervo de la biblioteca escolar	x	x		
Existe diversidad de materiales en la biblioteca(juegos, maquetas, CD, DVD)	x	x		x
Que es lo que más le agrada de la biblioteca escolar	x			x
Que es lo que más te desagrada de la biblioteca escolar		x		
Qué opina del servicio digital	x			x
Es agradable el ambiente de estudio y de trabajo que ofrece la biblioteca escolar	x	x		x
Te gustaría agregar a la biblioteca algún cambio tecnológico o sugerir algo nuevo de consulta	x	x		x
Te agrada el horario de servicio de la biblioteca	x		x	x
Sugerencias para mejorar la biblioteca escolar.	x	x	x	x

Como se puede apreciar en la tabla 3., la encuesta y entrevista aplicada en el capítulo 4 aparece en el orden en el que a continuación se muestra, el cual mostrando los resultados obtenidos.

En la tabla 3., podemos apreciar la relación entre cada pregunta y cada objetivo de la investigación realizada.

## **Capítulo 4 Análisis de Resultados**

En este capítulo se plantean los pasos que se siguieron para obtener los resultados de los instrumentos mencionados anteriormente, ya que es muy importante que sea comprendida la información hallada, con respecto al objetivo de proyecto a fin.

En la utilización de los instrumentos se menciona la observación, la entrevista, y por último la encuesta. Son sin duda instrumentos muy conocidos pero muy certeros en cuanto el uso que se les ha dado a lo largo de la investigación.

### **4.1 Análisis relacionado con la observación**

De acuerdo a la información recabada, en la muestra aplicada, con una población de 32 usuarios de distinto nivel educativo o cargo, se obtuvieron los siguientes resultados.

Mientras tanto el tercer instrumento que es la observación fue usado cuando los usuarios contestaban las encuestas y entrevistas. También fue de su uso al momento de entrar a la Biblioteca Escolar y ver a detalle su estructura y funcionalidad, incluyendo servicios prestados y personal a cargo, también se observó el método empleado para el control y salida del acervo con el que cuenta la biblioteca.

En cuanto al servicio presenciado se puede visualizar que hace falta un mayor control en cuanto al servicio de entradas y salidas del acervo, para tener un mayor control debido a que el usuario puede solicitar un libro dejando la credencial de la

institución como garantía pero no se lleva un buen registro de todos los acervos que salen de la biblioteca, debido a que carecen de sistema para la gestión de esta biblioteca y algunos no son anotados para su control.

También la biblioteca cuenta con un reglamento pero no se ve visible en ninguno de los espacios con los que se cuenta. Tampoco tiene visible la misión y visión de la Biblioteca escolar, lo que si tiene a la vista es las políticas de uso de los equipos que tiene disponible para uso personal de los usuarios.

Cuenta con la restricción del uso de redes sociales, ya que las computadoras están al servicio, con el objetivo de un servicio extra para ayudar al alumno a realizar sus investigaciones, tareas y consultas de bibliotecas digitales que ofrezcan de alguna manera una solución para el alumno, maestro o personal administrativo.

En cuanto al acervo, se cuenta con una base de datos ya elaborada de lo que se tiene pero lo que no se tiene aun es el sistema, puesto que es importante saber que tan factible será y también de ofrecer resultados en cuanto al análisis para que su adquisición sea muy pronta y sea lo que ofrezca una gestión de acervo de manera eficiente.

Por otro lado se noto poca publicidad por parte de la biblioteca, le hace falta más estrategias para fortalecer el gusto y atracción hacia el usuario para que sea consultada ya que el gusto por la lectura regularmente es ciencia ficción, poesía, y lo demás en

investigación referentes a historia y ciencias sociales.

Se puede decir que de un 100% el 67% lee y hace su investigación presencialmente en la biblioteca, el resto visita la biblioteca para hacer uso de los medios digitales y realizar sus investigaciones.

Es importante la seriedad que se le dé a cada paso e instrumento utilizado ya que si no se toma de tal manera puede presentar datos erróneos que no puedan proporcionar una respuesta solidad.

## **4.2 Encuesta a Usuarios**

Posteriormente se procedió a sacar los resultados de las entrevistas y encuestas que se realiza el día 21 de enero del año en curso a 32 usuarios del Instituto Bilingüe Carlos Dickens de Córdoba, Veracruz (IBCD), en el cual se analizan a 15 alumnos, 15 maestros y 2 de personal administrativo en un esquema organizacional descrito de la siguiente manera:

Personal Administrativo

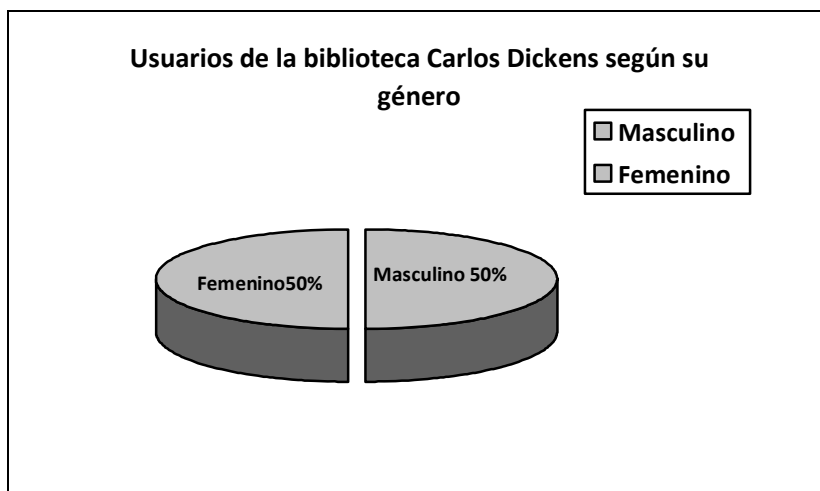
Maestros

Alumnos

### **4.2.1 Perfil del Participante (datos personales)**

En ésta categoría, se cuestionó a los participantes su género, Tipo de usuario y que

otras actividades desempeñan para poder así conocer el tipo de usuarios que acuden a la Biblioteca “Carlos Dickens”.



*Figura 1. Usuarios de la Biblioteca Carlos Dickens, según su género.*

Cabe resaltar que en la muestra adquirida el 5.12% de los evaluados se dedica al estudio y 3.84% realiza deporte de la muestra (es decir alumnos y profesores, Tabla 1), dejando así un 1.2% restante que declara invertir el tiempo en otras actividades culturales y de negocios. Esto indica que un 50% de la población tiene un nivel de interés académico el cual sus necesidades deportivas pasan a segundo término como prioridad para su desarrollo.

Tabla 3  
*Resultados pregunta 3. Actividades que se desempeñan fuera del entorno laboral y escolar de los usuarios encuestados.*

Actividad que desempeña fuera del entorno laboral	Resumen entrevistados	Porcentajes de asistencia
1. Estudia	16	5.12%
2. Otras Actividades Culturales	1	0.32%
3. Labores domésticas y/o familiares	2	0.64%
4. Deportes	12	3.84%
5. Negocios	1	0.32%
Total	32	100%

Dentro del perfil del participante, se tiene también la ocupación de los usuarios entrevistados; en la figura 2, se puede observar que el 47% de los asistentes son estudiantes, mientras que el 47% de los usuarios son docentes y un 6% corresponde a administrativo.

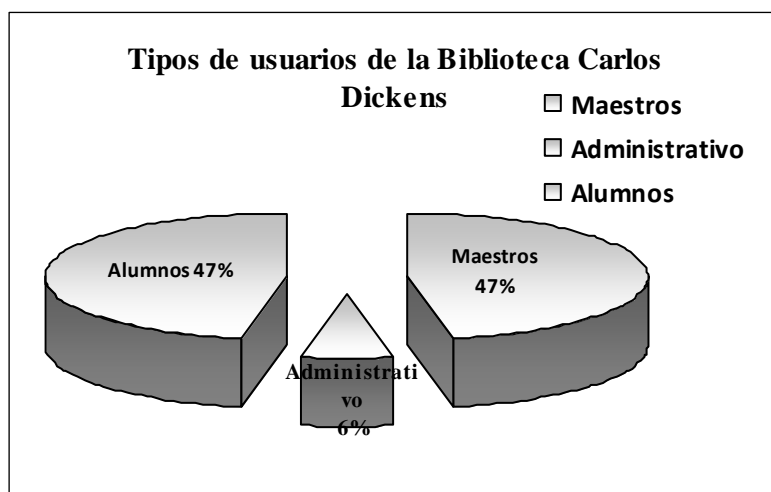


Figura 2. Tipos de Usuarios de la Biblioteca Carlos Dickens



#### 4.2.2 Uso de la Biblioteca

Dentro de las preguntas realizadas se hallan los siguientes esquemas de trabajo, de acuerdo a los resultados obtenidos:

Tabla 4 <i>Resultados pregunta 1, parte II. Frecuencia de uso de los servicios o recursos de la biblioteca Carlos Dickens.</i>		
Frecuencia de consulta a la biblioteca	Resumen entrevistados	Porcentajes de asistencia
1. Todos los días	9	2.88%
2. Una vez a la semana	9	2.88%
3. Una vez al mes	5	1.6%
4. Casi Nunca	8	2.56%
5. Nunca	1	0.32%
Total	32	100%

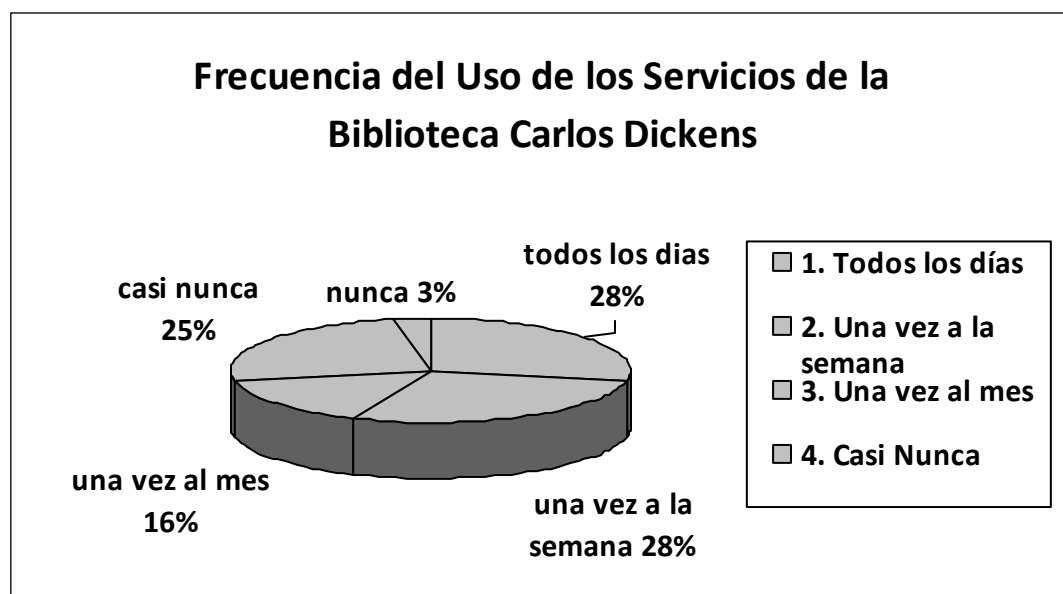


Figura 3. Frecuencia de uso relacionado a los servicios de la Biblioteca Carlos Dickens

Como se pueden dar cuenta el 28% corresponde al usuario que visita la biblioteca una vez a la semana y toda la semana que es el otro 28% el cual es por el tipo de usuario, es decir se concentra en los alumnos y en los maestros que van por horas.

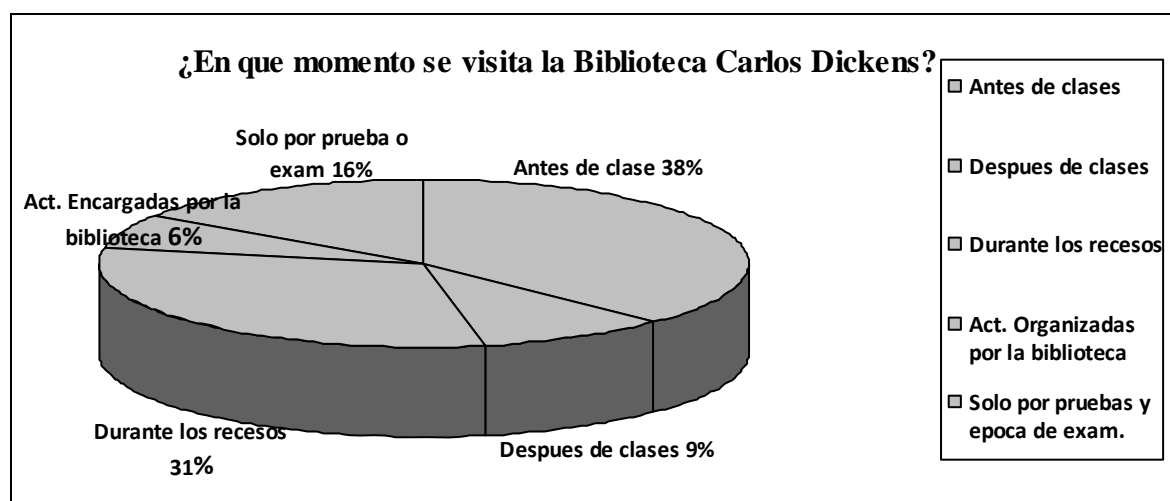


Figura 4. Momento de visita a la biblioteca Carlos Dickens.

El momento en que se visita una biblioteca es importante debido a que no todos los usuarios cuentan con el tiempo disponible para dedicar varias horas sin embargo se logra hacer en un determinado momento.

Como se puede visualizar en la grafica anterior los porcentajes más altos corresponden a 38% que corresponde a la visita antes de clase, y el segundo porcentaje más alto es de 31% correspondiente a que las visitas las realizan durante los recreos. Y el resto es porque las visitas las hacen al final de clase, por alguna actividad llevada a cabo por la biblioteca o por época de exámenes (prueba).

Tabla 5  
*Resultados pregunta 3. Fuera del entorno laboral que otras actividades realizan los usuarios.*

Propósito de la búsqueda de información	Resumen entrevistados	Porcentaje por área de interés
1. Estudio	20	6.4%
2. Tareas de hijos y/o familiares	0	0%
3. Porque le gusta la lectura	6	1.92%
4. Por curiosidad	6	1.92%
Total	32	100%

Como se puede observar en la tabla anterior la información consultada es regularmente por estudio, y el resto de usuarios buscan información por gusto a la lectura o porque solo buscan la solución a alguna inquietud o curiosidad.

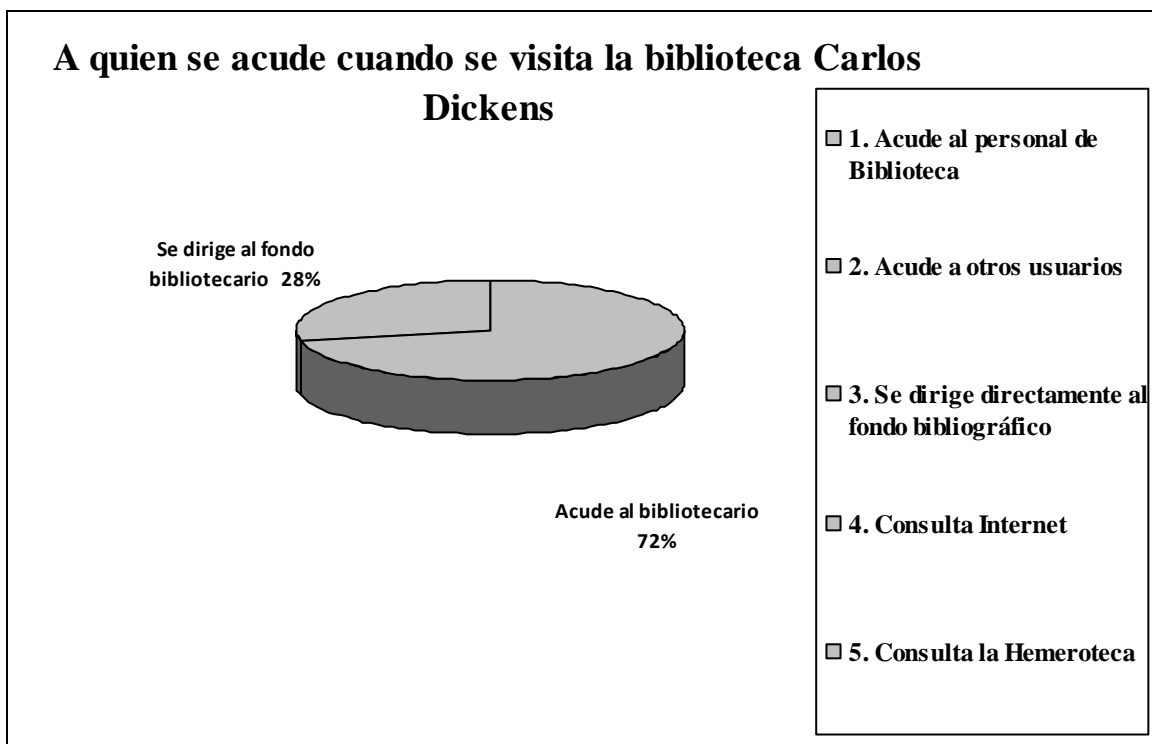
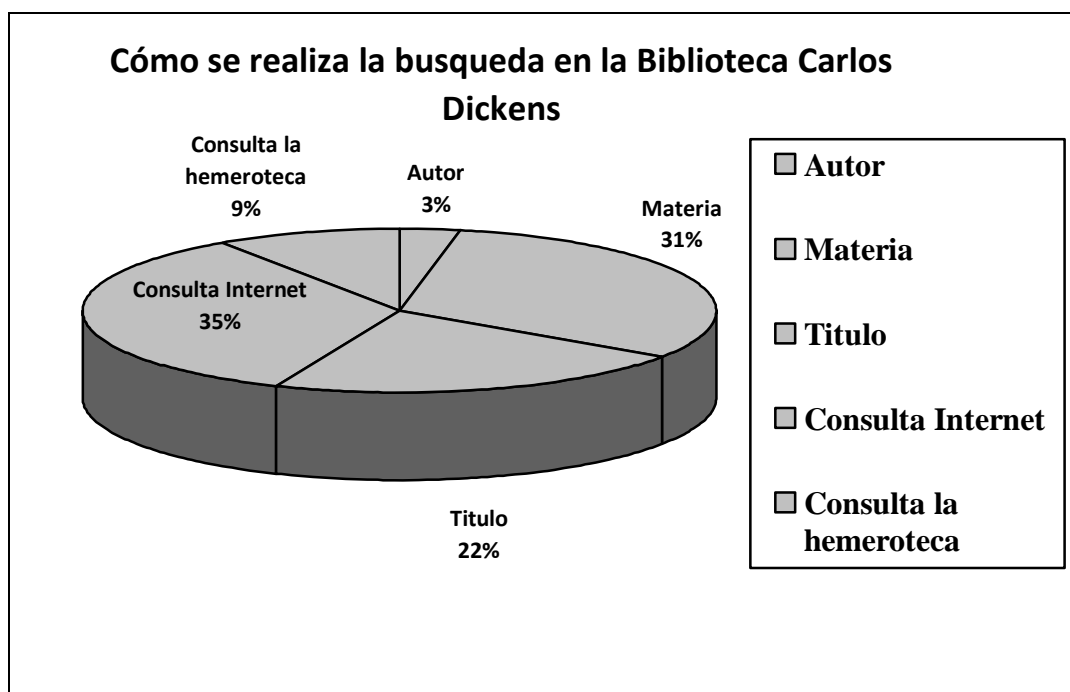


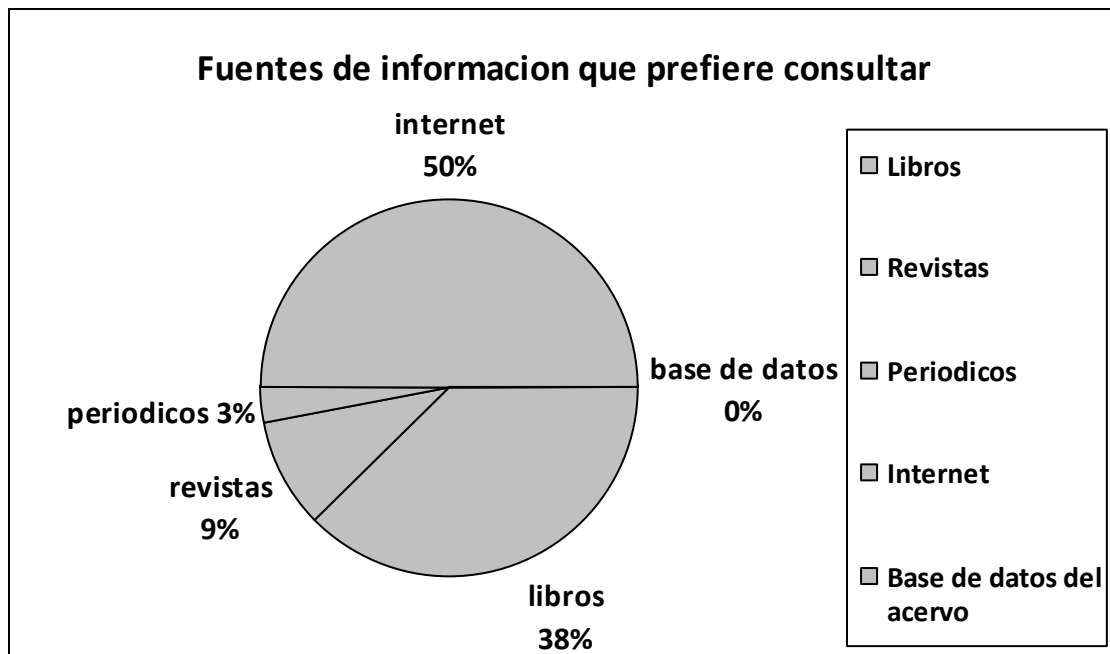
Figura 5. A quien se acude cuando se visita a la biblioteca Carlos Dickens.

Como pueden percibir en la figura anterior el 72% de los usuarios acude al bibliotecario para solicitar la información que requiere mientras que el 28% del resto de los usuarios acude al fondo bibliotecario para realizar su consulta.



*Figura 6. Como se realiza la búsqueda en biblioteca Carlos Dickens.*

Observando la figura 6, que anteriormente se presenta se puede ver que generalmente las consultas las realizan a través del uso de la internet (35%), y que una tercera parte de la población hablemos de un 31% realiza su búsqueda por materia, debido a que es la forma en la que se encuentra clasificado el acervo de la biblioteca Carlos Dickens. Mientras el otro 34% está distribuido en la búsqueda por título, consulta a la hemeroteca y finalmente por autor.

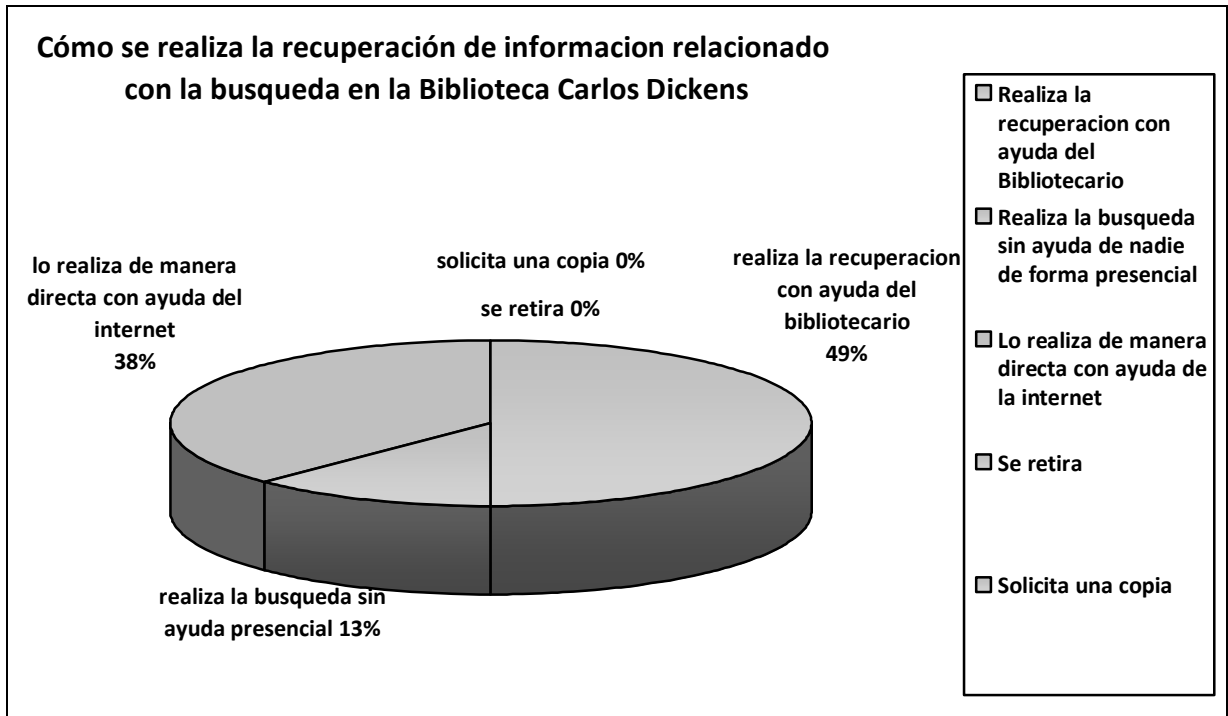


*Figura 7. Fuentes de información que se prefieren consultar en la biblioteca Carlos Dickens.*

En la figura 7. Se puede ver que existe una base de datos con 0% de preferencia, sin embargo nadie realiza su búsqueda a través de ella, mientras tanto existe un 38% de los usuarios que prefiere realizar la búsqueda haciendo uso del acervo, como fuente de información.

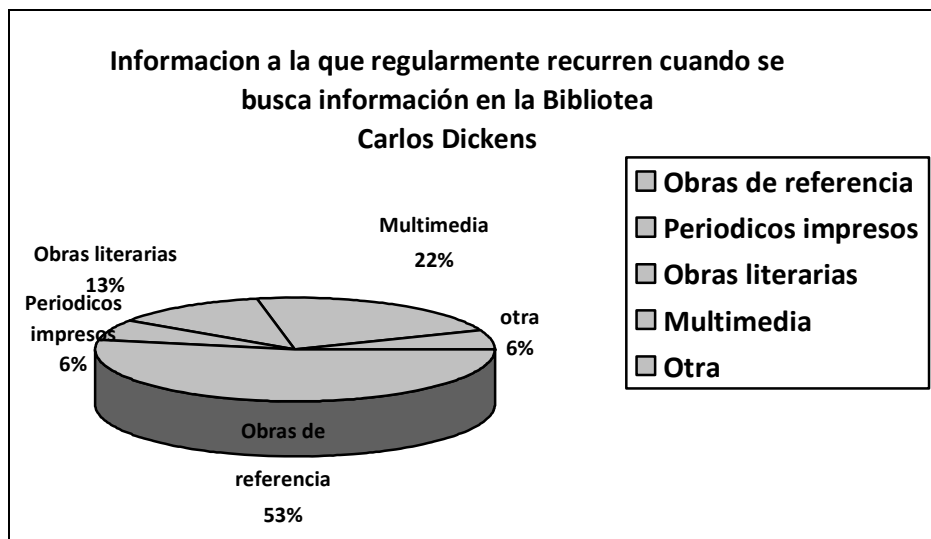
Y finalmente existe una tecnología moderna que se emplea últimamente que se llama internet el cual el 50% de los usuarios prefiere usarla como herramienta de búsqueda, cuenta con una serie de buscadores los cuales pueden proporcionarle al usuario una infinidad de información, claro lo ideal es contar con acervo digital que es lo más usual y confiable. El otro 12% se encuentra distribuido entre las revistas y

periódicos.



*Figura 8. Como se realiza la recuperación de información relacionado con la búsqueda en la Biblioteca Carlos Dickens.*

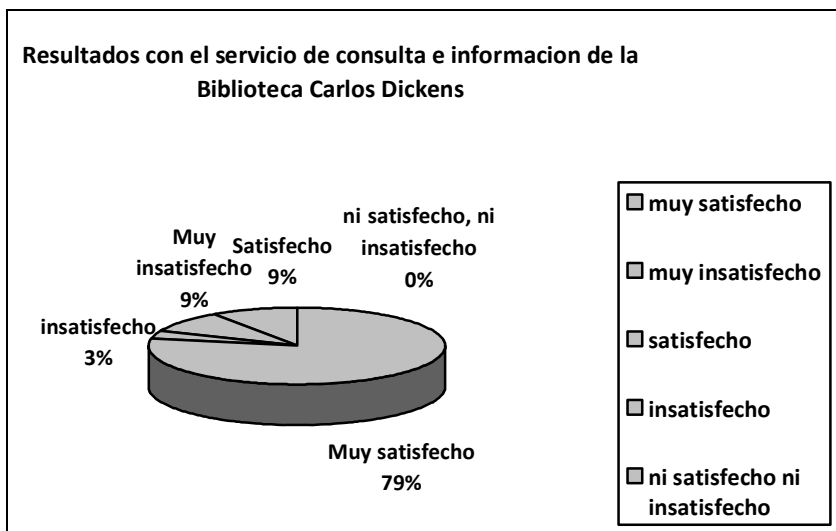
En la figura 8 se puede observar que el 49% de la población seleccionada realiza la recuperación de búsqueda con ayuda del bibliotecario al servicio, mientras que un 38% la realiza usando la internet, aunque también salieron resultados muy bajos, es decir de 0% como por ejemplo la opción 4 y 5 en la pregunta realizada con valores a (4, se retira y 5, solicita copias).



*Figura 9. Como se realiza la recuperación de información relacionado con la búsqueda en la Biblioteca Carlos Dickens.*

En la figura 9. Se muestran los resultados de la pregunta 8 de la entrevista aplicada la cual muestra porcentajes relacionados con los usuarios y la consulta que realizan regularmente cuando visitan la biblioteca Carlos Dickens.

Como se pueden dar cuenta el 53% corresponde a obras de referencia como por ejemplo los atlas, diccionarios y enciclopedias, mientras que la segunda opción que se toma pertenece al área de multimedia con un 22%. Aunque casi nadie va en busca de periódicos impresos (2%), mejor eligen otra opción como usuarios.



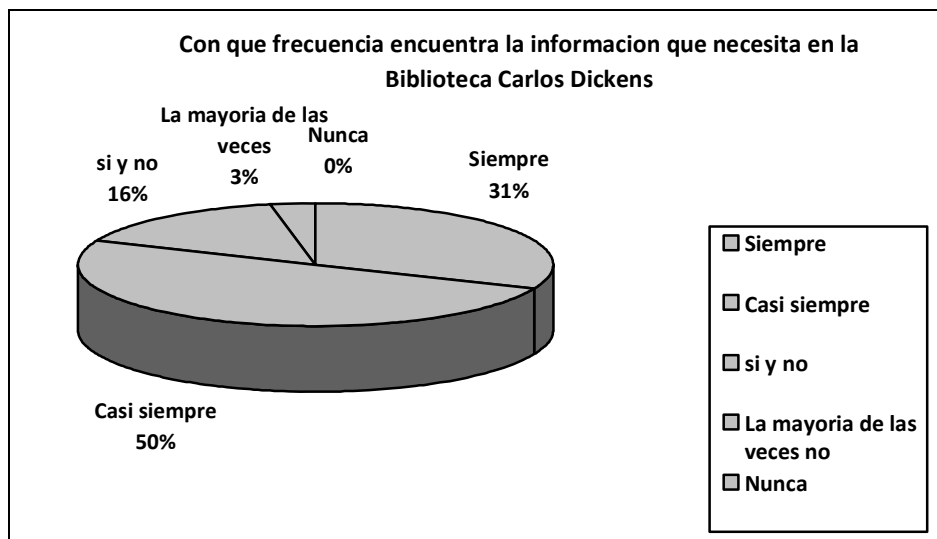
*Figura 10. Resultados experimentados al realizar una búsqueda en la Biblioteca Carlos Dickens.*

El usuario muestra en la figura 10., un ánimo de muy satisfecho con un 79%, relacionado con la información que obtiene al momento de realizar su consulta, de manera que el 9% se vincula con el valor de muy insatisfecho y satisfecho.

Mientras que el valor de insatisfacción obtuvo un 3%.

Se puede decir que en esta pregunta el usuario se muestra conforme con la información consultada, aunque hay que eliminar la insatisfacción que cubre el resto del porcentaje.



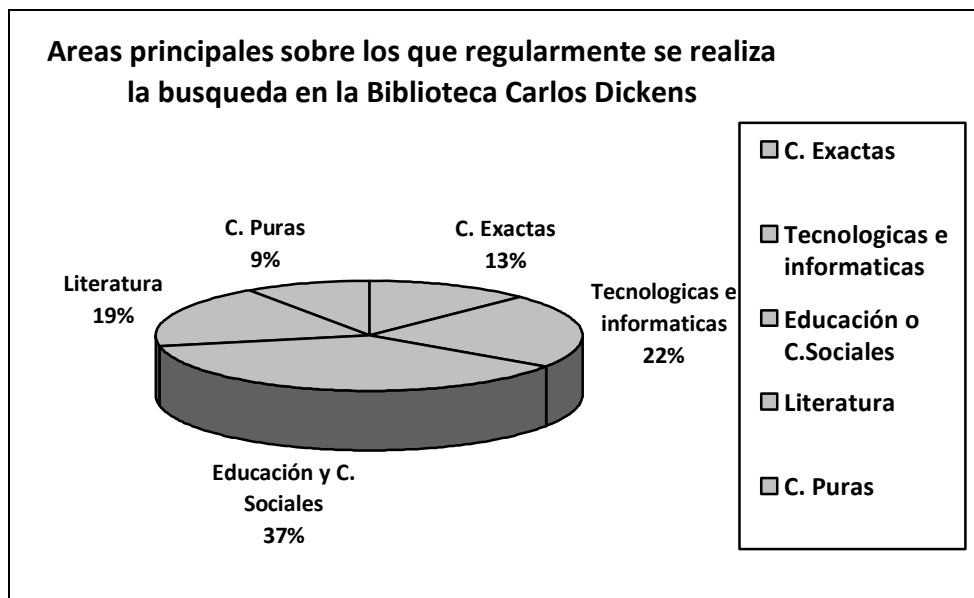


*Figura 11. Frecuencia del usuario para encontrar la información que busca en la Biblioteca Carlos Dickens.*

En la Figura 11, se encontró como resultado que el 50% de los usuarios encuentran la información casi siempre y en segundo lugar se encontró con un 31% de que la información es encontrada siempre.

La mayoría de las veces obtuvo un 3% de la muestra aplicada, y un 16% selecciono si y no, y finalmente la 5ª opción no alcanzo ningún porcentaje.

De acuerdo a los resultados vistos con anterioridad se puede apreciar que la información que se investiga en la biblioteca Carlos Dickens relacionado con el usuario en su mayoría se encuentra casi siempre.



*Figura 12. Áreas de interés sobre las que regularmente se investiga en la Biblioteca Carlos Dickens.*

En la figura anterior se presentan los resultados obtenidos en relación con áreas que más se concurren en relación a los temas de búsqueda de los usuarios, podemos encontrar como porcentaje más alto de 37% el cual es del área de educación y C. sociales, y en segundo lugar esta un porcentaje no mayor a 22% que corresponde al área de tecnologías e informáticas, teniendo que la gran parte de las evaluaciones en esa materia son en proyectos tecnológicos.

Mientras tanto el 19% corresponde a literatura que también es un área fuerte debido a las grandes exigencias del profesor a cargo en esa área, y finalmente los resultados más sorprendentes son los de Ciencias exactas con 13% y C. puras con 9%.

Fue sorprendente el último resultado pero todo cabe indicar que fue debido a que como las ciencias exactas son más numéricas y lógicas en su mayoría.

#### 4.2.3 Tercera parte (Evaluación de personal)

Esta última parte de la evaluación consta de 4 preguntas la cual se evalúa el servicio que brinda el bibliotecario al usuario.

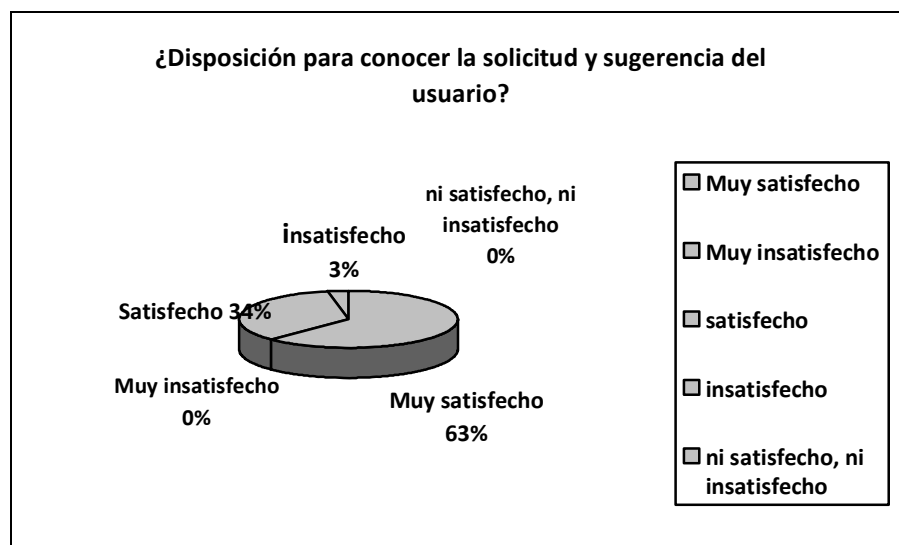
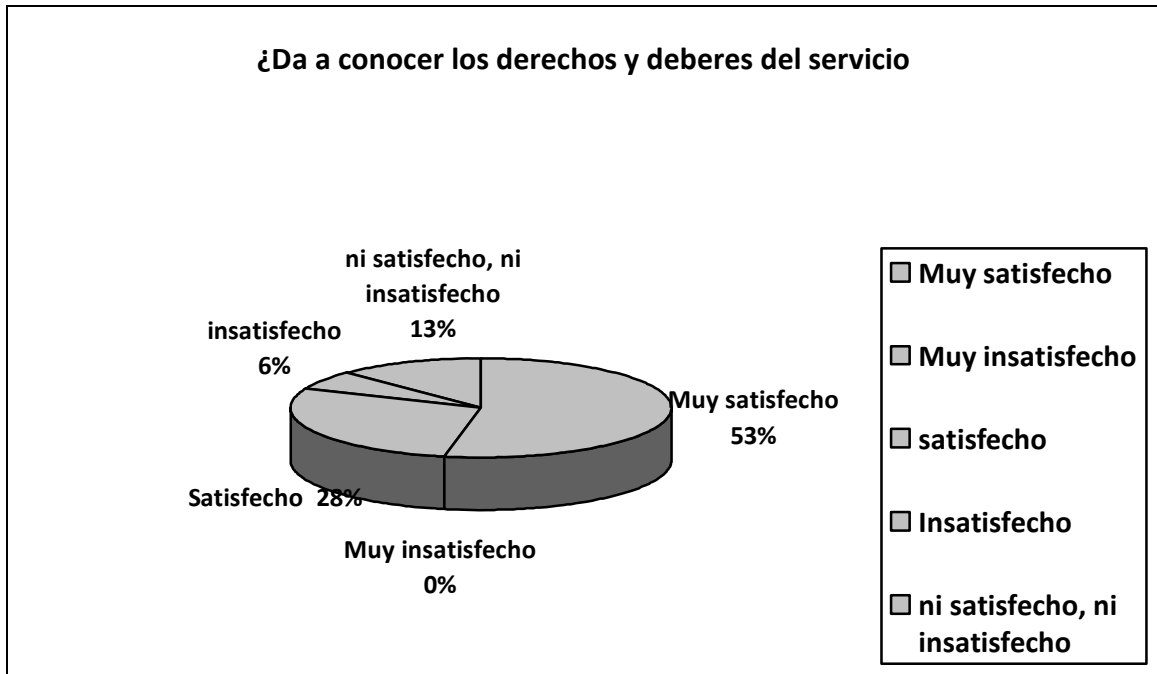


Figura 13. Disposición para conocer la solicitud y sugerencia del usuario en la Biblioteca Carlos Dickens.

En la figura 13 podemos mencionar que el usuario se encuentra satisfecho por el personal que da servicio a los usuarios, otro 34% de usuarios opina estar satisfecho, y para finalizar el 3% esta insatisfecho.

Podemos mencionar que existen las razones del por qué se arrojó en los resultados

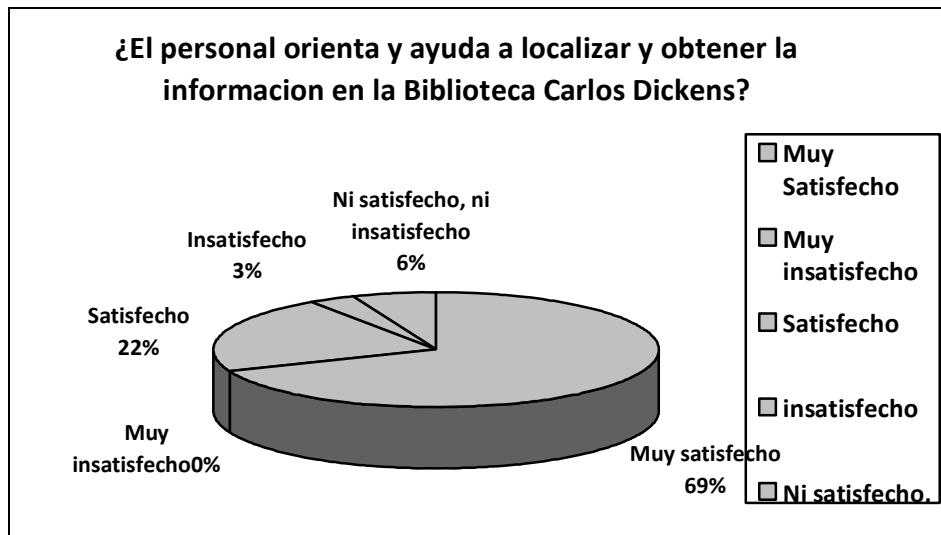
ese 3% de inconformidad en cuanto al servicio.



*Figura 14. Dar a conocer los derechos y deberes del servicio en la Biblioteca Carlos Dickens.*

En la figura 14 se aprecian los resultados obtenidos a través de la pregunta 2 de la parte III de la encuesta aplicada, la cual nos indica como % mayor que mas del 50% esta reconociendo que si dan a conocer los derechos y deberes en cuanto a los servicios ofrecidos en la Biblioteca Carlos Dickens.

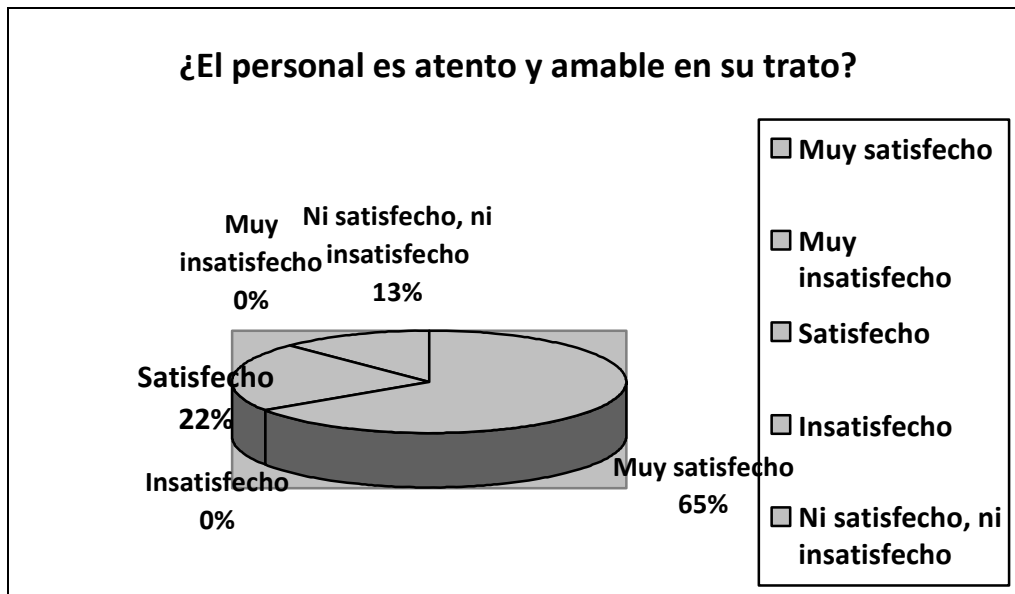
Aunque también podemos recibir porcentajes menores relacionados con la insatisfacción, y algunos usuarios que no están decididos por ninguna de las opciones.



*Figura 15. El personal orienta y ayuda a localizar y obtener la información en la Biblioteca Carlos Dickens.*

En la figura 15 podemos encontrar resultados interesantes en cuanto al servicio que se ofrece en la biblioteca escolar, el 69% de los usuarios se encuentra muy satisfecho porque se orienta y ayuda a obtener la información que se busca dentro de la biblioteca, así como el 22% es del servicio al usuario de manera que es satisfecho.

Mientras tanto también se encontró algunos porcentajes relacionados a insatisfacción que es de 3% y un 6% de ni satisfecho, ni insatisfecho es decir, que son totalmente parciales.



*Figura 16. El personal es atento y amable en su trato en la Biblioteca Carlos Dickens.*

Los resultados obtenidos en la última pregunta de la encuesta aplicada en la parte III del cuestionario fueron muy parcial debido a que tenemos un 65% de los usuarios muy satisfechos con la amabilidad y trato que se le brinda al usuario, también se puede visualizar que tenemos resultados a 0% y un 13% de los usuarios que están a favor de la insatisfacción.

Todos los datos presentados, son las respuestas proporcionadas por la muestra aplicada, población a la que se le aplicó el cuestionario, dichos resultados reflejan únicamente los puntos de vista de una pequeña muestra de la población de la biblioteca Carlos Dickens, pero que pueden tomarse de base para la toma de decisiones y propuestas que ayuden a la Biblioteca a mejorar algunas de sus áreas de interés, para posteriormente ofrecer un mejor servicio o mejor aun ver también algunas de las

debilidades que presente su estructura.

### **4.3 Entrevista y resultados obtenidos**

#### **4.3.1 Orientación del encargado(a) de la Biblioteca Escolar sobre los materiales que se pueden consultar.**

El total de los usuarios, es decir los 32 que se tomaron como muestra opinan que si se les proporcionado el apoyo suficiente en cuanto a la orientación del acervo e información que se puede consultar.

#### **4.3.2 Ayuda del encargado(a) de la Biblioteca Escolar sobre las dudas que se tienen sobre el uso del equipo digital.**

Las respuestas obtenidas a través del usuario entrevistado, fueron de 100% que sí, es decir el encargado resuelve las dudas en cuanto al uso del equipo digital que tiene la biblioteca Carlos Dickens.

#### **4.3.3 El trato ofrecido por el encargado(a) de la Biblioteca Escolar es atento y amable.**

Los usuarios opinan al 100% dando como respuesta un si en lo que respecta la muestra, que el personal es amable y atento en su trato.

#### **4.3.4 Comunicación del encargado(a) de la Biblioteca Escolar sobre los derechos y deberes del servicio.**

Entre los resultados relacionados con la comunicación existente en la Biblioteca Escolar, se obtuvo en un mínimo porcentaje que no, y el resto de la población dio como respuesta un sí, es decir de 32, 30 nos dieron una respuesta favorable.

#### **4.3.5 En la Biblioteca Escolar existe siempre se encuentra el material para estudiar, realizar las tareas y trabajos.**

En relación a la quinta pregunta se tiene un porcentaje del 80% de la población el cual opina que si es una área adecuada para estudiar, realizar las tareas y trabajos encargados por el docente escolar. El resto de la población 20% opino que a veces o que no.

#### **4.3.6 Los libros de la Biblioteca escolar son de buen gusto.**

En la pregunta 6 se obtuvo 75% el cual manifiesta que se está contento con el acervo que se tiene, sin embargo el 25% de ellos piensa que sería mejor incorporar nuevas revistas y más acervo a la biblioteca.

#### **4.3.7 Son de gran interés las revistas que posee la Biblioteca para consulta.**

El 90% opina que las revistas con las que cuenta la institución escolar son de interés y agrado y el otro 10% sugiere que se comprenden más, o que no las conocen, otros temas de su preferencia son los administrativos, finanzas.



#### **4.3.8 La diversidad de materiales con las que cuenta la Biblioteca Escolar son de utilidad (juegos, maquetas, CD, DVD).**

En la pregunta 8 según la opinión del usuario en relación a que si la biblioteca cuenta con variedad de materiales como por ejemplo: juegos, maquetas, CD, dvd) opinaron que su mayoría que si (88%) mientras el resto que no lo ha visto o que lo desconoce.

#### **4.3.9 El usuario y los gustos en relación a las Biblioteca Escolar.**

Los usuarios opinan en relación a lo que más les gusta de la biblioteca escolar, lo siguiente; servicio proporcionado y atención amable que reciben, también el servicio de equipo digital, y en parte el acervo es solo un 90% y el 10 % opina que es muy pequeño el espacio con el que cuenta la biblioteca, así como sugieren que se adquieran mas equipos digital para consulta.

#### **4.3.10 El desagrado existente en la Biblioteca Escolar.**

En la pregunta 10 en relación a lo que menos les gusta de la biblioteca el usuario opino que, en su mayoría el espacio reducido que se tiene, algunos que las PC'S son de menor número, que hay pocos DVD de su interés, y por último que uno que otro realiza actividades ajenas hablamos de un 20% de los usuarios mientras que el resto 80% se encuentra conforme y contento.

#### **4.3.11 El servicio digital y la opinión del usuario**

Los resultados obtenidos en esta pregunta fueron bastante globales es decir, el 100% opino que es muy bueno y adecuado.

#### **4.3.12 El ambiente de estudio y de trabajo ofrecido por la Biblioteca Escolar es agradable.**

En la pregunta 12 se tienen resultados relacionados al ambiente de estudio y de trabajo, los usuarios opinaron que es bueno el ambiente aunque en ocasiones hay ruido, solo un 2% opino sobre el ruido y que los incomoda. Mientras el 98% de la población se encontraba a favor.

#### **4.3.13 Integración de nuevas tecnologías en la Biblioteca Escolar es decir un sistema de gestión.**

En la pregunta número 13 el usuario dijo en su mayoría 97% que es bueno el sistema con que se administra la biblioteca solo había que mejorarlo, sin embargo el 3% de la población menciona que si sería bueno adquirir un sistema que gestionara mejor la biblioteca.

#### **4.3.14 El horario de servicio es accesible para el usuario**

En la pregunta 14, en relación del horario de servicio, el usuario está contento con el horario de servicio, es adecuado.

#### **4.3.15 Sugerencias para mejoras en la Biblioteca Escolar del Instituto Bilingüe Carlos Dickens.**

En la pregunta 15 sobre algunas sugerencias expresadas por parte del usuario para mejorar el servicio y biblioteca del Instituto Bilingüe Carlos Dickens, a su parecer proporcionaron lo siguiente:

- ✓ Espacio más amplio.
- ✓ Ofrecer y tener más material de papelería.
- ✓ Que se encuentre el contenido del acervo que se tiene en biblioteca por red.
- ✓ Adquisición de acervo en administración, Ciencia, Psicología.
- ✓ Escritorios cómodos para la consulta y trabajo.
- ✓ Mejorar la red de internet.
- ✓ Adquirir más equipos digitales.
- ✓ Y poner música de fondo.

En conclusión se puede mencionar que se obtuvo información interesante relacionada al personal que atiende a la biblioteca escolar, al igual que resultados inesperados sobre la difusión del acervo con el que cuenta la biblioteca, finalmente también surgieron nuevas ideas para realizar cambios futuros en cuanto a las incomodidades de servicio que se tienen en relación al usuario y la Biblioteca Escolar.

## **Capítulo 5. Conclusiones**

### **5.1 Discusión de los resultados**

En respuesta a los siguientes objetivos:

- ❖ Conocer como la administración del conocimiento afecta o influye en el aprovechamiento de los servicios de una biblioteca.
- ❖ Identificar las áreas de consulta más concurridas por el usuario de tal forma que se detecte las fortalezas y debilidades de los servicios y recursos.
- ❖ Hacer uso de métodos de análisis de servicios que permitan conocer las deficiencias del servicio de consulta.
- ❖ Detectar la factibilidad de incorporar el uso de la tecnología por parte de los usuarios para el mejor aprovechamiento de los recursos de la biblioteca.

#### **5.1.1 Conocer como la administración del conocimiento afecta o influye en el aprovechamiento de los servicios de una biblioteca.**

En el objetivo numero 1, que es en relación a la administración del conocimiento si afecta de alguna manera o influye en cuanto a los servicios que se ofrecen en la Biblioteca Escolar, se puede decir que si, existe una influencia, debido a que si una Biblioteca no esta bien organizada, no hay un orden en cuanto a su contenido, el servicio

no será muy eficiente. Algunos usuarios logran satisfacer la necesidad de búsqueda e información, pero si se gestionara la Biblioteca con un mejor método, como conclusión se proporcionaría un servicio optimo.

### **5.1.2 Identificar las áreas de consulta más concurridas por el usuario de tal forma que se detecte las fortalezas y debilidades de los servicios y recursos.**

En cuanto a las áreas de consulta más concurridas detectando las fortalezas y debilidades de los servicios y recursos que se encuentran en la Biblioteca Escolar, se mantiene en un 50% de que la mayoría de usuarios prefiere realizar sus investigaciones de manera digital, y el 38% de los usuarios prefiere realizar la consulta físicamente en el acervo. También en la pregunta 6 de la entrevista se tiene como dato de referencia, que el 75% esta contento con el acervo que se tiene mas sin embargo sugiere el usuario que se adquiriera mas material de consulta como revistas y acervo.

### **5.1.3 Hacer uso de métodos de análisis de servicios que permitan conocer las deficiencias del servicio de consulta.**

En cuanto al tercer objetivo que es el uso de métodos para el análisis y conocer las deficiencias de consulta, este seria el primer paso, porque no se había aplicado ningún tipo de instrumento para investigar el servicio de esta área como tal. Sin embargo se ha propuesto darle seguimiento en un determinado tiempo para realizar los respectivos cambios que se han necesarios para mejorar el servicio.

#### **5.1.4 Detectar la factibilidad de incorporar el uso de la tecnología por parte de los usuarios para el mejor aprovechamiento de los recursos de la biblioteca.**

Y finalmente el cuarto objetivo el cual hace referencia al detectar la factibilidad de incorporar las Tics para el mejoramiento del servicio y también de mejor aprovechamiento de los recursos, en conclusión el 97% de los usuarios opinaron que es bueno solo hay que mejorar el sistema que se tiene aunque es manual todavía, solo se tiene base de datos del acervo y algunas direcciones de bibliotecas que ofrecen sus servicios digitales de manera gratuita, y el 3% comenta que seria bueno adquirir un sistema que gestione la Biblioteca para dar un mejor servicio y confiable.

Los resultados encontrados en la investigación realizada, haciendo mención que algunos no fueron muy positivos, pero ayudaron a proponer nuevas soluciones y en algunos otros resultados se observo que se necesitaba aplicar nuevas mejoras en relación al servicio que se ofrece en la Biblioteca Carlos Dickens como por ejemplo la implementación de un sistema que de manera general gestione el centro de información.

En relación a la observación percibida, durante la investigación, podemos mencionar que la Biblioteca Carlos Dickens, se encuentra en una escala de 1 a 5, en la posición 2 tomando como 1 la mejor calificación, hay usuarios que tienen aun el interés de leer y de investigar, existe un espacio que lo facilita y acervo que consultar.

Como comentario final, como avance de los grandes cambios que surgieron a medida que se realizaba la investigación fue, que se organizo la biblioteca, descartando

material de acervo que ya por su edición no estaban muy actualizados en cuanto información y contenido, se conformo la sala de lectura y de investigación digital, posteriormente se investigo algunas fuentes de información para consulta manteniéndolas al alcance de alumnos, estos fueron algunos de los acontecimientos que demostraron algunos de los resultados positivos a raíz de la investigación en la Biblioteca Dickens y que aun surgirán mas por que ya motivo para seguir mejorando.

## **5.2 Validez interna y externa**

Dentro de la presente investigación el proceso y la recolección, se realizó desde un inicio de manera congruente con los estándares de investigación ya sabidos, los resultados recabados resaltan que la edad de los usuarios de la Biblioteca, se encuentran en el rango de entre 11 y 18 años de edad, y esto se puede confirmar con la entrevista hecha a los alumnos, donde el % de los mismos superan el numero de que los usuarios maestros más frecuentes. Por lo anterior podemos deducir que los usuarios que acuden con mayor frecuencia a la Biblioteca para cubrir sus necesidades de información, se encuentran entre los usuarios-alumnos, misma que corresponde a alumnos de Secundaria y bachillerato.

De manera general, se puede deducir que el perfil de los usuarios que frecuentan la Biblioteca Carlos Dickens, los estudiantes del sexo femenino superan por 1 a los alumnos del sexo apuesto, mientras en el caso de los maestros el sexo masculino es el que supera a las mujeres, en relación a los visitas. Por tal motivo en la muestra



investigada los resultados son en genero el 50% mujeres y el otro 50% hombres.

También se puede definir el perfil de los usuarios que visitan la Biblioteca Carlos Dickens, teniendo a 3 tipos de usuarios que son: alumnos, maestros y personal administrativo. El cual está constituido con un 47% de la población investigada (maestros, alumnos) y un 6% del personal administrativo. También se puede observar que la mayoría de los empleados, fuera del entorno laboral y escolar por parte de los alumnos, el 50% de los usuarios estudia y por lo que se puede decir que se cuenta con empleados que aun se siguen preparando académicamente para desempeñarse mejor profesionalmente, también existe un 38% de la muestra que se dedica a los deportes.

La Biblioteca Carlos Dickens, ofrece varios servicios a sus usuarios, por lo que se sugiere difusión de servicios a los usuarios.

Antes de introducir u ofrecer un servicio nuevo a los usuarios, y las entrevistas realizadas a los usuarios de la Biblioteca, se afirma que, al 95% de los entrevistados, sí se le informa acerca de los servicios de la Biblioteca, pero no de manera constante. Por otro lado, los servicios con los que cuenta la Biblioteca “Carlos Dickens” son la sala de cómputo y el préstamo en sala de lectura, asegurado por el 100% de los entrevistados y no se hacen préstamos a domicilio.

Para lograr obtener el grado de satisfacción de necesidades de información de los usuarios, se plantearon preguntas enfocadas a detectar los recursos más utilizados, así como verificar si dichos recursos satisfacen sus necesidades de información y qué otras

fuentes de información proponen adquirir para consultar y utilizar, y finalmente como resultado, los resultados demuestran que el material es bueno pero se debería de ampliar mas el acervo a si como las suscripciones a nuevas revistas de divulgación científica y de formación académica hablamos de un porcentaje no mayor a 20% de la población o muestra, un gran porcentaje de los usuarios (50%), casi siempre logra encontrar lo que busca y un (31%) logra satisfacer sus necesidades de información , lo que significa que en la Biblioteca “Carlos Dickens”, hace falta incorporar el material suficiente para que los servicios sean adecuados para ésta porción de usuarios.

De acuerdo a la información recabada, se puede observar que los materiales más utilizados por los usuarios de la Biblioteca “Carlos Dickens” son las obras de referencias, y luego le sigue la parte de multimedia con un 22%, obras literarias tiene un porcentaje menor a 13% y los materiales que menos utilizan los usuarios para satisfacer sus necesidades de información son los periódicos; también se puede constatar que los usuarios de la Biblioteca “Carlos Dickens” frecuentemente satisfacen sus necesidades de información con los materiales que se encuentran en la internet debido a que existen bibliotecas digitales libres en las cuales se puede encontrar interesante información (50%); y con un 38% consulta el acervo de la biblioteca, como punto adicional se puede ver en base a los resultados obtenidos, que los usuarios de la Biblioteca “Carlos Dickens”, además de hacer uso de los materiales del centro de información, recurren a otras fuentes para satisfacer sus necesidades, y las fuentes más concurridas son las Bibliotecas escolares y los profesores.

La dirección de la Institución Escolar, Personal docente, Administrativo y Bibliotecario están totalmente de acuerdo en que es absolutamente necesario conocer la opinión de los usuarios, también reconocen la necesidad de conocer los hábitos de información de los usuarios, esto con la finalidad de poder satisfacer las necesidades de información de cada usuario, como comentario hay que considerar que es la primera vez que se realiza una investigación en cuanto al servicio que se presta en la biblioteca con el fin de garantizar nuevas alternativas para la mejora del servicio y administración del conocimiento.

A manera de demostración, se puede apreciar, periódicos (6%), BD (0%) y revistas (3%), son muy poco consultados, y esto se debe precisamente a que una parte de los usuarios desconocen que existen este tipo de materiales, teniendo como resultado la propuesta de darle mayor difusión a los mismos.

Los resultados obtenidos en esta investigación, pueden servir a otros estudios o proyectos, debido a que las Bibliotecas Escolares de la actualidad, al menos en México, se encuentran en situaciones y características similares como: Existe el personal, pero no el idóneo y el capacitado para cubrir las funciones requeridas.

- En la Biblioteca o centro de información, casi no se imparten cursos de formación para usuarios.
- No existe una difusión constante, que promueva los servicios de la Biblioteca

hacia el exterior.

- Los usuarios que acuden a la Biblioteca, en su mayoría son estudiantes.
- No se realizan estudios de usuarios, para verificar el grado de satisfacción de necesidades de información.
- No se realizan estudios, antes de introducir un servicio en la Biblioteca.

Desafortunadamente, cada vez son menos los usuarios que acuden a la Biblioteca a satisfacer sus necesidades de información al tomar un libro y leer 20 minutos, esto debido a que existe una amplia variedad de fuentes a donde pueden recurrir como actualmente se encuentran las bibliotecas digitales, no es incorrecto pero si hay que saber si la información es veraz y confiable, las autoridades pueden hacer mucho si implementan estrategias de acción, para promover un cambio en relación a los servicios prestados en los de información.

### **5.3 Alcances y limitaciones**

La parte más difícil de la presente investigación, sin duda alguna fue la construcción del planteamiento del problema y el marco teórico, que requirió de muchas revisiones y búsqueda de material que sirviera de soporte, mas sin embargo el capitulo cuatro también tuvo sus complicaciones debido a que es bastante dedicado en tiempo debido a que las graficas y análisis de resultados.

El Bibliotecario a cargo tiene plenamente identificado el grupo de usuarios al que

casi siempre ofrece los servicios, pero desconoce las necesidades de información de los mismos, por lo que no fue muy fácil el detectar en parte las necesidades de información que poseen cada grupo de usuarios.

El personal docente entrevistado, apoyó en lo que pudo sin ninguna objeción, incluso algunos miembros del personal, aportaron más información dentro de pláticas informales, aludiendo que les hubiese gustado una entrevista más a fondo, donde los usuarios en general pudieran expresar todas las inconformidades que sentían dentro de su ambiente de trabajo, pero desafortunadamente la línea de investigación no abarca éste punto y la muestra menos.

El responsable de la Biblioteca, L.I.A Alicia Martínez Molina, proporcionó todas las facilidades y disposición, para que se llevara a cabo la presente investigación. Los alcances obtenidos a lo largo de la investigación realizada en relación de los objetivos señalados en el marco teórico, podemos mencionar que en cuanto a deficiencias del servicio que se presta en la biblioteca Carlos Dickens, se hallaron algunas soluciones que a su vez se pueden mejorar debido a que son muy pocos detalles hallados.

Los usuarios que acudieron a la Biblioteca “Carlos Dickens”, para contestar a la entrevista, fue difícil debido a que algunos usuarios, sobre todo a usuarios-maestros, que con las prisas contestaban lo más rápido posible, o evadían la aplicación de dicho instrumento impidiendo que de alguna manera la información recabada fuera extensa y provechosa, dando como respuesta un no ó un sí. Los usuarios más accesibles a

contestar la entrevista, fueron los usuarios-alumnos, quienes con una sonrisa aceptaron y procedieron a realizar la entrevista, siendo estos los problemas más comunes durante el proceso de recopilación de información. Otro de los inconvenientes que se llegaron a presentar fue que el instrumento aplicado (encuesta) contaba con otras preguntas en el reverso de la hoja y algunos usuarios no lograron visualizar ese detalle, se logro terminar de contestar la encuesta, buscando al usuario.

Por otro lado otra limitante fue la muestra aplicada, debido al número de usuarios a los cuales se aplico cada instrumento como medida de investigación. Debido a que la encuesta original era muy pequeña en cuanto al número de usuarios permitidos para aplicar una muestra, se procedió a ampliar más el número de usuarios y así poder obtener más variedad de respuestas en relación a la investigación.

Pero ya en lo general la aplicación de los instrumentos en la Biblioteca Carlos Dickens tuvo éxito en cuanto a su aplicación, los usuarios contestaron sus encuestas y entrevistas, y en relación a la observación si se llevo a tomar nota de algunos detalles que al parecer impiden que los usuarios se mantengan poco informados como por ejemplo: la misión y visión.

#### **5.4 Sugerencia para estudios futuros**

Con respecto al uso de la Biblioteca, se puede observar en base a los resultados obtenidos, que la Biblioteca si es aceptable en cuanto a los servicios por la mayoría de sus usuarios, sin embargo es recomendable hacer más difusión de la misma, ya que los

usuarios que no conocían a profundidad en cuanto a sus contenidos o no la visitan muy seguido, representan una cifra al parecer pequeña, pero significativa. Por otro lado, esa misma difusión, se debe hacer también para retener más a sus usuarios, ya que el 28% de usuarios entrevistados la visita diariamente y otro 28% la visita una vez a la semana, y el 25% de los usuarios entrevistados contestaron que casi nunca mientras un 3% de esa población nunca la visita y si lo hace es por curiosidad, lo que significa que se debe hacer algo, para fomentar en sus usuarios la asistencia más regular a las instalaciones.

Algo que la Biblioteca “Carlos Dickens” puede hacer, es visitar a los usuarios, y mostrarles los servicios con los que cuentan, o incluso promover un curso de formación a usuarios en la escuela, con la finalidad de promover la lectura y que los estudiantes de nivel bachillerato conozcan más de la fuente de información que se tiene. Con estas acciones se pueden obtener los siguientes beneficios:

- a) Acercar a usuarios potenciales, a la utilización de la colección de la Biblioteca.
- b) Darse a conocer con la población estudiantil y docente a la que sirven, ya que existen muchos alumnos que desconocen la existencia y los servicios que ofrece la Biblioteca “Carlos Dickens”.

Con los datos encontrados se puede confirmar que los usuarios que visitan la Biblioteca Carlos Dickens con mayor frecuencia, lo hacen con fines de estudio e investigación, además de que las áreas visitadas con mayor frecuencia son las salas de consulta y las salas de lectura y finalmente el área digital el cual ofrece la información

digital.

De lo anterior se puede sugerir una mayor difusión de los servicios que la Biblioteca ofrece, ya que en ocasiones los usuarios no conocen en su totalidad, se recomienda que se realicen cursos de formación para usuarios, con la finalidad de mostrarles todas las áreas y servicios con los que cuenta la Biblioteca, para que los usuarios tengan mayor posibilidad de opciones para satisfacer sus necesidades de información. Con los cursos de formación e instrucción para usuarios, se pueden obtener los siguientes beneficios:

- a) Al difundir la Biblioteca y sus servicios, se pueden atraer a más usuarios que anteriormente no se acercaban a una Biblioteca, permitiendo abrir horizontes.
- b) Los cursos de formación e instrucción para usuarios, favorecen a la población en la satisfacción de necesidades de información, ya que en estos cursos aprende a realizar búsquedas efectivas, a localizar la necesidad exacta de información, a utilizar los materiales de la Biblioteca, entre otros.

Otro indicador de mejora, por lo que sería necesario inclinarse por los siguientes indicadores, el griterío o ruido. Con lo que respecta a éste punto, es necesario y urgente, organizar una conferencia para dar a conocer las políticas dentro de la biblioteca escolar así como sus cuidados, también poner de manera visible en la entrada las políticas de la biblioteca. Esto garantizara lo siguiente:

- a) Que los usuarios se comporten mejor cuando visiten y consulten la biblioteca



escolar.

- b) Que el usuario este en un espacio adecuado para la realización de la lectura.

En relación a la entrevista con la pregunta de ¿Qué es lo que menos te agrada de la biblioteca?, se presencio que el usuario le incomoda de que el espacio físico para consulta digital es muy pequeña al igual que el número de equipos disponibles para la búsqueda, esto caos debido a que regularmente el usuario visita la biblioteca antes de entrar a clases y en los recesos escolares. Y es cuando los equipos digitales con los que se cuentan están ocupados. Se propone que sería bueno adquirir nuevos equipos digitales al igual que verificar la estructura de la red inalámbrica que se tiene garantizando lo siguiente:

- a) Mejor servicio al usuario y menor embotellamiento de alumnos dentro de la biblioteca.
- b) Más visitas y consultas, mejor orden.
- c) Una eficiente red inalámbrica.

En cuanto al incorporar algún sistema que gestione y sirva de administrador para los recursos con los que cuenta la biblioteca, se comenta por parte de los usuarios que está bien el que se tiene, solo hay que mejorarlo y por ese lado al contarios adquirir acervo de algunas materias con las que se tiene, pero muy poco, es decir más variedad.

También se cuenta con material didáctico, el cual no se encuentra regularmente surtida,

es muy escaso el material que se compra para consumo y uso de los alumnos, el cual sería bueno adquirir un poco más.

## **5.5 Conclusiones**

Las Bibliotecas escolares, tienen muchas carencias, mismas en las que deben poner énfasis la dirección escolar sobre todo, para mejorar las condiciones generales de los centros de información.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), pueden ser de gran utilidad para el desarrollo de servicios Bibliotecarios, como subir una página web exclusiva de la Biblioteca “Carlos Dickens”, por ejemplo, donde además de la información general de la Biblioteca, exista un espacio donde los usuarios puedan interactuar con un Bibliotecario, y contactar un servicio de referencia, permitiendo que los usuarios se acerquen a la Biblioteca para satisfacer sus necesidades de información. La misma página web, puede utilizarse como medio de difusión, promoviendo sus cursos de formación, servicios, exposiciones, etc. en general toda la información relevante, que llame la atención de los usuarios por acercarse al centro de información.

Los empleados requieren generar un ambiente de colaboración, ya que por comentarios informales del personal entrevistado, estos comentan que puede haber la iniciativa de cambio, pero no hay apoyo monetario por parte de dirección. De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede verificar que se han contestado todas las preguntas de investigación planteadas en un principio, ya que se

puede afirmar que existen usuarios de diversos géneros y grado escolar, pero sin duda los usuarios más frecuentes se encuentran en el nivel bachillerato.

En cuanto a las necesidades de información de los usuarios de bibliotecas públicas, se puede apreciar en la presente investigación que los servicios que ofrece actualmente la Biblioteca “Carlos Dickens”, no son muy suficientes y no se satisfacen al 100% las necesidades de información de los usuarios. La formación e instrucción de usuarios en el uso de la colección, es una práctica que puede ayudar en varios aspectos las prácticas educativas:

- a) Los usuarios aprenden a localizar y recuperar la información que requieren para satisfacer sus necesidades de información con respecto a sus tareas escolares o del trabajo.
- b) Se fomenta el gusto por la lectura y la investigación, apoyando a las instituciones educativas en la formación cultural y de conocimientos de los alumnos.
- c) Los usuarios cuentan con una fuente de información confiable, que les ayudará a desarrollar sus actividades académicas.

También es necesaria una mayor difusión de los cursos de formación e instrucción de usuarios. Después de realizar la presente investigación, fue posible alcanzar el objetivo de identificar las deficiencias de los servicios prestados en el área de administración del conocimiento de una biblioteca escolar, en cuanto al servicio ofrecido por la Biblioteca Carlos Dickens.

## Referencias:

- Amezcuca, E. (2001). *Analizan problemática de bibliotecas públicas*. Jun. 14.  
Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/377347153?accountid=11643>
- Avendaño, E., & Malavé, L. (2011). *Bibliotecas condenadas al atraso*. El National, oct. 02.  
Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/896123651?accountid=11643>
- Babini, D. (2004). *Bibliotecas virtuales para las Ciencias Sociales*. Ed. Clacso. Pg 120. Argentina. 2004. Id. Español. NBC: H61.95 -- B114 204eb.
- Barrón, F. (2011, Nov. 06). Biblioteca escolar: Tu mejor aliada. El Norte, pp. 30.  
Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/902287070?accountid=11643>
- Castrillon, S. (2009). *Biblioteca escolar: ¿un modelo legitimista O una propuesta transformadora?*. Lectura y Vida: Revista Latinoamericana De Lectura, 30(4), 6-12. Retrieved from:  
<http://search.proquest.com/docview/237004251?accountid=11643>
- Camison, C., Cruz, S., & González, T. (2007) *Gestion de calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Ed. Pearson Educacion. Madrid. ISBN 10;84-205-4262-8.
- Notimex (2009) *Certifican calidad de servicios bibliotecarios del IPN.*, pp. N/a. Aug 01.  
Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/429026378?accountid=11643>
- García C. C. & Arroyo M., D (2007). *Biblioteca digital y Web semántica*, Ed. Dabne. Pg., 10. España. NBC: ZA4080 -- G216 2007eb.
- García, F. & Castro, P. M. (2007). *El sistema de ayuda al usuario de un catálogo en línea de acceso público: Delimitación teórica y propuesta práctica*. On line

catalog help systems: Theoretical framework and practical proposal.  
*Documentación de las Ciencias de la Información*, 30, 187-187-199.

Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/214565093?>

García, I. & Portugal, M. (2008). *Servicio de referencia: una propuesta integradora* (1ª ed.) Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.

Marzal, M. Á. (2009). *La cooperación de la biblioteca escolar y la pública: Alfabetización en información, "biblioteca integrada" y el mundo virtual/The school and public library cooperation: Information literacy, "joint-use" and virtual world*. *Revista General De Información y Documentación*, 19(1), 221-221-241. recuperado en:

<http://search.proquest.com/docview/748437449?accountid=11643>

Melnik, D. & Somma, P. (2006). *Principios de referencia. Fuentes y servicios de consulta* (1ª ed.) México, D.F., México: Alfagrama.

Morales, E. (2000). *The future of the library: A view from Mexico*. *New Library World*, 101(1157), 212-212-221. Retrieved from:

<http://search.proquest.com/docview/229569125?accountid=11643>

Moreno, C. M. (2007). *Metodología de investigación en estudios de usuarios/Research methology in user studies*. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 129-149. Retrieved from:

<http://search.proquest.com/docview/748436233?accountid=11643>

Nicolás P.T, D'Alessandro S. (2006). *Los servicios de las bibliotecas públicas en la era de la información: el panorama internacional y la situación en Buenos Aires* (Argentina). Ed.Red Encuentros Bibli.Pg.20 .Brasil.

- Sanz, C. E. & Moreno, M. C. (1997). *Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios*. Revista General de Información y Documentación, 7:41-68.
- Shanklin, M., & Horvitz, L. (2002, Nov 23). Otorgan baja calificación a las bibliotecas escolares. El Sentinel, pp. 1. Retrieved from:  
<http://search.proquest.com/docview/431586608?accountid=11643>
- Tecla, A., & Garza, A. (1979, Marzo 12). Teoría, Métodos y Técnicas en la Investigación Social. Ed. Cultura Popular. Pg.42. México.
- Tecnológico de monterrey. *Manual de presentación de trabajos escritos EGE*. 2010. Pg.88.
- LA NACION, -. A. (2009, May 16). *Biblioteca digital mundial*. La Nación, pp. N/a. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/335235930?accountid=11643>
- La Opinión, (2006). *Las bibliotecas y el ciclo escolar*. pp. 8C-8C. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/368440812?accountid=11643>
- Leyva, E. R. (2006). *Lectura y bibliotecas en las políticas nacionales de la región latinoamericana*. Infodiversidad, 10(1514-514), 35-35-72. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/748679195?accountid=11643>
- Mural,(2002). *Le llaman 'un error'*. Pp. 18-18. Dec 06 Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/373994447?accountid=11643>
- López Sánchez, H. (2009). *Funciones de los diversos departamentos de la biblioteca*. Bibliotecas, Libraries. Páginas: 12, Editorial: El Cid Editor. Argentina, Z665 -- L925 2009eb

Luna, A. (1999). *Lectura: Faltan en México mejores bibliotecas*. Reforma, pp. 18.19-18-19. Oct. 17. Retrieved from:

<http://search.proquest.com/docview/310304609?accountid=11643>

Página de consulta:

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/134.pdf>

Página de consulta:

[http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_es.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html)

Página de consulta:

[http://www.asnabi.com/revista-tk/revista-tk-18/19kosacher.pdf /](http://www.asnabi.com/revista-tk/revista-tk-18/19kosacher.pdf/)

Página de consulta:

[http://www.asnabi.com/revista-tk/revista-tk-18/19kosacher.pdf /](http://www.asnabi.com/revista-tk/revista-tk-18/19kosacher.pdf/)

Pérez G, M. Salomé. Naranjo H, Yadira. (2008) *La digitalización de textos, base de la biblioteca digital: su impacto como apoyo a la docencia en la Universidad de las Ciencias Informáticas*.Pg.16. Ed. Editorial Universitaria.Cuba.2008.NBC: ZA4080 -- P438 2008eb.

Rodríguez G. M & Uribe L.L (2009). *Satisfacción de los profesores con los servicios bibliotecarios de la Corporación Universitaria Lasallista*. Red Revista Lasallista de Investigación .Ubicación.PG.8, Colombia. L7 -- R696 2004eb.

Villa.B, Herminia A.S., Ileana. (2007). *Biblioteca híbrida: el bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo moderno*.Pg. 27 .Ed. Scielo Cuba. Cuba, NBC: Z1001 -- V712 2005eb.

**APÉNDICE A. Solicitud de permiso para la realización de encuestas y entrevistas.**

**Lic. Alicia Martínez Molina**

---

Lic. Informática Administrativa

Tel. Part. 1577781, Cel. 2717040269  
Unidad Sn. José De Abajo Córdoba, Ver.

Córdoba, Veracruz a 21 de Enero del 2013

P R E S E N T E

INSTITUTO BILINGUE CARLOS DICKENS

Rigoberto Enríquez Rincón

Director

Por medio de la presente solicito el permiso para la aplicación de los instrumentos y obtener información para la realización del proyecto de investigación “Análisis de los servicios prestados en el área de administración del conocimiento de la Biblioteca Carlos Dickens”, el cual está siendo realizado como apoyo para Tesis de Maestría.

La aplicación de los instrumentos tendrá el fin de investigar las deficiencias del servicio prestado en la Biblioteca Escolar, así como el de garantizar nuevas alternativas para mejorar el servicio ofrecido.

Agradeciendo de sus finas atenciones quedo de usted para cualquier aclaración.

**Alicia Martínez Molina**

**Alumna del MIK**

**Ing. Rigoberto Enríquez Rincón**

**Director de la Institución**



## **APÉNDICE B. Encuesta de usuarios Biblioteca**

### **ENCUESTA A BIBLIOTECA**

#### **Instituto Bilingüe Carlos Dickens**

Le solicitamos que por favor seleccione la respuesta correcta con la mayor sinceridad posible. El diligenciamiento de esta encuesta no le tomará más de 10 minutos.

#### **I. DATOS PERSONALES**

##### **1. Sexo**

- 1) Hombre
- 2) Mujer

##### **2. Tipo de usuario**

- 1) Alumno
- 2) Administrativo
- 3) Profesor

##### **3. Fuera del entorno laboral qué otra(s) actividad(es) desempeña:**

- 1) Estudia
- 2) Otras actividades culturales
- 3) Labores domesticas y/o familiares
- 4) Deportes

5) Negocios

## **II. USO DE LA BIBLIOTECA**

**1. ¿Con qué frecuencia sueles usar los servicios/recursos de la biblioteca Escolar?  
(Marca sólo una respuesta)**

- 1) Todos los días
- 2) Una vez a la semana
- 3) Una vez al mes
- 4) Casi nunca
- 5) Nunca

**2.- ¿En qué momentos visitas la biblioteca? (Marca todas las que correspondan)**

- 1) Antes de clases
- 2) Después de clases
- 3) Durante los recreos
- 4) Cuando hay actividades organizadas por los encargados de la biblioteca
- 5) Sólo por pruebas y en época de exámenes

**3.- ¿Cuál es el motivo de la búsqueda de información en la biblioteca?**

- 1) Estudio
- 2) Tareas de hijos/o familiares
- 3) Gusto por la lectura

4) Por curiosidad

5) Otra

**4. Al llegar a la Biblioteca Usted:**

1) Acude al personal de Biblioteca

2) Acude a otros usuarios

3) Consulta Internet

4) Consulta la hemeroteca

5) Se dirige directamente al fondo bibliotecario

**5. Su búsqueda generalmente la realiza por:**

1) Autor

2) Materia

3) Titulo

4) Consulta Internet

5) Consulta la Hemeroteca

**6. Qué tipo de Fuentes de Información prefiere consultar?**

1) Libros

2) Revistas

3) Periódicos

4) Buscadores en Internet

5) Bases de Datos del acervo

**7.- ¿Como realiza la recuperación de información en relación a la búsqueda?**

- 1) Realiza la búsqueda con el bibliotecario que atiende la biblioteca
- 2) Realiza la búsqueda sin asesoría de nadie y lo realiza de manera presencial localizando el acervo ideal.
- 3) Lo realiza de manera directa en el navegador, es decir, en la internet.
- 4) Se retira
- 5) solicita copia

**8.- Seleccione dos opciones a las que por lo general acude cuando necesita buscar algo**

- 1) Obras de referencia (Diccionarios, Enciclopedias, Atlas)
- 2) Periódicos impresos
- 3) Obras Literarias
- 4) Multimedia
- 5) Otra ¿Cuál?

**9.- En su búsqueda de información en la biblioteca usted ha sentido:**

- 1) Muy satisfecho
- 2) Muy insatisfecho
- 3) Satisfecho
- 4) Insatisfecho
- 5) ni satisfecho ni insatisfecho

**10.- ¿Con que frecuencia encuentra la información que necesita en la biblioteca?**

- 1) Siempre
- 2) Casi Siempre
- 3) Si y no
- 4) La mayoría de las veces no
- 5) Nunca

**11.- ¿Cuáles son los temas principales sobre los que basa la búsqueda de información?**

- 1) Ciencias Exactas
- 2) Tecnológicas o informáticas
- 3) Educación o ciencias sociales
- 4) Literatura
- 5) Ciencias puras

**12.- De la siguiente tabla seleccione la respuesta correcta de cada oración según su valor.**

**Escala**

- 1.Muy satisfecho    2. Muy satisfecho    3.Satisfecho    4.Insatisfecho  
 5. Ni satisfecho Ni insatisfecho

**Personal**

	1	2	3	4	5
1.-Tiene disposición para conocer sus solicitudes y sugerencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.-da conocer los derechos y deberes en cuanto al servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.-orienta y ayuda a localizar y obtener información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.-Es atento y amable en su trato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## APÉNDICE C. Entrevista de usuarios Biblioteca

### EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS Y FUNCIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR

#### DATOS PERSONALES:

Tipo de usuario:

---

Contesta las siguientes preguntas brevemente:

1.- ¿El encargado(a) de la Biblioteca Escolar siempre me orienta sobre los materiales que puedo consultar?

2.- ¿El encargado(a) de la Biblioteca Escolar me ayuda a resolver las dudas que tengo sobre el uso del equipo digital?

3.- ¿El personal es atento y amable en su trato?

4.- ¿El bibliotecario comunica los derechos y deberes en cuanto al servicio?

5.- ¿En la Biblioteca Escolar siempre encuentro material para estudiar o hacer mis tareas y trabajos?

6.- ¿Te gustan los libros que se encuentran en la biblioteca escolar?

7.- ¿Las revistas que posee la biblioteca para consulta son de tu interés?

8.- ¿En la biblioteca escolar existe una diversidad de materiales (juegos, maquetas, CD, DVD) que puedo utilizar cuando los necesito?

9.- ¿Qué es lo que más te gusta de la biblioteca escolar?

10.- ¿Qué es lo que menos te gusta de la biblioteca escolar?

11.- ¿Qué opinas del servicio digital?

12.- ¿Es agradable el ambiente de estudio y de trabajo que ofrece la biblioteca escolar?

13.- ¿Te gustaría que se integraran nuevas tecnologías en la biblioteca escolar, es decir, un sistema que gestione el acervo escolar?

14.- ¿Qué opinas del horario de servicio, es accesible para ti como usuario?

15.- ¿Qué sugerirías para mejorar la biblioteca escolar del Instituto Bilingüe Carlos Dickens?