

TITULO: EL SERVICIO DE REFERENCIA EN LAS BIBLIOTECAS ESCOLARES DE POSADAS CON LAS TIC DEL PROGRAMA CONECTAR IGUALDAD

AUTOR: Bär, Marlene

RESUMEN: Este trabajo de tesina aborda el desarrollo de los servicios bibliotecarios en las Bibliotecas Escolares de Escuelas Secundarias de gestión pública de Posadas, Misiones. Focalizando especialmente la situación del “*Servicio de Referencia*”, a partir de las TIC provistas por el Programa Conectar Igualdad. Se trata de conocer además, si el personal de estas Unidades Informacionales, ha incorporado nuevas alternativas de servicios, a partir de estas herramientas (en línea o en red) en apoyo al desarrollo de los programas de estudio de la comunidad educativa a la que sirven. Se incluye también un marco teórico que abarca:

- La Biblioteca Escolar
- El Programa Conectar Igualdad
- Contextos nacionales de incorporación de las TIC de Conectar Igualdad en el Sistema Educativo Argentino
- Estrategias político - pedagógicas en el marco del programa Conectar Igualdad
- Las TIC del programa Conectar Igualdad
- El modelo 1 a 1
- El bibliotecario escolar en el modelo 1 a 1
- El servicio de referencia en la biblioteca escolar
- Los recursos informativos-educativos del Programa Conectar Igualdad

- La web 2.0: aportes para la biblioteca
- Alfabetización informacional del Bibliotecario Escolar en el “modelo 1 a 1” (nuevo enfoque pedagógico en los contextos actuales de la enseñanza secundaria en la República Argentina).

A partir del análisis e interpretación de esta información se sugieren recomendaciones y aportes que atañen a políticas de información y proposiciones de mejoras en la calidad de la prestación de los servicios bibliotecarios mediante las TIC provistas por el Programa “Conectar Igualdad” en las bibliotecas escolares de Posadas-Misiones.

PALABRAS CLAVE: Servicio de Referencia ; Servicios Bibliotecarios ; Bibliotecas Escolares ; Posadas (Misiones) ; Conectar Igualdad ; Recursos Informativos-Educativos ; Bibliotecarios Escolares ; Alfabetización Informacional ; Tecnologías de la información y las comunicaciones ; Servicio de referencia Virtual ; Web 2.0

Tesis presentada para obtener el grado de Licenciado/a en Bibliotecología y Documentación.

Fecha de presentación: Julio de 2013

Director/a: Espec. Prof. Mirta Juana Miranda

Co Director/a: Lic. Noemí Conforti

Humadoc no ha realizado ninguna modificación de forma como tampoco de contenido de los documentos en esta colección publicados.



*Documento recuperado del Repositorio Institucional Humadoc de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata
<http://humadoc.mdp.edu.ar/repositorio>*

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento, en primer lugar, a los Directivos de los Establecimientos Escolares, a las Bibliotecarias/os, Docentes y Ayudantes de las Bibliotecas Escolares de Posadas, Misiones, por su tiempo y cooperación para responder a la encuesta, proporcionando la información necesaria para que la elaboración de este trabajo fuera posible.

En segundo lugar, a mi esposo José A. Romero, por la paciencia y el apoyo enorme en el día a día de este trabajo. A Mirtha Ana Küffer de Hanania, quien me dio la oportunidad de aprender de su vasta experiencia, tanto profesional como humana.

En tercer lugar, a Daniel A. Pauluk y Marisol Olivera, referente técnico y referente pedagógico del Programa Conectar Igualdad que cumplen sus funciones en el Centro Educativo Polimodal N° 1, donde me desempeñé como Bibliotecaria, por facilitarme la información requerida acerca de este Programa y muchas horas de tiempo en explicarme sobre las diversas aplicaciones que incluye la netbook. A mi colega Mónica Oria, por colaborar para que esta tesina tenga un bonito formato de presentación. A todas y todos mis colegas del Depto. de Bibliotecología de la FH y CS de la UNaM de Posadas, Misiones, que aportaron datos para la realización de esta tesina. Y principalmente mi agradecimiento especial a mi estimada tutora de tesis, Mirta J. Miranda y a mi co-tutora Noemí Conforti por la gran paciencia, gentileza y dedicación con que ambas cumplieron siempre su tarea docente.

A todos muchísimas ¡Gracias!

Tabla de contenido

AGRADECIMIENTOS	1
RESUMEN.....	5
PALABRAS CLAVE.....	6
FUNDAMENTACION DEL TEMA ELEGIDO.....	6
PARTE I. PRESENTACION.....	9
INTRODUCCION.....	9
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y ESTADO DE LA CUESTIÓN	11
Análisis de la situación.....	11
Planteo del Problema.....	13
OBJETIVOS.....	15
Objetivos generales	16
Objetivos específicos	16
HIPOTESIS.....	17
Hipótesis general	17
Hipótesis Auxiliares.....	17
Propósito del trabajo	18
Probable aporte de resultados.....	19
UNIDAD DE ANÁLISIS Y OBSERVACIÓN	19
La población relevada está constituida por	20
Variables definición conceptual e indicadores	21
PARTE II. MARCO TEORICO.....	23
Introducción	23
La Biblioteca Escolar	23
Conceptos y características	23
Biblioteca Escolar - Centro de Recursos Multimediales	27
Enfoque de trabajo de un Centro de Recursos Multimediales	27
Comparación entre Biblioteca Escolar Tradicional – Centro de Recursos Multimediales	28
El Programa Conectar igualdad.....	30
Contextos nacionales de incorporación de TIC en el Sistema Educativo Argentino	31
Estrategia política pedagógica en el marco del Programa Conectar Igualdad.....	33
Las TIC del Programa Conectar Igualdad.....	35
Recursos informativos-educativos del Programa Conectar Igualdad.....	36
El modelo 1 a 1: un compromiso por la calidad y la igualdad educativa. La gestión de las TIC en la escuela secundaria: nuevos formatos institucionales.....	42
El bibliotecario escolar en el modelo 1 a 1	44
El servicio de referencia en la biblioteca escolar	45
Concepto.....	45
Funciones	45
Principios básicos del proceso de referencia	46
El Servicio de Referencia: del escritorio tradicional al virtual	47
Concepto y características	47
La Web 2.0: definiciones	49
La web 2.0: aportes para la biblioteca escolar	50
Alfabetización Informacional del Bibliotecario Escolar	53
PARTE III - INVESTIGACIÓN APLICADA.....	61
METODOLOGÍA	61
Tipo de estudio	61
Unidad de análisis.....	62
Tipo de diseño	62
Técnicas de recolección.....	62
Procesamiento de los datos de las encuestas	64
Interpretación y análisis de los datos	64
RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	65
1. Biblioteca escolar	69

1. 1 Datos de identificación	69
1.2 Cantidad y Niveles de Formación de los Recursos Humanos.....	70
2. Características de la biblioteca escolar con las TIC del Programa Conectar Igualdad.....	71
2.1 Características de la Biblioteca Escolar con las TIC del Programa Conectar Igualdad...	71
2.2 Fecha de incorporación de las TIC de Conectar Igualdad a las bibliotecas escolares....	72
2.3 ¿Conoce Ud. los recursos informativos-educativos que ofrece la página web de Conectar Igualdad.com.ar	73
2.4. ¿La biblioteca ha generado estrategias para la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad?	75
2.5 ¿La biblioteca ha conformado nuevos servicios a partir de la inclusión de las TIC de Conectar Igualdad?.....	76
2.6. ¿Qué programas maneja, de aquellos contenidos en las netbooks provistas por el programa Conectar Igualdad?.....	78
2.7 ¿Participa en las actividades que realiza el Programa Conectar Igualdad?.....	79
2.8. ¿Han cambiado sus prácticas bibliotecarias a partir de la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad?.....	80
2.9 A su criterio ¿La incorporación de las TIC provistas por el programa Conectar Igualdad ha potenciado o enriquecido las tareas en la biblioteca escolar?	82
3. Características del servicio de referencia en la biblioteca escolar	84
3.1 ¿La Biblioteca posee y presta servicios de referencia a sus usuarios?	84
3.2 ¿Qué canales de comunicación y socialización utiliza con los usuarios?	84
3.3 ¿Cuáles son los recursos informativos-educativos que emplea para brindar el servicio de referencia?	85
3.4 ¿En qué modalidades presta el servicio de referencia?.....	87
3.5. ¿Cuál es el equipamiento tecnológico que dispone para ofrecer el servicio de referencia?	88
4. Alfabetización informacional	88
4.1 ¿Ha recibido (o tomado) cursos, talleres (u otros) sobre alfabetización informacional? ..	88
5. Herramientas y aplicaciones del Web 2.0	90
5.1 ¿Cuáles de las siguientes herramientas y aplicaciones de la Web 2.0 utiliza en la prestación de los servicios bibliotecarios de referencia?.....	90
6. ¿Desea aportar alguna otra información a esta encuesta?.....	91
ANÁLISIS DE LOS DATOS	92
LAS BIBLIOTECAS ESCOLARES	92
Contexto situacional.....	92
Reconocimiento	92
Ubicación geográfica de las Bibliotecas Escolares	93
Recursos humanos de la Biblioteca Escolar: cantidad y niveles de formación	93
Características de la Biblioteca Escolar con las TIC del Programa Conectar Igualdad	94
Conocimiento de los recursos informativos-educativos que ofrece la página web de Conectar Igualdad	96
Estrategias para la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad en las Bibliotecas Escolares	96
Bibliotecas que han conformado nuevos servicios a partir de la inclusión de las TIC de Conectar Igualdad.....	97
Programas (software)de las netbooks de Conectar Igualdad que maneja el personal de las Bibliotecas Escolares	97
Participación del personal de las Bibliotecas Escolares en las actividades que realiza el Programa Conectar Igualdad	98
Cambios en las prácticas bibliotecarias a partir de la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad	99
Beneficios de las TIC en las tareas bibliotecarias	100
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE REFERENCIA EN LA BIBLIOTECA ESCOLAR	101
ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL.....	104
HERRAMIENTAS Y APLICACIONES DE LA WEB 2.0	104
COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y/O APORTES DE LOS AGENTES DE LAS BIBLIOTECAS ESCOLARES A LA ENCUESTA.....	105
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	106

CONCLUSIONES	108
RECOMENDACIONES	111
A MODO DE CIERRE	113

PARTE IV - BIBLIOGRAFIA Y ANEXOS	115
BIBLIOGRAFÍA	115
ANEXOS	117
Anexo I - Encuesta	117
Anexo II - Glosario	126
Anexo III - Listado de Escuelas de Posadas que integraron la muestra de investigación	133

Tablas

Tabla I-1: Variables de las hipótesis	22
Tabla II-2: Enfoque de trabajo de un Centro de Recursos Multimediales	29
Tabla II-3: Comparación entre Biblioteca Escolar Tradicional–Centro de Recursos Multimediales	29
Tabla II-4: Características del quehacer bibliotecario con el modelo 1 a 1	60
Tabla II-5: Características de la ALFIN en la Biblioteca Escolar con el modelo 1 a 1	62
Tabla III-6: Nómina de las Bibliotecas Escolares relevadas	71
Tabla III-7: Recursos informativos-educativos de la página Web de Conectar Igualdad.com.ar	79
Tabla III-8: Recursos informativos-educativos que emplea el personal de las BE para brindar el servicio de referencia	91
Tabla III-9: Aportes a la encuesta del personal de las Bibliotecas Escolares	95

Ilustraciones

Figura III- 1 Mapa de Posadas Misiones con la distribución de las Escuelas relevadas	73
--	----

Abreviaturas

ALFIN: Alfabetización Informativa
ALA: American Library Association
BE: Biblioteca Escolar
BNM: Biblioteca Nacional de Maestros
Educ.ar: Portal Educativo del Ministerio de Educación- Presidencia de la Nación
IFLA: Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de la Biblioteca - International Federation of Library Associations and Institutions
OEI: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura
RTE: Referente Técnico Escolar
Res. CFE Resolución del Consejo Federal de Educación

RESUMEN

Este trabajo de tesina aborda el desarrollo de los servicios bibliotecarios en las Bibliotecas Escolares de Escuelas Secundarias de gestión pública de Posadas, Misiones. Focalizando especialmente la situación del “*Servicio de Referencia*”, a partir de las TIC provistas por el Programa Conectar Igualdad. Se trata de conocer además, si el personal de estas Unidades Informacionales, ha incorporado nuevas alternativas de servicios, a partir de estas herramientas (en línea o en red) en apoyo al desarrollo de los programas de estudio de la comunidad educativa a la que sirven. Se incluye también un marco teórico que abarca:

- La Biblioteca Escolar
- El Programa Conectar Igualdad
- Contextos nacionales de incorporación de las TIC de Conectar Igualdad en el Sistema Educativo Argentino
- Estrategias político - pedagógicas en el marco del programa Conectar Igualdad
- Las TIC del programa Conectar Igualdad
- El modelo 1 a 1
- El bibliotecario escolar en el modelo 1 a 1
- El servicio de referencia en la biblioteca escolar
- Los recursos informativos-educativos del Programa Conectar Igualdad
- La web 2.0: aportes para la biblioteca

- Alfabetización informacional del Bibliotecario Escolar en el “modelo 1 a 1” (nuevo enfoque pedagógico en los contextos actuales de la enseñanza secundaria en la República Argentina).

A partir del análisis e interpretación de esta información se sugieren recomendaciones y aportes que atañen a políticas de información y proposiciones de mejoras en la calidad de la prestación de los servicios bibliotecarios mediante las TIC provistas por el Programa “Conectar Igualdad” en las bibliotecas escolares de Posadas- Misiones.

PALABRAS CLAVE

Servicio de Referencia – Servicios Bibliotecarios – Bibliotecas Escolares – Posadas (Misiones) – Conectar Igualdad –Recursos Informativos-Educativos – Bibliotecarios Escolares – Alfabetización Informacional – Tecnologías de la información y las comunicaciones – Servicio de referencia Virtual – Web 2.0

FUNDAMENTACION DEL TEMA ELEGIDO

El tema elegido para investigar, se sustenta en la necesidad de conocer el estado de desarrollo que presentan los servicios bibliotecarios de referencia en las bibliotecas escolares, a partir de la provisión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) por el programa Conectar Igualdad en Escuelas Secundarias de gestión pública-estatal de Posadas.

Otro fundamento es que hasta el momento no existen publicaciones de otras investigaciones que describan las características generales y comunes, que identifiquen los recursos informativos-educativos que emplean los bibliotecarios

escolares en la prestación de los servicios, a partir de la entrega de las tecnologías por el mencionado programa, menos aún focalizado especialmente en el servicio de referencia.

Cabe considerar, que gran parte de las publicaciones sobre la temática de la referencia tratan aspectos parciales o enfatizan el análisis de las fuentes y pocas veces aparecen estudios descriptivos de situaciones en contextos concretos. Es fundamental reconocer la importancia de los servicios bibliotecarios de referencia en las Bibliotecas Escolares en el mundo actual, así como el aprovechamiento de esfuerzos e inversiones que realiza el gobierno nacional y provincial para acercar a estudiantes, docentes-usuarios, a los libros y a las tecnologías.

Otro motivo de esta tesina, es por mi condición de docente adjunta dentro del área de recursos y servicios de la información del Departamento de Bibliotecología. En ese ámbito me atañe la responsabilidad de investigar sobre las transacciones de referencia¹ que mantienen los bibliotecarios escolares relacionadas con la información, formación y entretenimiento, objetivos fundamentales de la biblioteca escolar para satisfacer las necesidades informacionales de sus usuarios; de los recursos informativos–educativos que emplean los bibliotecarios escolares en la prestación de los servicios; de las tecnologías, recursos y herramientas que aprovechan del programa Conectar Igualdad; de las herramientas y servicios que ofrece la web 2.0 para la biblioteca; de la alfabetización informacional del bibliotecario

¹Biblioblog (2008) **Transacciones de referencia: "las consultas de información en las cuales el personal bibliotecario recomienda, interpreta, evalúa y/o usa recursos de información para ayudar a los demás a satisfacer necesidades de información particulares. Como transacciones de referencia no se incluyen la instrucción formal o las conversaciones que proporcionen ayuda sobre lugares, horarios, equipos, suministros o normas"**. Disponible en: <http://rincondelbibliotecario.blogspot.com.ar/2008/02/el-nuevo-concepto-de-referencia.html> [Consultado: 19/11/2012]

escolar y modelo 1 a 1 (nuevo enfoque pedagógico en los contextos actuales de la enseñanza secundaria en la República Argentina).

La elección de este tema de investigación reviste una alta importancia, tanto desde la perspectiva personal, como desde el de futura Licenciada en Biblioteconomía y Documentación. Considerando que, si se posee un documento descriptivo de la situación en las Bibliotecas Escolares de Posadas, Misiones, pueden proponerse alternativas e instancias de diseño en servicios de referencia acordes a las tecnologías disponibles para su optimización.

En este sentido, la presente tesina busca contribuir, dando a conocer el grado de adecuación a las políticas-educativas del estado nacional y provincial, y las exigencias de la sociedad de la información y del conocimiento, que actualmente presentan estas bibliotecas, en cuanto a eficacia y calidad, llevada a la satisfacción de sus usuarios.

Finalmente, combinar teoría-práctica y contexto de aplicación me resulta un desafío.

PARTE I. PRESENTACION

INTRODUCCION

En las últimas décadas, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han modificado sustancialmente las relaciones sociales en todos sus aspectos llegando a redefinir la manera de interactuar con el medio.

En una sociedad con fuertes desigualdades se entiende que la escuela es el medio privilegiado para que el acceso al conocimiento pueda democratizarse.

Bajo este escenario, el Estado Nacional Argentino ideó nuevas políticas educativas, comprometiéndose a proveer una educación integral, permanente y de calidad para todos los habitantes; garantizando la igualdad, gratuidad y equidad en el ejercicio del mencionado derecho. Asimismo, ha adoptado diversas medidas de acción para garantizar la efectiva inclusión educativa, y de estrategias pedagógicas de asignación de recursos. En este sentido, ha creado el programa Conectar Igualdad, incorporando tecnologías para el aprendizaje en línea y red. Ha proporcionado a alumnas, alumnos, docentes y bibliotecarios de la educación pública secundaria, una computadora portátil y la capacitación necesaria en el uso de dicha herramienta, con el objeto de favorecer la incorporación de las mismas y de elaborar propuestas educativas de enseñanza y aprendizaje.

Frente a esta asignación de recursos a los bibliotecarios escolares les compete cambiar sus prácticas tradicionales en la prestación de los servicios bibliotecarios de referencia. Estos servicios tienen que diversificarse, porque una serie de recursos y productos elaborados se difunden utilizando las TIC. Permiten acceder a una diversidad de información y recursos acortando los tiempos y las

distancias. Ya no es necesario depender exclusivamente de grandes colecciones impresas. Podemos encontrar estos recursos disponibles en línea, que se transformaron en una herramienta fundamental para ofrecer servicios de referencia de calidad, en cualquier geografía.

Es indudable el impacto que ha causado la incorporación de las TIC en los ámbitos educativos escolares, es por ello que este trabajo de tesina busca conocer hasta qué punto y de qué manera son aplicadas en los servicios de referencia que brindan las bibliotecas escolares de Posadas, Misiones, las tecnologías provistas por el Programa Conectar Igualdad.

La presente tesina está organizada en cuatro partes. La primera parte denominada presentación y conformado por esta introducción, la definición del problema y estado de la cuestión y la unidad de análisis y observación.

La segunda parte, corresponde al marco teórico construido a partir de la literatura considerada afín con el tema de la tesina: la Biblioteca Escolar; el Programa Conectar Igualdad; contextos nacionales de incorporación de las TIC en el Sistema Educativo Argentino; estrategias político pedagógicas en el marco del programa Conectar Igualdad; las TIC del Programa Conectar Igualdad; el modelo 1 a 1; el bibliotecario escolar en el modelo 1 a 1; el servicio de referencia en la biblioteca escolar; los recursos informativos-educativos del Programa Conectar Igualdad; la web 2.0: aportes para la biblioteca escolar; alfabetización informacional del Bibliotecario Escolar en el “modelo 1 a 1” (nuevo enfoque pedagógico en los contextos actuales de la enseñanza secundaria en la República Argentina).

La tercera parte corresponde a la investigación aplicada e incluye la metodología, el análisis de los datos y su interpretación, los resultados alcanzados;

las conclusiones y recomendaciones. Éstas se basan en la confrontación de hipótesis y resultados. Unos y otros – e informe final.

Por último, en la cuarta parte se incorporan la bibliografía y un conjunto de anexos que contienen: la encuesta de relevamiento empleada; un glosario de términos específicos y listado de Escuelas de Posadas que integraron la muestra de investigación.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y ESTADO DE LA CUESTIÓN

Análisis de la situación

El Gobierno Nacional del Estado Argentino, por Decreto 459/10² ha creado el Programa Conectar Igualdad, de alcance federal, que contempla la incorporación de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el ámbito de las Escuelas Secundarias de Gestión Pública, de Educación Especial y de Institutos de Formación Docente. Se propone además, el desarrollo de contenidos digitales que puedan utilizarse en propuestas didácticas las cuales apuntan a transformar los modelos de enseñanza y a dinamizar nuevos procesos de aprendizaje. Al mismo tiempo, pretende sentar las bases para una escuela secundaria pública inclusiva y de calidad.

Esta responsabilidad cobró vida dentro de la Ley de Educación Nacional N° 26.206³ desde su aprobación. La política educativa argentina definió un lugar claro de

² Ministerio de Educación. Presidencia de la Nación. **Decreto 459/2010**. Educación. Crea el Programa Conectar Igualdad de incorporación de la nueva tecnología para el aprendizaje de alumnos y docentes. Disponible en: http://www.conectarigualdad.gob.ar/wp-content/themes/conectar_igualdad/pdf/decreto.pdf. [Consultado: 19/11/2012]

³ Ministerio de Educación. Presidencia de la Nación. (2006). **Ley 26.206. Ley de Educación Nacional**. [en línea]. En: Sitio del Ministerio de Educación. Disponible en: http://www.me.gov.ar/doc_pdf/ley_de_educ_nac.pdf/. [Consultado: 19/11/2012]

fortalecimiento para las bibliotecas escolares del sistema educativo. Se las reconoce como:

“un espacio necesario de la institución escolar, en el que los niños, adolescentes y jóvenes de nuestro país pueden encontrar una oportunidad de inclusión social”.

En este contexto a las bibliotecas escolares les incumbe asumir la responsabilidad de incorporar las tecnologías provistas por el Programa Conectar Igualdad, optimizar sus servicios e incrementar sus niveles de calidad total y excelencia.

Al respecto cabe considerar lo que contempla:

- la inclusión y formación en nuevas tecnologías en los establecimientos educativos argentinos (artículo 11, inciso m ⁴ y artículo 100)⁵;
- la existencia y el fortalecimiento de las bibliotecas escolares (artículo 91)⁶;
- acuerdos con las Provincias (artículo 6)⁷ del Decreto N° 459/10;
- equipo responsable del Programa en las jurisdiccionales⁸. Res. CFE N° 139/11-A.

⁴ **Ley Nacional de Educación N° 26.206. Artículo 11°**, inciso m. *“Desarrollar las competencias necesarias para el manejo de los nuevos lenguajes producidos por las tecnologías de la información y la comunicación.”*

⁵ **Ley Nacional de Educación N° 26.206. Artículo 100°**, *“El Poder Ejecutivo Nacional, a través del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, fijará la política y desarrollará opciones educativas basadas en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación y de los medios masivos de comunicación social, que colaboren con el cumplimiento de los fines y objetivos de la presente ley”.*

⁶ **Ley Nacional de Educación N° 26.206. Artículo 91**. *“El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación, fortalecerá las bibliotecas escolares existentes y asegurará su creación y adecuado funcionamiento en aquellos establecimientos que carezcan de las mismas. Asimismo, implementará planes y programas permanentes de promoción del libro y la lectura.”*

⁷ Presidencia de la Nación. **Decreto 459/10. Art. 6°** *“El Comité Ejecutivo promoverá los acuerdos necesarios con las Provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el adecuado cumplimiento de los objetivos del Programa”.* Disponible en: http://www.conectarigualdad.gob.ar/wp-content/themes/conectar_igualdad/pdf/decreto.pdf. [Consultado: 19/11/2012]

⁸ Ministerio de Educación. Consejo Federal de Educación. **Conectar Igualdad. Resolución N°139/11. A.** Equipo responsable del Programa en las Jurisdicciones *“Se conformará en cada jurisdicción, un equipo que coordine, articule y establezca la comunicación necesaria para realizar la planificación, implementación y evaluación del Programa. Estará compuesto por un referente provincial y por referentes de educación superior, educación*

En este marco de responsabilidades, les compete a las autoridades provinciales y a los equipos jurisdiccionales del Programa Conectar Igualdad, la coordinación y articulación con el Ministerio de Educación de la Nación la entrega de dichas herramientas.

Además esta provisión de equipamiento tecnológico está acompañada de:

- Procesos intensivos de capacitación docente;
- Producción de aplicaciones, contenidos digitales y recursos para el aprendizaje, adecuados a cada realidad educativa; y
- Acceso a Internet.

En el caso específico del servicio de referencia en las Bibliotecas Escolares de nuestra región, es fundamental la inclusión de las TIC, para que el usuario cuente con una diversidad de recursos informativos-educativos provenientes de la Web, como los específicamente dispuestos en la página Web de Conectarigualdad.com.ar y en Educ.ar, cuando éste se presente con una necesidad de información.

Planteo del Problema

La implementación del Programa Conectar Igualdad, busca promover el uso creativo de las Tecnologías de la información y comunicación en las prácticas pedagógicas, fundamentalmente se sustenta en los principios que se establecen en la Ley de Educación N° 26.206. Aportar a una mejora en las trayectorias educativas de los alumnos y enriquecer las prácticas institucionales mediante la inclusión y utilización de estas herramientas en la tarea cotidiana. A la vez, se promueve el

secundaria orientada, educación secundaria técnica, educación especial y de evaluación". Disponible en: http://www.me.gov.ar/consejo/resoluciones/res11/139-11_01.pdf. [Consultado: 19/11/2012]

diseño de espacios educativos apropiados a la dinámica digital de los contextos escolares con el modelo 1 a 1. (Una computadora por alumno).

Poco se sabe acerca de su implementación e impacto en los espacios bibliotecarios de las escuelas involucradas.

En el “Relevamiento de Bibliotecas Escolares” realizado en la Provincia de Misiones por el Ministerio de Cultura, Educación, Ciencia y Tecnología en el año 2012, donde los Bibliotecarios respondieron sobre el equipamiento informático disponible en estas unidades informacionales no se hizo referencia y/o consulta alguna respecto de la incorporación de las TIC del Programa Conectar Igualdad.

En el “*Relevamiento Institucional de Bibliotecas Escolares*” realizado en el año 2009⁹, impulsado desde el Ministerio de Educación de la Nación y llevado a cabo por la Biblioteca Nacional de Maestros, se identifica información muy valiosa sobre los recursos y equipamientos disponibles en las Bibliotecas Escolares Argentinas. Sin embargo, no hace referencia de la incorporación de las TIC provistas por el programa Conectar Igualdad en las Bibliotecas Escolares.

Desde inicios del 2013, sí se encuentra disponible el primer informe de evaluación realizado por miembros de Conectar Igualdad en conjunto con el Ministerio de Educación de la Nación¹⁰ con información general a nivel país, pero que no incluye el trabajo con las TIC en las bibliotecas.

En la Provincia de Misiones tampoco se cuenta con un estudio, resultado de investigación, que analice y describa la situación de estas unidades informacionales,

⁹ Biblioteca Nacional de Maestros (2009). **Relevamiento Institucional de Bibliotecas Escolares Argentinas** [en línea]. En: BNM. Disponible en: <http://www.mapaeducativo.edu.ar/bera/>. [Consultado: 19/11/2012].

¹⁰ Ver: <http://repositorio.educacion.gov.ar:8080/dspace/bitstream/item/96909/Investigacion%20PCI.pdf?sequence=1>

menos aún aplicado al “*Servicio de Referencia*” a partir de la implementación del mencionado programa.

El conocimiento de estas condiciones, permitiría promover políticas educativas y estrategias bibliotecarias para el fortalecimiento de las bibliotecas escolares de la Provincia de Misiones.

Estos saberes permitirían también, estimular al personal que atiende las bibliotecas escolares en la prestación de servicios de calidad, promover una mayor participación e interacción con la comunidad educativa, y alcanzar mayores logros en la satisfacción de las necesidades informacionales de sus usuarios.

Resulta entonces, de vital importancia, contar con información precisa y actualizada sobre la incorporación de las TIC del Programa Conectar Igualdad en las bibliotecas escolares de nuestro sistema educativo.

Por lo tanto, en el conjunto de las Bibliotecas Escolares a considerar, se explorará: ¿Qué características presenta el Servicio de Referencia con la inclusión de las TIC aportadas por el Programa Conectar Igualdad? ¿Quiénes lo ofrecen? ¿Está capacitado el personal de la biblioteca escolar en el uso y manejo de las TIC? ¿Emplean los recursos informativos-educativos dispuestos por el Programa Conectar Igualdad para brindar el servicio de referencia? ¿En qué modalidades se presta el servicio de referencia (presencial o virtual)? ¿Utilizan los recursos y aplicaciones provenientes de la web 2.0?

OBJETIVOS

Objetivos generales

- **Describir**, a partir del relevamiento de datos, las características del servicio de referencia en las bibliotecas escolares (de la ciudad de Posadas- Misiones), tomando como punto de partida la distribución de las TIC entregadas por el programa “Conectar Igualdad” a fin de reconocer sus rasgos generales y comunes, identificando sus recursos informativos-educativos, y de tecnologías empleadas para el quehacer bibliotecario.
- **Aportar**, luego del análisis e interpretación de los datos reunidos, consideraciones y recomendaciones que fortalezcan la prestación de servicios y uso de recursos informativos-educativos impresos y los basados en tecnologías digitales en beneficio de la comunidad educativa para la cual cumple sus funciones.

Objetivos específicos

- **Identificar** y describirlos ámbitos físicos, de recursos informativos-educativos y tecnologías del programa Conectar Igualdad, que emplean los bibliotecarios para la prestación del servicio de referencia, en las Bibliotecas Escolares de Posadas-Misiones.
- **Identificar** las capacidades de uso y manejo de las TIC, de los recursos informativos-educativos dispuestos en la página Web del Programa Conectar Igualdad por parte del personal de la Biblioteca Escolar.
- **Reconocer** y explicar los beneficios que aportan las herramientas y aplicaciones de la Web 2.0 para las Bibliotecas Escolares.

- **Proponer** otras alternativas e instancias de diseño de servicios de referencia acordes a los recursos disponibles, basados en tecnologías para su optimización.
- **Difundir** los resultados con el fin de concienciar al bibliotecario de los beneficios de la incorporación de las TIC en los servicios de referencia en función de la satisfacción de las necesidades de la comunidad educativa a la que sirve.

HIPOTESIS

Hipótesis general

Las bibliotecas escolares y sus servicios de referencia aprovechan efectivamente las TIC y los recursos informativos–educativos del Programa Conectar Igualdad implementado en las Escuelas Secundarias de Gestión Pública, de la ciudad de Posadas, Misiones, desde el año 2010.

Hipótesis Auxiliares

1. Los agentes de las Bibliotecas Escolares de las Escuelas Secundarias de Gestión Pública de Posadas utilizan las estrategias de inclusión de las tecnologías y recursos informativos- educativos en relación al cúmulo de propuestas dispuestas en el marco del Programa Conectar Igualdad para la prestación de los servicios bibliotecarios.
2. Los soportes digitales y virtuales que conforman las nuevas tendencias en la oferta de servicios bibliotecarios, dejan de estar subutilizadas dado que ya se

disponen de recursos humanos formados y capacitados adecuadamente para atender las características de los recursos tecnológicos disponibles.

3. Los agentes de las bibliotecas Escolares de Posadas han incorporado mejoras en la oferta de los servicios bibliotecarios basados en tecnologías digitales en función de las necesidades de la comunidad educativa a la que sirven.
4. Las Bibliotecas Escolares de las escuelas de Posadas poseen alguna metodología de trabajo interdisciplinario, mancomunado, como lo propone el nuevo modelo pedagógico “modelo 1 a 1” de inclusión y calidad educativa.
5. Las Bibliotecas Escolares han mudado hacia las nuevas formas de gestionar y organizar información mediante plataformas de servicios virtuales, tendientes a satisfacer adecuadamente las necesidades informacionales de su comunidad.

Propósito del trabajo

- Contar con un panorama descriptivo de los servicios bibliotecarios en las Bibliotecas Escolares de la ciudad de Posadas, desde la provisión de las tecnologías del Programa Conectar Igualdad.
- Identificar la situación del “Servicio de Referencia”, recursos humanos, recursos informativos-educativos y tecnológicos.
- Demostrar la importancia y trascendencia de los servicios de referencia en la Biblioteca Escolar para los usuarios en tiempos de TIC.
- Posicionar al Bibliotecario Escolar en el nuevo modelo educativo-pedagógico “modelo 1 a 1” del Estado Nacional Argentino, de inclusión de tecnologías.

- Promover una serie de recursos -para el desarrollo profesional del Bibliotecario Escolar- (Alfabetización Informativa) ofrecidos en el marco del Programa Conectar Igualdad.
- Formular sugerencias acerca de la formación de los recursos humanos de los servicios de referencia.

Probable aporte de resultados

Este trabajo ofrecerá a bibliotecarios graduados de la provincia y la región, estudiantes de bibliotecología, autoridades locales y provinciales un panorama descriptivo de los servicios bibliotecarios en las bibliotecas escolares de la Ciudad de Posadas, Provincia de Misiones tomando como punto de partida la provisión de las tecnologías del Programa Conectar Igualdad y sus alternativas y recursos informativos- educativos.

También será de utilidad para complementar relevamientos de datos de las Bibliotecas Escolares del País, tanto para la Biblioteca Nacional de Maestros, como en el marco del Programa Conectar Igualdad. Asimismo aportar en futuras políticas educacionales, bibliotecológicas, informacionales y tecnológicas, especialmente en la Provincia de Misiones.

UNIDAD DE ANÁLISIS Y OBSERVACIÓN

La unidad de análisis la constituyen las Bibliotecas Escolares de Escuelas Secundarias de Gestión Pública de la Ciudad de Posadas, Misiones. Y la unidad de análisis específica es el Servicio de Referencia en el ámbito de estas Bibliotecas.

La población relevada está constituida por

Bibliotecas Escolares. Existentes y declaradas como tales, actualmente en funcionamiento en un espacio físico destinado a tal fin dentro de la arquitectura escolar de Escuelas Secundarias de Gestión Pública de la ciudad de Posadas, Misiones.

En esta investigación se consideran unas 20 (veinte) Bibliotecas Escolares, que resultaron beneficiadas con las TIC del Programa Conectar Igualdad, se recurre a una muestra de tipo probabilística¹¹.

Esta muestra es representativa y suficiente para alcanzar los objetivos de la investigación, puesto que, está conformada por Bibliotecas Escolares ubicadas en el centro de la ciudad de Posadas como por las Bibliotecas Escolares situadas en los distintos sectores aledaños (Barrios). Abarca las Escuelas Secundarias de Gestión Pública que recibieron los recursos TIC del Programa Conectar Igualdad y que están atendidas por bibliotecarios profesionales y/o idóneos, y que responden a la función de Biblioteca Escolar establecida por la UNESCO¹²

En el presente trabajo, el relevamiento de datos se llevó a cabo mediante encuestas a los responsables de las Bibliotecas Escolares. (Ver modelo de Encuesta en el Anexo I).

¹¹Hernández Sampieri, Roberto [et al.] **¿Cómo seleccionar una muestra?** En su: Metodología de la investigación. 2a ed. México : McGraw-Hill, 1998. Capítulo 8, p.203 y subsiguientes.

¹² "La biblioteca escolar proporciona información e ideas que son fundamentales para desenvolverse con éxito en nuestra sociedad contemporánea, basada en la información y el conocimiento. Proporciona a los alumnos competencias para el aprendizaje a lo largo de toda su vida y contribuye a desarrollar su imaginación, permitiéndoles que se conduzcan en la vida como ciudadanos responsables." Manifiesto de la UNESCO / IFLA sobre Biblioteca Escolar. Disponible en: http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_es.html [Consultado: 19/11/2012]

VARIABLES DEFINICIÓN CONCEPTUAL E INDICADORES

Variable ¹³	Definición conceptual	Definición operacional (Indicador)
Biblioteca Escolar	Espacio educativo, que alberga una colección organizada y centralizada de materiales informativos que necesita el centro educativo para desarrollar su tarea docente. Tiene como objeto proporcionar múltiples servicios de información y ofrecer acceso por diferentes vías- a fuentes de información a los miembros de la comunidad a la cual pertenece; conjunto formado por el local (Institución Bibliotecaria) fuentes y recursos informativos-educativos para brindar servicios favorables al estudio, a la investigación, al descubrimiento, a la autoformación y a la lectura.	Esta información surgirá de la encuesta utilizando cuestionario. Observación participante.
Servicios bibliotecarios	Son los servicios bibliotecarios diseñados con el propósito de ofrecer a los usuarios información estructurada y organizada.	Esta información surgirá de la encuesta utilizando cuestionario. Observación participante.
Servicio de Referencia	Servicio de la Biblioteca encargado de proporcionar datos e información a solicitud del usuario, acceso a la información pertinente, y asistencia al usuario en el uso de los recursos de la biblioteca. Su tarea principal es suministrar documentos, tanto internos (biblioteca), como externos y orientar al usuario acerca de la búsqueda y recuperación de la información para lograr la satisfacción de sus necesidades informacionales.	Ídem anterior.
Referencistas	Profesionales especializados en la atención y resolución de las demandas de información; capaz de formar, desarrollar y mantener la colección de referencia, recibir las consultas, resolverlas y crear recursos necesarios para mantener informado a los usuarios.	Ídem anterior.
Recursos informativos-educativos	<p>Materiales o elementos de todo tipo existentes que contienen información, cuya finalidad es resolver las dudas por parte del usuario de la biblioteca. Se emplean para localizar otras fuentes de información. Sirven para saber en qué obra o recurso puede ser localizado determinado dato o información necesitada.</p> <p>Fuente de información de forma general, es sinónimo tanto de recurso de información, como recursos u obras de referencia; de forma estricta, es el producto concebido para facilitar datos.</p> <p>Recursos informativos-educativos: cualquier soporte o material de todo tipo existentes que contienen información. Sirven de apoyo a la docencia y la formación.</p> <p>Los servicios de referencia emplean fuentes de información de todo tipo para resolver la variedad de consultas que recibe.</p>	Esta información surgirá de la encuesta utilizando cuestionario. Observación participante.
Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	<p>Medios que el entorno actual ofrece para la transferencia de información: microfilm, microfichas, disco compacto, software de computadora, redes de computadoras, Internet, formatos electrónicos, etc.</p> <p>Recursos Multimedia: cualquier objeto o sistema que utiliza múltiples medios de expresión (físicos o digitales) para presentar o comunicar información.</p> <p>Recursos Multimediales: (imágenes, animaciones, fotografías, sonidos, fondos, videos, etc.), que se descargan de diversas fuentes (Internet, CD, etc.) para editarlos y utilizarlos como complemento educativo.</p>	Esta información surgirá de la encuesta utilizando cuestionario. Observación participante.

<p>Programa Conectar</p>	<p>El Programa Conectar Igualdad es una iniciativa que busca recuperar y valorizar la escuela pública con el fin de reducir las brechas digitales, educativas y sociales en toda la extensión del territorio argentino. Se trata de una Política de Estado creada a partir del Decreto 459/10, e implementada en conjunto por Presidencia de la Nación, la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES), el Ministerio de Educación de la Nación, la Jefatura de Gabinete de Ministros y el Ministerio de Planificación Federal de Inversión Pública y Servicios.</p>	<p>Esta información surgirá de la encuesta utilizando cuestionario. Observación participante</p>
---------------------------------	--	--

Tabla I - 1: Variables de las hipótesis

PARTE II. MARCO TEORICO

Introducción

Aquí se enuncian las bases teóricas sustentadas en bibliografía académica referida a las bibliotecas escolares, y a todas las dimensiones de análisis consideradas: la Biblioteca Escolar; el Programa Conectar Igualdad; contextos nacionales de incorporación de las TIC en el Sistema Educativo Argentino; estrategias político pedagógicas en el marco del Programa Conectar Igualdad; las TIC del programa Conectar Igualdad; el Servicio de Referencia en la Biblioteca Escolar; recursos informativos-educativos del Programa Conectar Igualdad; la Web 2.0 aportes para la biblioteca escolar; alfabetización informacional del Bibliotecario Escolar y modelo 1 a 1 (Nuevo enfoque pedagógico en los contextos actuales de enseñanza secundaria de la República Argentina).

A continuación y descendiendo ya al tema de esta investigación, se expone sobre las Bibliotecas Escolares sus objetivos y funciones dentro del ámbito educativo.

La Biblioteca Escolar

Conceptos y características

Partiendo de una visión general de los teóricos de la Bibliotecología, sobre la "*Biblioteca Escolar*", estos la conciben como aquella biblioteca que está ubicada en Centros de Enseñanza Básica y Media.

Esta biblioteca, constituye un espacio educativo y su función será de servir como soporte en el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Ofrecer servicios a la comunidad en la que está inserta y atender a su proyecto educativo y curricular.

En consecuencia, la Biblioteca Escolar para cumplir con sus principales objetivos tiene la responsabilidad de:

- Crear un ambiente propicio, un medio fundamental para enseñar a los alumnos a estudiar y para fomentar en ellos el gusto por la lectura;
- Contribuir a que los alumnos puedan desarrollar sus estudios;
- Enseñar a los alumnos para que se acostumbren a encontrar por sí mismos las informaciones que precisan;
- Servir de apoyo a las enseñanzas de los profesores, aportando recursos informativos sobre las diversas disciplinas que integran el currículo;
- Facilitar la puesta al día de los docentes, mediante la prestación de servicios de actualización permanente para su preparación profesional didáctico-pedagógica;
- Formar usuarios competentes para el manejo de los recursos basados en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

En uno de los manifiestos de la UNESCO/IFLA sobre la función de la Biblioteca Escolar en la enseñanza y el aprendizaje es:

*“Ofrecer servicios de aprendizaje, libros y otros recursos que permiten a todos los miembros de la comunidad escolar forjarse un pensamiento crítico y utilizar eficazmente la información en cualquier formato y medio de comunicación”.*¹⁴

Este manifiesto, también sugiere que las bibliotecas escolares se comporten como facilitadoras de nuevas y variadas oportunidades de acceso a la información para los alumnos:

“facilitar el acceso a los recursos y posibilidades locales, regionales, nacionales y mundiales para que los alumnos tengan contacto con ideas, experiencias y opiniones varias;”

A la vez, la IFLA y UNESCO (2002) en sus Directrices para la Biblioteca Escolar, mencionan que una biblioteca escolar equipada adecuadamente debe contar con un:

“diseño que acomode los cambios dentro de los programas bibliotecarios, de los programas docentes de la escuela, así como de la tecnología audiovisual e informática”.

La Biblioteca Escolar desempeña una función primordial de portal a nuestra sociedad presente, cada vez más basada en la información. A su vez, debe proporcionar acceso a todo el equipamiento electrónico, informático y audiovisual necesario. El equipamiento debe incluir lo siguiente:

- Terminales de ordenador con acceso a Internet;
- Catálogos de acceso público adecuados a las diferentes edades y niveles de los alumnos;
- Aparatos de audio y video;
- Lectores de CD-ROM
- Equipo de scanner
- Equipamiento informático, adecuado a los usuarios con problemas visuales y de cualquier otra naturaleza física;

- Utilizar Internet como un medio de aprendizaje y formación, correspondiéndole al bibliotecario escolar el rol de intermediario entre los usuarios y estas tecnologías:

“Los nuevos recursos electrónicos constituyen un desafío especial para todos los usuarios de la biblioteca. Utilizar tales recursos puede resultar una tarea muy complicada. El bibliotecario puede proporcionar el soporte necesario para demostrar que estos recursos no son más que herramientas para el proceso de aprendizaje y de instrucción. Son medios para un fin, no un fin en sí mismos.” (Capítulo 4, punto 3, Uso de Internet)

En estas Directrices, además se indica que desde la biblioteca escolar debieran de promoverse acciones de Alfabetización Informacional¹⁵ y digital¹⁶ en el uso provechoso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación:

“El alumno debe utilizar la información y la tecnología de la información de forma responsable y ética.”

“Los ejercicios para desarrollar estas destrezas deben incluir el uso de índices, una amplia gama de fuentes bibliográficas y una gama total de tecnología de la información.”

Confirmando los conceptos anteriores, la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura OEI (2006), en su documento Metas Educativas 2021, ratifican la necesidad de los jóvenes de hoy de recibir alfabetización informacional como parte de sus aprendizajes básicos:

“...es necesario incorporar las tecnologías de la información y la comunicación al proceso de enseñanza y aprendizaje, orientar el currículo hacia la adquisición de las competencias básicas, formar ciudadanos activos y responsables” (Capítulo I)

En el Sistema Educativo Argentino, las Bibliotecas Escolares son consideradas como:

“flexibles ambientes de aprendizaje que respeten la modalidad y los tiempos cognitivos individuales con una variedad de recursos materiales y simbólicos que podrían convertirlas en las aulas del futuro en un sentido metafórico y real, en un cambio de espacio y en fusión entre el aula y los espacios de lectura organizados, haciendo converger para su acceso y difusión la producción digital de alumnos y docentes, los recursos electrónicos provenientes de Internet y los fondos

bibliográficos y multimediales existentes en el activo intelectual institucional de cada escuela".¹⁷

Biblioteca Escolar - Centro de Recursos Multimediales

El Centro de Recursos Multimediales, constituye un espacio de carácter pedagógico que contribuye de manera permanente a la innovación educativa. Reúne una variada gama de recursos de información en diversos soportes (bibliográficos, electrónicos, audiovisuales, etc.) organizándolos en función a los requerimientos del proyecto curricular del plantel, poniéndolos a disposición de los usuarios a través de sus variados servicios. Así también, se constituye en un Centro de Producción de Material Educativo, propicia la autoformación docente y realiza actividades de promoción y extensión cultural¹⁸. Pérez Vela, R. (2000)

Para este autor, la Biblioteca Escolar es concebida como un Centro de Recursos Multimediales, rebasa los servicios tradicionales, de consulta y lectura, para dar paso a un conjunto variado de actividades, igualmente programadas y sincronizadas con el desarrollo del programa curricular. Esto se refleja en la siguiente tabla, donde podemos apreciar el enfoque de trabajo de un Centro de Recursos Multimediales:

Enfoque de trabajo de un Centro de Recursos Multimediales

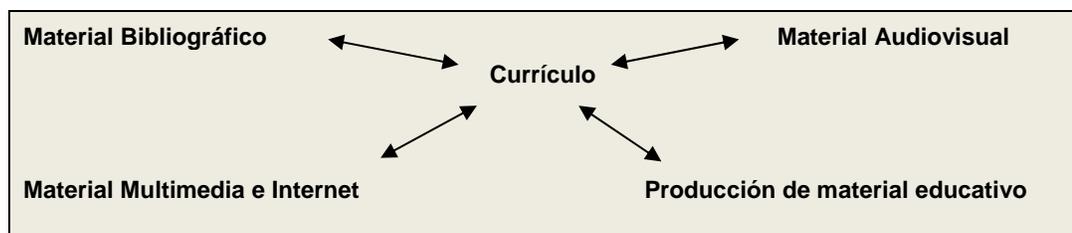


Tabla II- 2: Elaboración propia a partir de Eugenio R. Pérez Vela (2000)

Pérez Vela, E.R. (ob. cit) indica: *“El Centro de Recursos Multimediales incluye cuatro elementos que tienen como eje común al Currículum, lo cual significa que la organización de los recursos, los servicios y la dinámica de trabajo se realiza en función a ella y a las necesidades de información de los usuarios”*. A su vez, plantea las características del Centro de Recursos Multimediales, y establece la comparación que se presenta en la siguiente tabla (de elaboración propia).

Comparación entre Biblioteca Escolar Tradicional – Centro de Recursos Multimediales

Biblioteca Escolar Tradicional	Centro de Recursos Multimediales
<ul style="list-style-type: none"> → Poca influencia en el trabajo educativo; → Los servicios están circunscritos a la atención de sala de lectura y préstamo de libros; → Organización técnica incipiente, infraestructura inadecuada y recursos de información limitados; → Imagen subvaluada ante los diversos estamentos de la comunidad educativa; → El personal a cargo por lo general carece de formación en el área bibliotecológica y pedagógica; → El docente no vincula su trabajo pedagógico al uso de los recursos de información que posee la biblioteca; → El docente en su mayoría desconoce el uso potencial de las TIC y su aplicación en el trabajo pedagógico (aplicaciones de software, uso de material multimedia e internet). 	<ul style="list-style-type: none"> → Plenamente integrada al trabajo educativo; → Es conducida por un bibliotecario o por un docente con especialización en el área bibliotecológica; → Tiene una buena imagen, pues su labor constituye un eje promotor de la excelencia educativa; → Los servicios están estructurados en función a las necesidades de información de los usuarios y a las exigencias del programa curricular; → Cuenta con variados recursos de información: bibliográfica, audiovisuales, multimedia (CD-ROM), incorpora y propicia el uso de las TIC (Internet); → El docente incluye en su programación curricular el uso de los recursos de información; → Produce material educativo en diversos soportes mediante la constitución de equipos de docentes de carácter interdisciplinario; → El docente, en el marco de su labor pedagógica, utiliza las TIC.

Tabla II – 3: Elaboración propia a partir de Eugenio R. Pérez Vela (2000)

Para Bonilla Rius [et al] (2008)¹⁹ La biblioteca hoy se puede concebir como:

“un sistema que pone en circulación información y textos de diversa índole para responder a (o descubrir) necesidades de saber y esparcimiento de una comunidad”. *“La biblioteca escolar se presenta como “espacio de la posibilidad” para combatir la desigualdad, el fracaso escolar y la inclusión”*.

Asimismo refiere... *“la tecnología ha pasado a ocupar un lugar protagónico en la vida de estudiantes y profesores, ha hecho necesario redimensionar el alcance de las bibliotecas y sus funciones pedagógicas. La biblioteca escolar ya no funciona*

como un espacio cerrado, donde el usuario se limita a buscar y a leer libros. El rol actual de la biblioteca escolar es, servir como filtro para discriminar la información a la que se tiene acceso en ese amplio mundo que ofrece el medio tecnológico, además del universo, innegablemente importante, de los libros impresos”.

Los Establecimientos Escolares de la Educación Secundaria del Estado Argentino, fueron provistos con las TIC del Programa Conectar Igualdad. Por consiguiente, a los Bibliotecarios escolares les cabe asumir el compromiso de incorporar estas tecnologías y generar nuevas alternativas de servicios, para que el usuario cuente con el acceso a una gran diversidad de recursos informativos-educativos, tanto los tradicionales (impresos), como los que se encuentran en entornos virtuales y digitales para satisfacer sus necesidades de información.

El bibliotecario escolar, tiene que adaptarse a la evolución acelerada de su entorno y servir de enlace, guía y orientador de sus usuarios finales, posibilitándoles información rápida y veras. Aprovechar la tecnología disponible y acompañar el proyecto educativo nacional, promover la inclusión social y reducir de alguna forma la brecha digital existente.

El Bibliotecario Escolar dentro del Sistema Educativo cumple una importante función pedagógica, puesto que, en colaboración con los otros docentes, debe ofrecer a los alumnos nuevas oportunidades de aprendizaje en lo que se refiere al uso plural de las fuentes de información y al acceso a la lectura como forma de entretenimiento y enriquecimiento personal.

Cabe resaltar lo que se expresa en la presentación del cuadernillo **“El bibliotecario escolar en el modelo 1 a 1”**.

“... Este material forma parte de una serie de manuales elaborados en el marco del Programa Conectar Igualdad. Tiene objetivos pedagógicos, bibliotecológicos e informacionales destinados a acompañar al bibliotecario escolar

en la implementación del modelo de aprendizaje 1 a 1 en la escuela” (...) “Estos recursos documentales, buscan acercar al bibliotecario escolar reflexiones, conceptos e ideas para acompañar la progresiva apropiación de la herramienta 1 a 1 en su labor cotidiana desde la biblioteca escolar de cada escuela. Mejorar prácticas pedagógicas habituales y explorar otras nuevas, implica cambios en su función, adaptación a las nuevas herramientas conceptuales y metodológicas desde la biblioteca”. Graciela Perrone (2012)²⁰

Al mismo tiempo se menciona, *“entre todas las funciones que tiene el bibliotecario escolar, hacia dentro de la biblioteca, las de:*

- *Los procesos técnicos;*
- *El desarrollo de la colección;*
- *La conservación y preservación;*
- *La administración de los servicios.*

Como, las relacionadas con la comunidad educativa, es decir, hacia afuera de la biblioteca, las vinculadas con:

- *La promoción de la lectura;*
- *La alfabetización informacional, entre otras”. (Graciela Perrone ob. cit., pp. 10)*

A continuación y siguiendo el orden de temas de esta tesina, se expone sobre el Programa Conectar Igualdad, su marco normativo y estrategias político pedagógicas.

El Programa Conectar igualdad

El Programa Conectar Igualdad es una iniciativa que busca recuperar y valorizar la escuela pública con el fin de reducir las brechas digitales, educativas y sociales en toda la extensión de nuestro país. Se trata de una Política de Estado creada a partir del Decreto 459/10, e implementada en conjunto por Presidencia de la Nación, la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES), el Ministerio de Educación de la Nación, la Jefatura de Gabinete de Ministros y el Ministerio de Planificación Federal de Inversión Pública y Servicios. Este programa de alcance federal, ha distribuido 3 millones de netbooks en el período 2010-2012, a cada

alumno, docente y bibliotecarios de la educación pública secundaria, entre otras herramientas para la enseñanza y aprendizaje de los escolares de la República Argentina.

El Gobierno Nacional con la creación de este programa, propone sentar las bases para una escuela secundaria pública inclusiva y de calidad. Esta medida se dicta acorde a lo estipulado en el artículo 99, inciso 1 de la Constitución Nacional²¹.

En virtud de ello, y para cumplir con estas medidas, el gobierno de la Provincia de Misiones, viene desarrollando de manera coordinada con el equipo de “Conectar Igualdad” la implementación del programa en el marco de las políticas planteadas por el Estado Nacional. Como también lo estipula la mencionada normativa, la entrega del equipamiento tecnológico está acompañado de:

- Procesos intensivos de capacitación docente;
- Producción de aplicaciones, contenidos digitales y recursos para el aprendizaje, adecuados a cada realidad educativa; y acceso a Internet.

Contextos nacionales de incorporación de TIC en el Sistema Educativo Argentino

La Ley de Educación Nacional N° 26.206²²(ob. cit.), aprobada en el mes de diciembre del año 2006 en sus artículos 7 y 8 refiere lo siguiente:

- Universalización del acceso a las TIC a través del sistema educativo;
- Democratización del acceso al conocimiento;
- El acceso a la información y al conocimiento (artículos 7 y 8²³);

- Desarrollo de capacidades, la comprensión y utilización de los nuevos lenguajes introducidos por las TIC (Art 30, inciso f²⁴)

Como se puede visualizar, dentro de la citada ley las TIC ocupan un lugar claramente definido. Asimismo, es posible identificar en la mencionada ley en su artículo 11 (inciso o y el inciso u) lo siguiente:

Inc. o “Comprometer a los medios masivos de comunicación a asumir mayores grados de responsabilidad ética y social por los contenidos y valores que transmiten”. Y, en su Inc. u “Coordinar las políticas de educación, ciencia y tecnología con las de cultura, salud, trabajo, desarrollo social, deportes y comunicaciones, para atender integralmente las necesidades de la población...”.²⁵

Cabe señalar, que la mencionada ley prevé la creación de un Consejo Consultivo con el fin de promover mayores niveles de responsabilidad y compromiso de los medios masivos de comunicación con la tarea educativa²⁶.

Por lo expuesto, se entiende que, es responsabilidad del Estado Nacional garantizar la igualdad en el acceso a las TIC, como también favorecer la inclusión social, cultural y educativa a través de la elaboración de estrategias político pedagógicas.

Este progresivo avance de componentes y procesos asociados a las TIC en el sistema educativo argentino, obliga a los bibliotecarios escolares la inclusión de estos recursos a su quehacer cotidiano. Al mismo tiempo, le exige buscar los medios más adecuados para llegar a obtener el mejor provecho de estas herramientas y dar mayor acceso a la información, tanto con las colecciones impresas que posee la biblioteca, tanto como a fuentes y recursos disponibles en entornos virtuales y digitales.

Estrategia político pedagógica en el marco del Programa Conectar Igualdad

Por Resolución CFE N° 123/10, artículo 1 se resuelve aprobar el documento “**Las políticas de inclusión digital educativa (...)**”. Al mismo tiempo, se adoptaron como principios rectores una serie de criterios que se desprenden de la Ley de Educación Nacional 26.206, y que son retomados por el Plan Nacional de Educación Obligatoria, estos son:

- La equidad y la inclusión
- La calidad
- La formación de la ciudadanía
- La innovación

La equidad y la inclusión

El carácter inclusivo de las políticas TIC se enmarca en lo que expresa el artículo N° 80 de la nueva Ley de Educación Nacional:

*“El Estado asignará los recursos presupuestarios con el objeto de garantizar la igualdad de oportunidades y resultados educativos para los sectores más desfavorecidos de la sociedad” (...)*²⁷(Daniel Grebnicoff, 2011)

La calidad

En el artículo 88, la Ley de Educación dice:

“el Estado debe garantizar las condiciones materiales y culturales para que todos/as los/as alumnos/as logren aprendizajes comunes de buena calidad, independientemente de su origen social, radicación geográfica, género o identidad cultural.” Y agrega: *“la integración de las TIC a las prácticas educativas aporta a la calidad de la enseñanza y del aprendizaje en tanto sea incluida desde una perspectiva multidimensional que contemple sus potencialidades para la*

actualización curricular, la construcción de conocimiento y la apropiación de diversos lenguajes para la expresión". (Daniel Grebnicoff, ob. Cit.)

La formación de la ciudadanía

Al respecto, el citado autor menciona:

"es necesario brindar una formación ética que permita a los estudiantes desempeñarse como sujetos conscientes de sus derechos y obligaciones, que practiquen el pluralismo y la solidaridad, respeten los derechos humanos, rechacen todo tipo de discriminación y se preparen para el ejercicio de la ciudadanía democrática". Asimismo, "formar sujetos responsables, que sean capaces de utilizar el conocimiento como herramienta para comprender y transformar constructivamente su entorno social, económico, ambiental y cultural, y de situarse como participantes activos/as en un mundo en permanente cambio".

La innovación

Abordar las TIC desde la perspectiva de la innovación pedagógica permite reposicionar a los docentes desde la experiencia de su conocimiento didáctico:

"el dominio instrumental de herramientas tecnológicas resulta sólo un paso inicial ya que el sentido esencial consiste en incorporar los aportes de las TIC a la exploración de nuevas estrategias; a la búsqueda de mejores resultados de aprendizaje; al desarrollo de proyectos que suman valor a las propuestas educativas cotidianas." (Daniel Grebnicoff)²⁸

Al mismo tiempo presenta diez líneas estratégicas, las que se pueden visualizar en el siguiente enlace:

<http://bibliotecadigital.educ.ar/uploads/contents/estrategia0.pdf>.

La puesta en marcha de este proyecto tiene como objetivos principales:

- Que los docentes implementen el modelo 1 a 1 en el aula;
- Fomentar en la escuela el trabajo colaborativo y en red, y
- Encontrar estrategias que impacten en la mejora del aprendizaje; entre otras acciones de mejora continua.

- Acompañamiento profesional en:
 - práctica para el manejo de las TIC, pasando por la reflexión sobre sus usos, su aplicación e integración en el ámbito educativo, la exploración y profundización en el manejo de aplicaciones afines a las distintas disciplinas y;
 - su integración en el marco del modelo 1 a 1, hasta herramientas aplicadas a distintas áreas y proyectos, entre otros;
 - la gestión de la Información, se refiere a la utilización de los recursos que ofrecen las TIC para su optimización, considerando su relevancia sobre la toma de decisiones a nivel institucional, jurisdiccional y nacional.

Por último, cabe señalar que, estas estrategias políticas pedagógicas que viene impulsando el Ministerio de Educación de la Nación respecto a la utilización de las TIC, buscan reducir las brechas sociales, digitales y educativas. Además de garantizar la igualdad de oportunidades de acceso y uso de estas herramientas, permite un mayor y mejor acceso a la información y al conocimiento.

Las TIC del Programa Conectar Igualdad

El Programa Conectar Igualdad tiene como iniciativa recuperar y valorizar la escuela pública, reducir las brechas digitales, educativas y sociales, en toda la extensión de nuestro país (Argentina) y acompañar las políticas de inclusión, calidad educativa propuesta por el gobierno nacional. A tal fin, ha distribuido 3 millones de netbooks en el período 2010-2012, a cada alumno, docente y bibliotecarios de la educación secundaria de escuelas pública, educación especial y de institutos de formación docente de nuestro País. Esta provisión de TIC está acompañada de:

- Procesos intensivos de capacitación docente; con el objetivo de transformar paradigmas, modelos y procesos de aprendizaje y enseñanza.
- Producción de aplicaciones, contenidos digitales y recursos para el aprendizaje, adecuados a cada realidad educativa; y
- Acceso a internet.
- Uso de las netbooks tanto en el ámbito escolar como también en la casa de modo tal que se logre un impacto en la vida diaria de todas las familias y de las más heterogéneas comunidades de la Argentina. (Estos datos se desprenden de la página web de Conectar Igualdad.com.ar)²⁹

Recursos informativos-educativos del Programa Conectar Igualdad

La oferta de recursos para apoyar la enseñanza y el aprendizaje de las diversas áreas del conocimiento, ha aumentado significativamente con la incorporación de las tecnologías del Programa Conectar Igualdad al sector educativo argentino. Teniendo en cuenta ello, seguidamente se presenta un abordaje descriptivo de aquellos recursos informativos-educativos más destacados disponibles en dicho portal, y que pueden formar parte de las colecciones de referencia de una biblioteca escolar.

Entre los recursos más relevantes y de utilidad para la comunidad escolar, se encuentran los siguientes:

- ***Biblioteca de Documentos*** incluye:
 - Manual del Alumno de la Computadora Portátil
 - Manual del Docente de la Computadora Portátil
 - Manual para Directivos

- Manual de Servicio Técnico
- Procedimiento para el Registro de Solicitud y Entrega de Netbook educativas.
- Contrato de cesión para alumnos que egresan.

Asimismo, se dispone de una serie de recursos especialmente diseñados para los alumnos, tales como:

- Convocatorias
- Convocatoria a integradores voluntarios
- **Escritorio del alumno**
- Escritorio de educación especial
- Escritorio de educación rural

A su vez, en el escritorio del alumno, se destacan los siguientes recursos:

- Competencias en TIC
- Imágenes
- Infografías³⁰
- Juegos
- Mapoteca
- Podcast³¹
- Recursos sobre arte y cultura
- Secuencias Didácticas
- Videos.

Esta página web cuenta además con un buscador, posibilitando la exploración y localización de una gran variedad de recursos educativos en la red. Para una mejor

visualización de estos recursos, a seguir se dispone el enlace:<http://www.conectarigualdad.gob.ar/alumnos/recursos-educativos/>

Otra posibilidad que tiene el alumno a su alcance en este espacio educativo, son las herramientas de la web social, estas son:

- Facebook
- Flickr³² (Galería de fotos de Conectar Igualdad)
- YouTube
- Correo electrónico de contacto, entre otros.

La netbook; para conocer el manejo de esta herramienta la página Web de Conectar Igualdad dispone de una serie de contenidos que explican las principales características de la misma, estas son:

- Descripción de la netbook
- Registro de la netbook
- Solicitud de soporte técnico
- Notificación de denuncia por robo, hurto o extravío
- Manual de la netbook
- La Netbook 3D

En el siguiente enlace se puede localizar todos los datos sobre la netbook:<http://www.conectarigualdad.gob.ar/la-netbook/descripcion-de-los-equipos/>

Asimismo, para los docentes, esta página Web dispone de una amplia gama de recursos para la enseñanza. Entre los que se destacan figuran los siguientes:

- Recursos educativos
- Capacitación
- Convocatorias

- **Escritorio del docente**
- Escritorio de educación especial
- Escritorio de educación rural
- Galería de fotos, entre otros.

Cabe señalar que en cada netbook entregada a los docentes, este cuenta con contenidos especialmente diseñados y dispuestos en un espacio llamado **Escritorio del Docente**. Allí se encuentra depositado, propuestas metodológicas innovadoras que los ayudan a dictar el plan de estudios correspondiente al año a cargo. Además tienen a su disposición cursos de capacitación en programas de informática, programas y software educativos, una biblioteca con clásicos universales y actividades especialmente pensadas para desarrollar en línea con los alumnos.

Para una mejor referencia se dispone del enlace a dichos recursos:
<http://www.conectarigualdad.gob.ar/docentes/escritorio-del-docente/>

Otra opción que se destaca en la página web de Conectar Igualdad, es el **Escritorio de Familia**. Este espacio tiene el propósito de integrar a la familia en el mundo digital. Además, pone a disposición de la familia, herramientas para conocer sobre el manejo de Internet. Así también, se dispone de algunas recomendaciones sobre el uso de la red en la vida cotidiana; sobre las aplicaciones y herramientas de la web 2.0 y consejos sobre el uso responsable de las TIC, etc.

Para acceder a esta opción, se dispone del enlace a dicho sitio:
<http://www.conectarigualdad.gob.ar/familia/escritorio-de-la-familia/>

Así también, esta página web, dispone de un espacio destinado a las autoridades escolares, donde estos pueden acceder al manual (instructivo) y otros documentos con las disposiciones y procedimientos para la gestión, solicitud y

entrega de las netbooks educativas. Los que se destacan son los que a continuación se listan:

- Carga de datos y matrícula escolar
- Etapas del proceso de entrega de netbooks
- Capacitación
- Convocatorias
- Recursos Educativos
- Manuales

Se dispone el enlace a dicho espacio:

<http://www.conectarigualdad.gob.ar/directivos-de-escuela/>

Otro espacio a considerar de este portal, es el destinado a los **Referentes tecnológicos**. Allí se explica sobre los convenios que se celebran entre Conectar Igualdad y las autoridades provinciales del Ministerio de Educación. Es decir, cada Provincia que forma parte del Programa, se compromete en asignar un referente técnico escolar (RTE) para asistir técnicamente a la comunidad educativa en el uso de las netbook, administrar el servidor, la conectividad a Internet, entre otras funciones que se pueden visualizar en el enlace que sigue:

<http://www.conectarigualdad.gob.ar/referentes-tecnologicos/>

Al mismo tiempo incluye, un apartado sobre **preguntas frecuentes**, donde se expone una breve referencia sobre quiénes reciben las netbooks y otros datos referidos a esta herramienta educativa. A seguir se dispone del enlace a dicho espacio: <http://www.conectarigualdad.gob.ar/preguntas-frecuentes/>

Otros recursos informativos-educativos que dispone la página web de Conectar Igualdad, trata de noticias relacionadas con las diversas actividades que se desarrollan en el marco del Programa. Allí se destacan las siguientes:

- Actos
- Entregas
- Eventos
- Consejo Asesor
- Testimoniales
- Capacitación
- Concursos
- Sobre la Netbook
- Galería de imágenes
- Galería de videos

Cabe señalar que en la mencionada página web, se puede acceder a un cúmulo de experiencias, testimonios, tanto de alumnos, como de docentes y bibliotecarios con las netbooks educativas del Programa Conectar Igualdad.

Para finalizar, no se puede dejar de mencionar, que ya se encuentra disponible el primer informe de evaluación del Programa Conectar Igualdad, realizado por miembros de Conectar Igualdad en conjunto con el Ministerio de Educación de la Nación y once prestigiosas Universidades Nacionales. Para visualizar este recurso, se dispone a seguir el enlace:

<http://repositorio.educacion.gov.ar:8080/dspace/bitstream/item/96909/Investigacion%20PCI.pdf?sequence=1>

La incorporación de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación TIC en los ámbitos escolares, ha generado un compromiso ineludible para los Bibliotecarios Escolares, los que tendrán que redimensionar el alcance de los servicios bibliotecarios, sus funciones informativas y pedagógicas. Se trata de cumplir con nuevas responsabilidades, que el Bibliotecario Escolar tiene que asumir; en conformar servicios acorde al nuevo modelo educativo de enseñanza “modelo 1 a 1”. Centrarse en la enseñanza de habilidades de información al usuario; hacer útil la información al usuario; de procurar el acceso fácil a una buena información y habilidades para utilizarla con eficacia.

En los fundamentos del Programa Conectar Igualdad encontramos las siguientes expresiones:

“Educación con TIC no es solamente el uso instrumental de las nuevas tecnologías, sino que implica el aprendizaje de competencias de gestión de información, comunicación, intercambio con otros en un mundo global, capacidad de innovación y actualización permanente”.

Esto se transfiere en habilidades y capacidades de uso de estas herramientas por parte del bibliotecario escolar, en crear servicios y recursos acordes a los nuevos paradigmas educativos. Implica entonces, incluir un conjunto de propuestas didácticas, por proyectos, la resolución de problemas y el trabajo mancomunado. La construcción de conocimientos, que apuntan a formar a los estudiantes para un escenario en el que el volumen y el dinamismo de la información se transforman en forma continua y acelerada.

El modelo 1 a 1: un compromiso por la calidad y la igualdad educativa. La gestión de las TIC en la escuela secundaria: nuevos formatos institucionales

El modelo 1 a 1: un compromiso por la calidad y la igualdad educativa, es una iniciativa del Ministerio de Educación de la Nación Argentina y el Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación Sede Regional Buenos Aires (IIPE-UNESCO Buenos Aires), destinado a los equipos de conducción de las escuelas secundarias que comienzan a implementar ambientes 1 a 1 de aprendizaje. Que por resolución del Consejo Federal de Educación CFE, (Resolución N°93/09, Anexo 4), se establece la integración al ámbito educativo de Escuelas Secundarias este nuevo modelo educativo.

El Prof. Alberto Sileoni Ministro de Educación de la Nación (2011) ³³ en el momento de hacer la presentación de una de las publicaciones referida al modelo 1 a 1, menciona:

“Hemos emprendido un camino ambicioso: el de sentar las bases para una escuela secundaria pública inclusiva y de calidad, una escuela que desafíe las diferencias, que profundice los vínculos y que nos permita alcanzar mayor igualdad social y educativa para nuestros jóvenes”. Asimismo explica: “El módulo que aquí se presenta complementa las alternativas de desarrollo profesional y forma parte de una serie de materiales destinados a brindar apoyo a los docentes en el uso de las computadoras portátiles en las aulas, en el marco del Programa Conectar Igualdad. En particular, este texto pretende acercar a los integrantes de las instituciones que reciben equipamiento 1 a 1 reflexiones, conceptos e ideas para el aula. De esta manera, el Estado Nacional acompaña la progresiva apropiación de las TIC para mejorar prácticas habituales y explorar otras nuevas, con el fin de optimizar la calidad educativa y formar a los estudiantes para el desafío del mundo que los espera como adultos”.

Se entiende entonces, que este material ha sido elaborado específicamente para acompañar a las escuelas en el marco de la implementación del Programa Conectar Igualdad y se enmarca en los lineamientos políticos y estratégicos de la educación secundaria obligatoria (Ley de Educación Nacional n.º 26.206), en las resoluciones aprobadas por el Consejo Federal Educativo durante 2009 (cfe. n.º

79/09, 84/09,88/09 y 93/09) y los documentos de apoyo para la escuela secundaria sobre el diseño e implementación del Plan de Mejora Institucional³⁴ (pmi) Lugo, María Teresa (ob.cit, 2011).

Cabe señalar, que uno de los últimos documento publicado en el marco del Programa Conectar Igualdad es “**El bibliotecario escolar en el modelo 1 a 1**”, a seguir se expone sobre este material.

El bibliotecario escolar en el modelo 1 a 1

El cuadernillo "***El Bibliotecario Escolar en el Modelo 1 a 1***"³⁵ forma parte de una serie de manuales elaborados en el marco del Programa Conectar Igualdad, tiene como eje principal la alfabetización informacional. Se trata de introducir al bibliotecario escolar en el modelo 1 a 1”:

“Tiene objetivos pedagógicos, bibliotecológicos e informacionales destinados a acompañar al bibliotecario escolar en la implementación del modelo de aprendizaje 1 a 1 en la escuela, (...). Además indica: “con este documento se intenta acercar al bibliotecario escolar reflexiones, conceptos e ideas para acompañar la progresiva apropiación de la herramienta 1 a 1 en su labor cotidiana desde la biblioteca escolar de cada escuela, y su uso para mejorar prácticas pedagógicas habituales y explorar otras nuevas”. (ob. cit. p. 9)

Se puede entender entonces, que el bibliotecario escolar a partir de la implementación de este nuevo modelo educativo, tiene la responsabilidad de dar acceso y difusión no solo a recursos internos propios del fondo documental de la biblioteca, sino también de aquellos recursos electrónicos provenientes de internet, y esto implica que éste tenga las competencias necesarias para llevar a cabo esta tarea, es decir estar “*alfabetizado informacionalmente*”.

Siguiendo con el desarrollo temático de esta tesina, a continuación se aborda el servicio de referencia en la biblioteca escolar.

El servicio de referencia en la biblioteca escolar

Concepto

El servicio de referencia también llamado servicio de información bibliográfica, servicio de orientación, de consulta, de búsquedas documentales, es definido como:

“la unidad de la biblioteca que da respuesta a las consultas de los usuarios, resolviendo cuestiones inmediatas (pregunta/respuesta), ofreciendo información bibliográfica específica, suministrando documentos externos y orientando acerca de fuentes de información y sistemas de interrogación de los recursos informativos”.
Merlo Vega, J.A. (2009) ³⁶

El Servicio de referencia, proviene del término en inglés “Reference Service”, el cual ha cobrado un papel muy importante en los últimos 50 años; y es la parte encargada de la Biblioteca de proporcionar datos e información a solicitud del usuario, acceso a la información pertinente, y asistencia al usuario en el uso de los recursos de la biblioteca.

Funciones

Los teóricos de la Bibliotecología coinciden en que las principales funciones de la biblioteca son **formar, informar y entretener**. Estas funciones se desarrollan de diversas formas en virtud de los tipos de bibliotecas existentes.

Para Merlo Vega, J.A. en las bibliotecas escolares, **sus servicios de referencia deben apoyar la función educativa**, (...).En todo momento la sección de

referencia de las bibliotecas escolares se planteará desde una perspectiva pedagógica, como complemento de las enseñanzas recibidas en las aulas. En muchos casos, el servicio de referencia participará también en la formación de los estudiantes, prestando sus instalaciones y fondos para la explicación de ciertos temas. (Merlo Vega, J. A. 2009, ob. cit., p. 25-26)

Por su parte, Isabel Torres Ramírez y M^a José Montes Montes, mencionan que:

*“la función esencial del servicio de referencia en la Biblioteca Escolar, consiste en poner a disposición de quienes lo necesiten la información atesorada en sus fondos”.*³⁷

En concordancia con lo expuesto, se puede entender, que el servicio de referencia en las bibliotecas escolares, tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación gracias a conocimientos específicos de las fuentes, recursos informativos–educativos por parte del bibliotecario, que es su función básica. Se trata del servicio por excelencia que da sentido a la biblioteca.

Principios básicos del proceso de referencia

Entre los principios básicos que guían el proceso de referencia, se distinguen:

- **Los que inician al proceso**
 - Formulación de la demanda de información
 - Mensaje del usuario
 - Inicio del diálogo usuario-bibliotecario
- **Entrevista de referencia**

- Negociación de la demanda
- Comunicación usuario-bibliotecario
- **Estrategia de búsqueda**
 - Contexto de la demanda
 - Terminología
 - Selección de fuentes de información
- **Comunicación de los resultados de la búsqueda:**
 - Escrita
 - Oral, y los que se pueden actualmente se adicionan
 - En línea, virtual y digital

El desarrollo de las tecnologías, ha posibilitado a las bibliotecas prestar servicios de referencia de forma virtual, es decir, pasar del escritorio tradicional al virtual. Esto incluye nuevos canales de comunicación con el usuario y permiten prescindir de la presencia física del mismo. Para un mejor entendimiento del tema, a seguir se exponen algunos conceptos y características.

El Servicio de Referencia: del escritorio tradicional al virtual

Concepto y características

Los teóricos de la Bibliotecología aportan innumerables definiciones sobre *servicio de referencia virtual*, en esta tesina se presentan sólo aquellas que mejor caracterizan este servicio.

Según Manso Rodríguez, R. A. (2007)³⁸

“Sobre esta modalidad de servicio aún no existe un criterio único, ni en cuanto a denominación ni a conceptualización; por eso se le denomina indistintamente: en línea, digital, electrónico y virtual”. Y agrega lo siguiente: *“Actualmente los profesionales de*

la información se enfrentan a un entorno complejo, caracterizado en esencia por una amplia utilización de las tecnologías de la información en todos los procesos y funciones de la biblioteca, la necesidad de fomentar e incrementar la accesibilidad de los usuarios a aquellos productos que satisfagan sus necesidades de información, las posibilidades de reducir o eliminar las restricciones temporales y espaciales y una creciente demanda, por parte de estos, de servicios personalizados”. (Manso Rodríguez, R. A ob. cit. pp.15)

Por su parte Merlo Vega, J. A. (2009)³⁹ expresa lo siguiente:

“Los servicios que utilizan tecnologías se les ha denominado como: servicios de referencia virtual, servicio de referencia digital, servicio de información en Internet o servicio de referencia en tiempo real”.

A su vez menciona: ... *“la referencia es una de las actividades bibliotecarias que más ha evolucionado con el desarrollo de las tecnologías de la información, la comunicación y la participación. Los mostradores de consulta han ido ampliando sus competencias y sus espacios, se han transformado a partir de las posibilidades que las tecnologías ofrecen. Precisamente, es el servicio de referencia el que más provecho ha obtenido de las nuevas formas de trabajar y de los nuevos servicios que las tecnologías permiten desarrollar en las bibliotecas”. (...)* (Merlo Vega, J.A ob.cit. p. 370)

Para Caluxa Soane y Barrero Vanesa (2008)⁴⁰...*“El servicio de referencia tradicional es el proceso, en el que, considerando todos los recursos a su disposición y alcance, un profesional de la información procura la satisfacción de los intereses o necesidades de información del usuario”.*

La American Library Association (ALA) define la referencia virtual como:

“Servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes. Los canales de comunicación usados frecuentemente en referencia virtual incluyen videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo electrónico y mensajería instantánea”.

Por lo tanto, implica el uso de un ordenador y las tecnologías de la comunicación para permitir que los usuarios y bibliotecarios se comuniquen en cualquier lugar y cualquier momento.

Por otra parte la Asociación Española de Documentación e Información (CEDIC)⁴¹ En su Unidad de Autoformación, menciona:

“...la colección de obras de consulta tradicional (colección de referencia) ha variado substancialmente con la aparición de Internet, ya que, de forma global, esta red no

sólo puede ser considerada como una gran fuente de información, en la que se pueden encontrar datos de muy diversa índole y tipología, sino que las tradicionales obras de consulta son ya hoy día, en la mayoría de los casos, bases de datos accesibles a través de las Webs de los distribuidores comerciales. Se multiplican por lo tanto los recursos que pueden interesar a una biblioteca, así como los sistemas de búsqueda que se pueden emplear para la localización de un dato”.

Por lo expuesto, se puede entender que, quizás lo más importante para los servicios de referencia sea que cada vez más los usuarios están en la red, es decir, que nuestro público está en Internet. Las posibilidades que hoy día tienen los usuarios de una biblioteca de realizar preguntas a través de la red a los servicios de referencia han obligado a estos a replantear los principios y las formas del propio servicio.

La Web 2.0: definiciones

Se denomina **Web 2.0** a la transición que se ha dado de aplicaciones tradicionales, denominadas Web 1.0, hacia aplicaciones que se orientan al usuario. Se trata de aplicaciones que generan colaboración y de servicios que reemplazan las aplicaciones de escritorio. Pero no hemos de confundir la Web 2.0 con una tecnología concreta y puntual. La Web 2.0 es una actitud y no una tecnología. Carlos Sanz, Patricio (2010)⁴²

2.0: Se denomina al nuevo paradigma de comunicación caracterizado entre otras cosas por:

- uso intensivo y convergente de las nuevas tecnologías de comunicación e información;
- flujo de contenidos multilíneal, bidireccional y en redes;

- participación social cada vez mayor en el desarrollo, publicación y diseminación de la información.

La web 2.0: aportes para la biblioteca escolar

Los recursos de la web 2.0 facilitan y promueven mejores oportunidades a las bibliotecas en optimizar los servicios que prestan. Además propician el diálogo, la participación creativa, la lectura y la escritura y nuevos canales de comunicación con el usuario y la construcción de comunidades en línea. También resultan de utilidad para optimizar los procesos y servicios tradicionales, mejorar la visibilidad, la difusión y el posicionamiento de la biblioteca escolar en la comunidad educativa.

El bibliotecario escolar que desee lograr la optimización de los servicios que brinda a su comunidad, deberá poseer en sí las aptitudes y actitudes correspondientes al llamado perfil 2.0 que se caracteriza por:

- Espíritu innovador y apertura al cambio;
- Aprecio y valoración del trabajo colaborativo, inteligencia colectiva y conversación distribuida, los tres pilares sobre los que se sustenta
- El paradigma de la web social o web 2.0;
- Predisposición y gusto por el uso de las tecnologías de información y de la comunicación, especialmente por el uso de internet;
- Competencias digitales básicas de navegación en la web;
- Deseos de capacitarse y actualizarse continuamente según los cambios y las necesidades lo determinen.

El bibliotecario escolar debe conocer estas tecnologías, manejarlas para no quedarse atrás; debe adaptarse y aprender continuamente, puesto que la Web 2.0 (Web Social) ha generado nuevas formas de comunicarnos y relacionarnos con los usuarios.

En el caso de las bibliotecas, la web 2.0 puso aún más en el centro de los servicios al usuario, teniendo en este caso un rol más participativo.

La web 2.0 o web social ofrecen tecnologías y plataformas sencillas y gratuitas para que las bibliotecas puedan estar presentes en la red.

A continuación se ofrecen algunas ideas, servicios y aplicaciones de la web 2.0 para las Bibliotecas:

- **Las wikis**

Las wikis son sitios web colaborativos que puede ser editado por varios usuarios, lo que les permite, crear, editar, borrar o modificar el contenido de una página web, de una forma interactiva, fácil y rápida. El usuario puede compartir información, colabora en la creación de contenidos y de forma instantánea participa en la formación de comunidades virtuales en las que se trabaja en torno a información que ellos mismos van generando.

- **El blog**

Con el blog se publica información con mucha facilidad y rapidez, se accede a información y comentario de los demás; permite compartir imágenes y videos, se cree que su éxito responde a que el usuario no quiere ser solo lector o receptor de ideas, sino opinar sobre lo que leen los demás; debatir, producir e interactuar con los demás. Para los que deseen conocer más sobre los beneficios de los blogs en las bibliotecas, les recomiendo la lectura del trabajo de tesina sobre "*Blogs de bibliotecas*

escolares argentinas” realizado por Diana Rosa Rodríguez Palchevich, disponible en el siguiente enlace: <http://eprints.rclis.org/15135/>

- **Delicious, Netvibes**

Delicious y Netvibes son servicios de marcadores sociales, como los escritorios virtuales que permiten organizar enlaces recomendados, ya sean páginas, documentos o archivos multimedia, siempre que estén en la web.

- **Facebook, Twitter, Tuenti**, (entre otros)

Las redes sociales permiten intercambiar información con el usuario de la biblioteca, posibilita además que este tenga una relación directa con la biblioteca, que se comunique con ella, que reciba la información que se publica y que consulte los documentos o recursos que la biblioteca ponga en la red social en la que esté presente.

- **Youtube, Slideshare**, (entre otros)

Estos espacios web permiten que la biblioteca almacenar sus fotos, vídeos o archivos de audio y compartir con sus usuarios.

Esas plataformas sirven para compartir archivos, como para almacenar archivos, crear colecciones digitales junto a los usuarios, especialmente los de tipo multimedia.

- **Google Docs**

Google Docs es una plataforma para trabajar de forma conjunta con documentos de texto o de cálculo, que facilitan la cooperación en línea. Concebidos como servidores en los que a través de Internet se crean documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones o agendas y que permiten que dichos documentos sean compartidos.

- **Slideshare, Scribd, Issuu**

Estas plataformas permiten compartir archivos y descargas de informaciones. Pudiéndose visualizar los documentos en línea, la lectura es similar a la de un libro o revista.

- **Bloglines, Netvibes**

Estas aplicaciones de la web 2.0 permiten la sindicación de contenidos de la web social. Las bibliotecas pueden emplear lectores de noticias o escritorios virtuales para decidir de qué recursos quieren recibir información que sea publicada.

Finalmente se puede agregar que, todas estas aplicaciones normalmente muy fáciles de utilizar y gratuitas (solo requieren registrarse como usuario disponiendo de email), permiten por lo tanto, que todos podamos ser capaces de publicar y compartir contenidos en varios formatos en la web con sólo disponer de acceso a Internet.

De esta manera se pone al alcance de cualquier usuario de Internet nuevas herramientas, de texto, imagen, vídeo, sonido, que se interconectan de múltiples formas, sirven para varias cosas o se gestionan desde una misma cuenta y que han conseguido que sea mucho más fácil que cualquiera pueda ser a la vez consumidor y generador de contenidos web.

Alfabetización Informacional del Bibliotecario Escolar

La alfabetización informacional del Bibliotecario Escolar es otro aspecto sumamente importante, atendido por diferentes organizaciones internacionales y planteada por autores y estudiosos de la tarea del profesional de la información.

Así, en las directrices de la IFLA sobre alfabetización informacional ⁴³ se incluyen las siguientes definiciones:

American Association of School Librarians: *“Alfabetización informativa – la capacidad para encontrar y usar información – es la piedra angular del aprendizaje para toda la vida”.*

American Association of School Libraries: *“Una persona infoalfabeta accede a la información eficiente y efectivamente, evalúa la información de manera crítica y competentemente, y utiliza la información en forma precisa y creativa. Los usuarios deberían tener las estrategias para reunir información, pero también las habilidades de pensamiento crítico para seleccionar, descartar, sintetizar y presentar información en nuevas formas, para solucionar problemas de la vida real”.*

Kuhlthau. *“La definición de alfabetización informativa va más allá del uso de habilidades para aprovechar las bibliotecas, implica la capacidad para usar información compleja de una variedad de fuentes para desarrollar significado o solucionar problemas”.*

Al mismo tiempo plantea que la definición más citada corresponde a la American Library Association (ALA):

“Para poder ser considerada infoalfabeta, una persona debe ser capaz de reconocer cuándo necesita información, así como tener la capacidad para localizarla, evaluarla y usarla efectivamente.” : ... “Los individuos infoalfabetas son aquellos que han aprendido cómo aprender. Ellos saben cómo aprender porque saben cómo está organizado el conocimiento, saben cómo encontrar información y cómo usar la información de manera tal que otros puedan aprender de ellos.”

En las mismas Directrices también se mencionan:

“sin importar su tamaño y sus recursos, la biblioteca tiene que desarrollar el importante papel de al menos participar en el programa institucional de alfabetización informativa, pero de hecho debería ser la precursora del cambio y la promotora de estos programas”.

Por su parte Merlo Vega, J.A. (2000)⁴⁴, al referirse al Personal referencista, señala lo siguiente:

“Dadas las características de los servicios de información de una biblioteca, es necesario que éstos estén atendidos por profesionales especializados en la atención y resolución de las demandas de información”. Y agrega: “es más aconsejable que los servicios de referencia estén gestionados por personal específico que se encargue de formar y mantenerla colección de referencia, recibir las consultas, resolverlas y desarrollar los instrumentos que se consideren necesarios para informar a los usuarios”.

A su vez expone una serie de características que debe reunir el personal referencista, y enuncia las siguientes:

- Un profesional con formación biblioteconómica, puesto que es necesario que se conozcan las técnicas y servicios bibliotecarios para informar adecuadamente sobre el uso de la biblioteca;
- Que conozca los productos bibliotecarios y la colección, así como;
- Ser un profesional conocedor de la colección propia, tanto del fondo de referencia como del general, para saber dónde encontrar la información buscada.

Asimismo indica:

“Por otra parte un bibliotecario referencista deberá estar informado de las fuentes de referencia externas, para obtener datos que no pueden extraerse de la colección de la biblioteca”. Y agrega: “es importante que los encargados de los servicios informativos de las bibliotecas tengan capacidad de análisis y síntesis, para delimitar las consultas de los usuarios y para que las respuestas se ajusten a las preguntas; además, deben ser expertos en los sistemas de búsqueda y acceso a la información de las distintas fuentes empleadas para la referencia, para conseguir las respuestas pertinentes en el menor tiempo posible. Esto obliga a la familiarización con las nuevas tecnologías, para utilizar las fuentes de referencia electrónicas, para emplear procedimientos de información automatizados y para elaborar información electrónica (bases de datos, repertorios hipertextuales, etc.)”.(Merlo Vega, J.A., ob cit. pp. 98)

Por otra parte Cordón García, J.A. [et al] (2010)menciona:

“La sobreabundancia de información determinada por la extensión de las tecnologías de la información hace necesario que las personas y entidades sean capaces de identificar cuáles son los canales adecuados para disponer de la información que necesitan y poder distinguir entre aquella que es relevante para sus necesidades y aquella otra que es accesoria”.

Y agrega: *“...la extensión de las tecnologías de la información en todas las capas sociales y en todos los estratos profesionales hace necesario disponer de mayores competencias tanto sociales como profesionales para poder acceder a esa información”. Además señala: “Ante esta situación, las bibliotecas, como parte del sistema formativo a lo largo de la vida de un individuo, tienen una misión que cumplir más allá de la tradicional formación de usuarios que han venido desarrollando desde hace unas cuantas décadas en las que se empezó a concebir al usuario como centro de interés prioritario de sus servicios”.*

A la vez, este autor incluye el siguiente comentario que pertenece a Abell, A. (2004):

“Quizás entre las diversas definiciones que se han hecho de alfabetización informacional una de las más brevemente y mejor conceptualiza el término es ésta: Alfabetización Informacional es saber cuándo y porqué necesitas información, donde encontrarla y como evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética”. (Cordón García ob.cit. p.376).

Respecto de la normativa sobre ALFIN, distintas entidades han desarrollado algunas normas, que si bien establecen unas pautas, son difíciles de aplicar a cada caso determinado, puesto que las circunstancias cambian, al igual que los objetivos, en función del contexto.

Por consiguiente, se expone sobre ALFIN en los contextos nacionales a partir de la implementación del Programa Conectar Igualdad en los ámbitos escolares de gestión pública estatal. En ese marco, conviene destacar el interesante trabajo de formación y capacitación que viene realizando la Biblioteca Nacional de Maestros.

La Directora de la Biblioteca Nacional de Maestros Licenciada Graciela Perrone [et al] 2012⁴⁵, al referirse a las tecnologías entregadas por el Programa Conectar Igualdad a alumnos, docentes y bibliotecarios, menciona:

“De este modo, se pueden realizar múltiples tareas: con seguir acceso personalizado, directo, ilimitado y ubicuo a la tecnología de la información, y facilitar la interacción, la colaboración en grupo, la formación de una red y la participación conjunta”.

Y agrega lo siguiente: *“Desde la **alfabetización informacional**, el bibliotecario colabora con los docentes y los alumnos en la identificación de la confiabilidad y pertinencia del caudal de información producida en Internet, articulando con los recursos de aprendizaje ya existentes en la biblioteca. Así, se transforman en especialistas de la gestión de la información:*

- *Proporcionan los modos, las vías y las estrategias para desarrollar habilidades para el uso y organización de grandes volúmenes de información;*
- *Ofrecen herramientas de búsqueda para recolectar información disponible en la web;*

- *Garantizan la continuidad de las prácticas lectoras adaptadas a los nuevos dispositivos tecnológicos;*
- *Integran programas ya existentes de promoción de la lectura con la educación en medios y multimedios”.*

Las características del quehacer bibliotecario en el modelo 1 a 1, sintéticamente, son las que siguen:

Con el Modelo 1 a 1

Alumnos	Bibliotecarios
Tienen la posibilidad de manejar grandes volúmenes de información	Infomediadores: orientan al alumno y al docente en la búsqueda, selección, evaluación y organización de la información (alfabetización informacional).
Realizan producciones escolares que se convierten en documentos transmisibles y publicables.	Infoadministradores: ayudan a ordenar y administrar las producciones. La catalogación y el registro se hacen a través de una herramienta de consulta disponible para toda la escuela. El armado de bibliotecas digitales temáticas y/o repositorios puede ayudar a normalizar este proceso.
Generan textos, imágenes, elementos audiovisuales y en forma simultánea, en grupo o con todo el curso, fomentan la lectura colectiva, el intercambio de ideas y el debate conjunto.	Infotecnólogos: proponen el uso de aplicaciones tecnológicas para desarrollar habilidades informativas que aportan a las producciones escolares y amplían el campo de la lectura y el trabajo colaborativo.

Tabla II- 4: Características del quehacer bibliotecario con el modelo 1 a 1. Elaboración propia a partir Graciela Perrone [et al]. Cuadernillo “El bibliotecario escolar en el modelo 1 a 1” 2012.

Este documento “**El bibliotecario escolar en el modelo 1 a 1**” también indica:

*“El desempeño de los bibliotecarios escolares aumenta en su importancia si se lo contextualiza con las funciones que la Ley de Educación Nacional n.º 26.206 le atribuye a la escuela secundaria”.*⁴⁶

Además señala: *“La preparación de los alumnos para la continuidad de los estudios es una de estas funciones a las que pueden realizar valiosos aportes, como también en la construcción de alternativas pedagógicas para el acompañamiento de las trayectorias escolares de los/las jóvenes”.* (Graciela Perrone ob.cit. p.12)

Asimismo, expone: *“Desde hace muchos años las bibliotecas escolares argentinas utilizan Aguapey, el software de gestión integral desarrollado por la Biblioteca Nacional de Maestros, que posibilita la optimización de la catalogación generando un ambiente simple y eficiente de trabajo con diferentes hojas de carga según el material”*.

Para complementar lo expuesto señala: *“La BNM está desarrollando una nueva versión de Aguapey con funcionamiento en entorno web, que tendrá diferentes aplicaciones y brindará mayores posibilidades de gestionar la información y los servicios; permitirá además disponer del catálogo en la Web y ampliar las posibilidades de recuperación de la información. Y que educ.ar, está desarrollando una plataforma que funcionará como repositorio integrado de recursos”*.(Graciela Perrone, ob.cit. p.13)

Actualmente desde una plataforma virtual la BNM ofrece capacitación y actualización para bibliotecarios y/o docentes a cargo de archivos, bibliotecas escolares, museos de educación, centros de información educativa y bibliotecas pedagógicas. Esta modalidad de capacitación a distancia genera la posibilidad de difundir contenidos de los distintos ejes disciplinares que sustentan las acciones que se articulan desde la BNM (pedagógico, técnico-bibliotecológico, de conservación, calidad, entre otros), estructurados en base a módulos sencillos y amigables, facilitadores del autoaprendizaje, que optimizan la formación y capacitación continua en escenarios federales tan vastos como el de nuestro país (Argentina).⁴⁷

Este conjunto de enunciados y de propuestas de capacitación de la BNM refuerzan las concepciones sobre las funciones de los bibliotecarios escolares y los planteamientos de ALFIN. Las sintetizamos así:

Los bibliotecarios ayudan a generar estrategias para determinar...	Alfabetizarse informacionalmente es saber...
• Cuándo y por qué se necesita información.	• Formular una necesidad de información.
• Dónde encontrar información.	• Buscar información.
• Cómo evaluar información.	• Evaluar información.

<ul style="list-style-type: none"> • Cómo utilizar y comunicar información de manera ética. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar, organizar y compartir un producto de información.
--	--

Tabla II- 5: Características de la ALFIN en la Biblioteca Escolar. Elaboración propia a partir de Graciela Perrone [et al]. Cuadernillo “El bibliotecario escolar en el modelo 1 a 1” 2012. p. 14

Por último, vale decir que, en el cuadernillo **“El bibliotecario escolar en el modelo 1 a 1”**, incluye una muy interesante guía de actividades y estrategias de búsqueda de información en la web, por cierto de mucha utilidad para los bibliotecarios escolares, para desarrollar propuestas de formación de usuarios. A seguir se dispone del enlace a dicho recurso: <http://www.bnm.me.gov.ar/novedades/?p=5701>

Por su parte, el Programa Conectar Igualdad, con el propósito de acompañar la implementación del modelo 1 a 1, en la enseñanza y aprendizaje de los escolares, ha publicado un cuadernillo que trata la *“Investigación, gestión y búsqueda de información en Internet”*. Este cuadernillo forma parte de una serie de materiales destinados a brindar apoyo a los docentes en el uso de las computadoras portátiles en las aulas, en el marco del Programa Conectar Igualdad.

En particular, este texto pretende acercar a los integrantes de las instituciones que reciben equipamiento 1 a 1 estrategias, propuestas innovadoras e ideas para el aula.

Cabe señalar, quede esta manera el Programa Conectar Igualdad acompaña la progresiva apropiación de las TIC. Al mismo tiempo, ofrece la capacitación necesaria y recursos para el apoyo a la enseñanza.

En este documento, fundamentalmente se expone sobre la búsqueda de información en Internet. Es decir, abarca todo el proceso de búsqueda, desde la identificación de la necesidad de información, selección de las fuentes apropiadas,

localización, evaluación, almacenamiento y gestión de la información. A continuación se dispone el enlace a dicho documento:

<http://bibliotecadigital.educ.ar/uploads/contents/investigacion0.pdf>

Finalmente se agrega a esta revisión de la “Alfabetización Informacional” lo que señala Noemí Conforti [et al.] (2011).

*“La ALFIN compromete e involucra a todos los sistemas educativos en todos sus niveles y modalidades tanto como las unidades de información sea cual fuere su especificidad. Se trata de renovar el concepto tradicional de alfabetización lectoescritura, referida al uso y comprensión de textos escritos para incluir ahora, el conocimiento de los diferentes recursos documentales y tecnológicos (en sus variados formatos y soportes)”*⁴⁸

Por lo expuesto, se puede entender que la *Alfabetización informacional* ALFIN es un proceso de aprendizaje mediante el cual uno ***identifica una necesidad o define un problema; busca recursos aplicables; reúne y consume información; analiza e interpreta; sintetiza y comunica eficazmente a otras personas; y evalúa el producto realizado.***

Una persona alfabetizada en información es aquella capaz de reconocer cuándo se necesita información y tiene la capacidad para localizar, evaluar, y utilizar eficientemente la información requerida, lo que le permite llegar a ser un aprendiz independiente a lo largo de la vida, más allá de los formatos, soportes y tecnologías que se utilicen en los procesos.

Concluyendo con este marco conceptual, se puede pensar que, si desde la biblioteca escolar se prestan una variedad de canales alternativos en la entrega de información, entonces se asegurarán que todas las demandas requeridas por el usuario sean cubiertas y satisfechas.

PARTE III - INVESTIGACIÓN APLICADA

METODOLOGÍA

Tipo de estudio

Esta investigación se fundamentó en un estudio exploratorio donde se relevaron las Bibliotecas Escolares de las Escuelas Secundarias de Gestión Pública, de la Ciudad de Posadas, Capital de la Provincia de Misiones. Abarcando aquellas unidades escolares que recibieron las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) del Programa Conectar Igualdad.

Se ha contemplado en el relevamiento de los datos a toda la geografía de Posadas, incluyéndose aquellas Bibliotecas Escolares de Escuelas localizadas en los Barrios aledaños.

Este tipo de estudio se efectúa porque:

“...el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes.” (Hernández Sampieri, 1998)⁴⁹.

Sobre esta temática de los servicios de referencia no se reconocen antecedentes publicados en la provincia y se desea saber el “estado actual del arte”, a partir de la implementación del Programa Conectar Igualdad en el Sistema Educativo Argentino. Así también las necesidades y preferencias de tales servicios en las Bibliotecas Escolares.

Unidad de análisis

La unidad de análisis de esta tesina es el servicio de referencia en las Bibliotecas Escolares de Posadas con las TIC del Programa Conectar Igualdad.

Tipo de diseño

Esta investigación observa la realidad de las Bibliotecas tal y como se dan en su contexto natural para un posterior análisis y como tal se constituye en un diseño de carácter no experimental.⁵⁰

Técnicas de recolección

De acuerdo al tipo de estudio propuesto, a los objetivos e hipótesis planteadas como así también la factibilidad de su concreción se consideró apropiado proceder a la recolección de datos a través de una encuesta. En su diseño se previó la inclusión de un conjunto de preguntas cerradas reunidas en diferentes módulos, y un ítem final destinado al aporte, comentarios, sugerencias y/o propuestas de los encuestados.

Los datos relevados en la encuesta fueron planteados en dos niveles, uno general referido a la Biblioteca -datos de identificación y localización, personal- y otro específico planteado en función de la recuperación de datos del servicio de referencia de cada Unidad Informacional:

1. Información sobre la incorporación de las TIC del Programa Conectar Igualdad.
2. Información sobre los servicios bibliotecarios de referencia con las TIC del Programa Conectar Igualdad.

3. Información sobre los recursos informativos-educativos del programa Conectar Igualdad
4. Información sobre alfabetización informacional del personal que presta el servicio de referencia.
5. Información sobre las herramientas 2.0 y su aplicación en los servicios bibliotecarios de referencia.
6. Información sobre aportes, propuestas y comentarios del personal de la Biblioteca Escolar.

La encuesta fue respondida personalmente por los responsables, Bibliotecarios, agentes, que recibieron al encuestador.

El encuestador fue un participante activo del recorrido por los Establecimientos Educativos ubicados en el centro de la ciudad de Posadas, como las Escuelas situadas en los distintos barrios aledaños. Se reconocieron las Escuelas Secundarias de gestión pública, con Bibliotecas, las que fueron beneficiadas con las TIC del Programa Conectar Igualdad.

La recolección de datos fue posible en virtud de varios factores:

- Poder contar –siempre en el marco de esta investigación- con la colaboración de los Referentes Técnicos y Referentes Pedagógicos del Programa Conectar Igualdad;
- Los Directores de las Escuelas Secundarias, que permitieron el acceso a las instalaciones de las Bibliotecas Escolares;
- Al personal de las Bibliotecas Escolares, por completar la encuesta.
- Poseer la condición de tesista de la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación.

Procesamiento de los datos de las encuestas

En esta etapa se determinaron los criterios de procesamiento de los datos consistente en la codificación de la información relevada en las encuestas y la creación de una base de datos en Microsoft Excel, la misma se hizo en forma personal.

En general el procesamiento se realizó variable por variable. En algunas variables se procedió al reconocimiento positivo y/o negativo del ítem.

Interpretación y análisis de los datos

Se realizó un análisis inicial por cada Biblioteca Escolar y dentro de ese conjunto por los niveles ya enunciados: el general (identificación y localización, recursos humanos, incorporación de las tecnologías del Programa Conectar Igualdad); y el particular del servicio de referencia con las TIC del Programa Conectar Igualdad, alfabetización informacional del Bibliotecario Escolar, herramientas y aplicaciones de la web 2.0 en los servicios de la Biblioteca Escolar.

Como ya se indicó, en el cotejo de datos se trabajó mediante porcentuales y en los aspectos más cualitativos mediante ponderaciones. Para su comunicación en este trabajo se conformaron bloques que reflejan las dimensiones de análisis.

En el marco teórico se enunciaron las bases teóricas sustentadas en bibliografía académica referidas a las Bibliotecas Escolares y a todas las dimensiones de análisis.

A continuación se expone el contexto provincial de incorporación de las TIC del Programa Conectar Igualdad al Sistema Educativo.

La implementación del Programa Conectar Igualdad en el ámbito educativo provincial, se viene desarrollando según lo que establece la Resolución N°139/11⁵¹

En ese marco de responsabilidades, el Ministerio de Educación de la Nación y el Ministerio de Educación de la Provincia de Misiones, a través de convenios celebrados, vienen llevando a cabo las acciones coordinadas de implementación del Programa Conectar Igualdad.

A tal fin, las Escuelas Secundarias, de Educación Técnico Profesional y de Educación Especial de Gestión Estatal en la Provincia de Misiones, recibieron en concepto de comodato para el uso en el ámbito escolar y fuera de él, una computadora portátil - educativa para todo el personal docente incluyendo, bibliotecarios, preceptores y otros actores de la institución en tanto estuviese en situación de revista activa en el establecimiento educativo incorporado al Programa.

Como parte de los convenios que el Programa Conectar Igualdad ha celebrado con el gobierno de la Provincia de Misiones, a través del Ministerio de Educación, se ha conformado un equipo jurisdiccional, responsable de articular y establecer la comunicación necesaria para realizar la planificación, implementación y evaluación del Programa. Por consiguiente, las instituciones educativas incorporadas al programa, cuentan con un Referente Técnico Escolar (RTE) y un Referente Pedagógico Escolar, asignado por el Gobierno Provincial quienes asisten técnicamente y pedagógicamente a los establecimientos escolares en todas las etapas de la implementación del Programa.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Introducción

Las veinte (20) Bibliotecas Escolares que conformaron la población - inicialmente prevista para ser estudiada-, surgen de un listado provisto por la Referente Pedagógica del Programa Conectar Igualdad de la ciudad de Posadas, Prof. Marisol Olivera. De este listado fue posible realizar la encuesta a dieciséis (16) unidades escolares, las que serán consideradas “el universo total” o 100% de la población institucional relevada. En esas 16 escuelas con sus bibliotecas se desempeñan 29 agentes los que constituyen el 100% del personal bibliotecario.

Para una mejor referencia, a seguir se incluye la nómina de las Bibliotecas relevadas en la ciudad de Posadas

Nº	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	DOMICILIO	NOMBRE DE LA BIBLIOTECA
1	Bachillerato con Orientación Laboral Polivalente Nº 1	Av. Rademacher s/n	Malvinas Argentinas
2	Bachillerato con Orientación Laboral Polivalente Nº 8	Ch. 138 Avda. Tambor de Tacuarí y Eva Perón	Antonio Ruiz de Montoya
3	Bachillerato con Orientación Laboral Polivalente Nº 17	Av. Vivanco y Andresito Ch. 237 Barrio Guazupí	s/n
4	Bachillerato con Orientación Laboral Polivalente Nº 21	Zagatzizaval y Posadas	María E. Silvero
5	Bachillerato con Orientación Laboral Polivalente Nº 36	Madelaire y Oberá	s/n
6	Centro Educativo Polimodal Nº 1	Av. Aguado y Luchessi s/n Ch. 102	s/n
7	Centro Educativo Polimodal Nº 26	Av. Ituzaingó Nº 4366	s/n
8	Colegio Prov. Nº 1 “Martín de Moussy”	San Lorenzo y Catamarca	s/n
9	Esc. Sup. De Comercio Nº 6 “Mariano Moreno”	Ayacucho Nº 1.441	“Mariano Moreno”
10	Escuela de Comercio Nº 8	Las Palmeras y Km 7 ½ Ruta 12	s/n
11	Esc. de Comercio Nº 18 “Libertador Gral. San Martín”	Av. Rademacher y Cdte. Espora	s/n
12	Esc. Normal Sup. E.E.U.U. Del Brasil	Belgrano Nº 515	“Clotilde González de Fernández Ramos”
13	Esc. Normal Sup. Nº 10 “San Antonio”	Trípoli Nº 3329	“Emilia M. de Bistoletti”
14	E.P.E.T. Nº 37 “Benjamín Matienzo”	Jujuy Nº 1459	“Benjamín Matienzo”

15	E.P.E.T. N° 01 UNESCO	Av. Lavalle y Centenario	s/n
16	E.P.E.T. N° 2 "Eva Perón"	Junín N° 2360	s/n

Tabla III – 6: Nómina de las Bibliotecas Escolares relevadas

Sobre el total de 20 instituciones, cuatro (4) Bibliotecas Escolares no pudieron ser relevadas. Al respecto se obtuvieron las siguientes referencias:

1. Bachillerato con Orientación Laboral Polivalente N° 86 del Barrio Nuevo Fátima de Posadas. No fue posible llevar a cabo el relevamiento de datos, debido a que se encontraban en plena mudanza, traslado de la Escuela a un nuevo edificio escolar. Como único dato para este trabajo puede señalarse que la Institución informó que recibió las TIC del Programa Conectar Igualdad.
2. Centro Educativo N° 25. Itaembé Miní II, calle 123 Barrio Prosol, la Referente Pedagógica, Prof. Marisol Olivera, manifestó que esta Escuela cuentan con las TIC del Programa Conectar Igualdad, pero que no tienen un edificio propio, y la misma funciona dentro de la Escuela N° 803. Tampoco cuentan con un espacio para biblioteca, no poseen un cargo de Bibliotecario y muy pocos libros.
3. Centro Educativo Polimodal N° 4, ubicado en calle Ayacucho y Catamarca de la ciudad de Posadas. La señora Directora manifestó que la Institución recibió las herramientas del Programa Conectar Igualdad, pero que no tenía personal Bibliotecario a cargo de la Biblioteca. Por tal circunstancia no permitió relevar ningún dato sobre la Biblioteca Escolar.
4. Escuela Provincial de Educación Técnica N° 34, ubicada en calle Sebastopol N° 3.785 de Posadas. No se pudieron recabar datos respecto de las características de la Biblioteca Escolar con las TIC del Programa Conectar Igualdad, debido a

que la señora Angélica Juskoski, Bibliotecaria de esta institución, se negó a completar la encuesta. Solamente se pudo saber de parte de la señora Directora de esta Escuela, que cuentan con las netbooks educativas e Internet del Programa Conectar Igualdad.

La muestra está conformada por partes iguales. La mitad (50%) corresponde a Bibliotecas Escolares ubicadas en el centro de la ciudad de Posadas y la otra mitad (50%) situadas en los distintos sectores aledaños (Barrios) al centro de la ciudad. Abarca las Escuelas Secundarias de gestión pública-estatal que recibieron las tecnologías educativas del Programa "Conectar Igualdad".

Para una mejor visualización, la localización de las Bibliotecas Escolares, se incorpora el siguiente mapa con la distribución de las Escuelas que conforman la muestra.

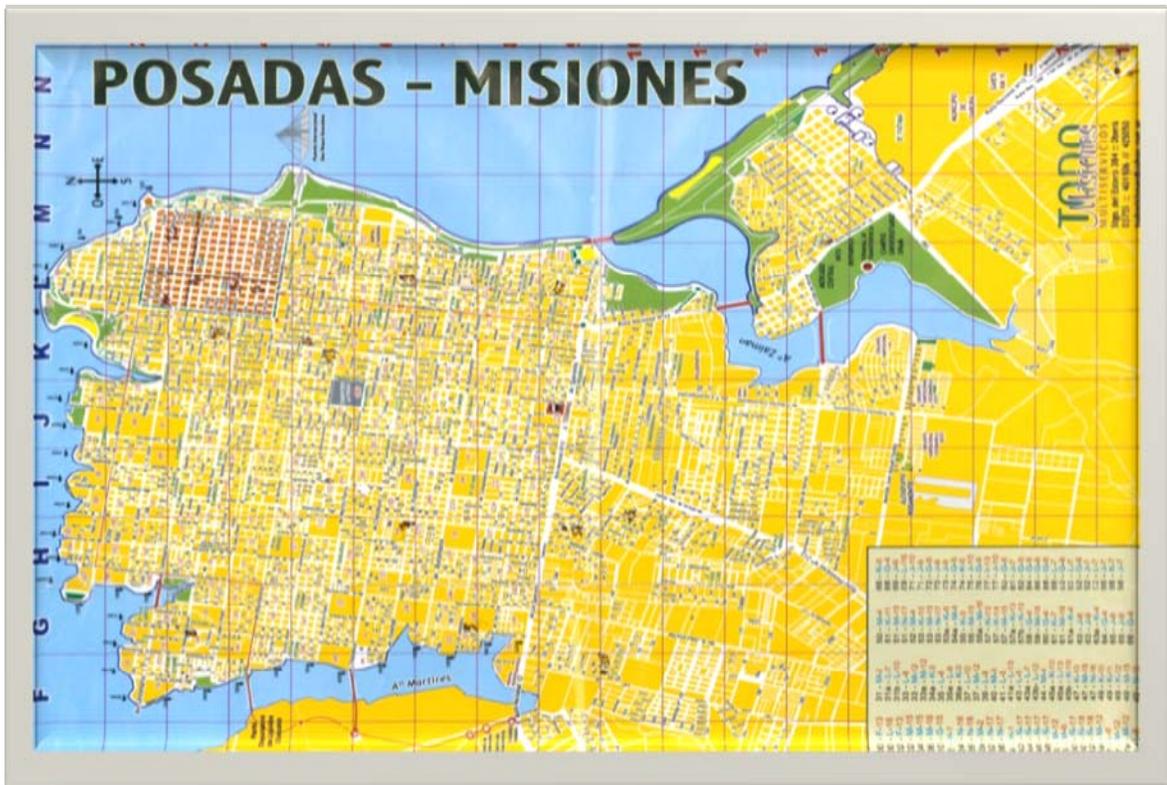


Figura III- 1 Mapa de Posadas Misiones con la distribución de las Escuelas relevadas

1. Biblioteca escolar

A continuación se procede a describir y analizar los datos recolectados mediante la encuesta.

1. 1 Datos de identificación

Bajo este ítem se consultó: nombre del establecimiento escolar; nombre de la biblioteca; domicilio; teléfono; sector; departamento; localidad; e-mail; código postal; apellido nombre del/los entrevistado/s.

Todos los detalles de identificación de las Instituciones relevadas pueden leerse en Anexo 1.

1.2 Cantidad y Niveles de Formación de los Recursos Humanos

En cuanto a la **Cantidad y Niveles de Formación de los Recursos Humanos** que se desempeñan en las Bibliotecas Escolares pudieron reconocerse entre uno y siete agentes.



Gráfico 1: Cantidad y niveles de formación de recursos humanos de las bibliotecas escolares

Sobre 16 Bibliotecas Escolares encuestadas, (100%) porcentualmente la población de agentes se distribuyen así: el 48% de los agentes son profesionales Bibliotecarios; el 42% corresponde a la identificación de docentes a cargo de las bibliotecas, y otro 10% son agentes idóneos.



Gráfico 2: Porcentuales de distribución de recursos humanos en las Bibliotecas Escolares

Del análisis resulta que solo la mitad de los agentes que se desempeñan en las bibliotecas Escolares son Bibliotecarios graduados.

2. Características de la biblioteca escolar con las TIC del Programa Conectar Igualdad

2.1 Características de la Biblioteca Escolar con las TIC del Programa Conectar Igualdad

En cuanto a las características de la Biblioteca Escolar con las TIC del Programa Conectar Igualdad se consultó: **a)** si la biblioteca cuenta con las TIC del Programa Conectar Igualdad.com.ar; y **b)** en caso afirmativo con cuáles.

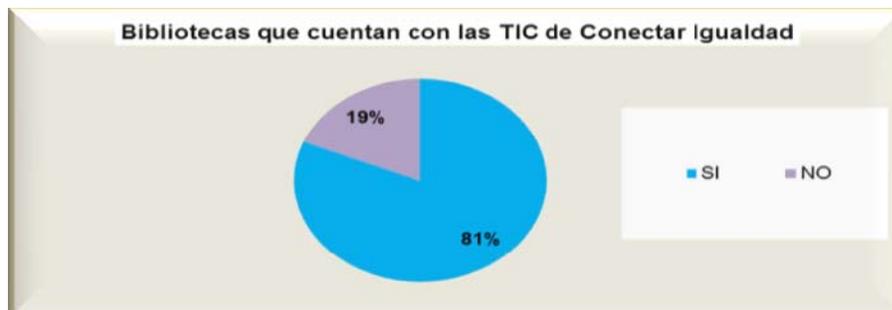


Gráfico 3. Bibliotecas que cuentan con las TIC de Conectar Igualdad

Un 81% de las BE cuentan con las TIC de Conectar Igualdad y el 19% restante no dispone de ellas. A las BE que han respondido afirmativamente, se les consultó además, con cuáles recursos disponen: netbook, Internet, otros. Se obtuvo la siguiente respuesta:

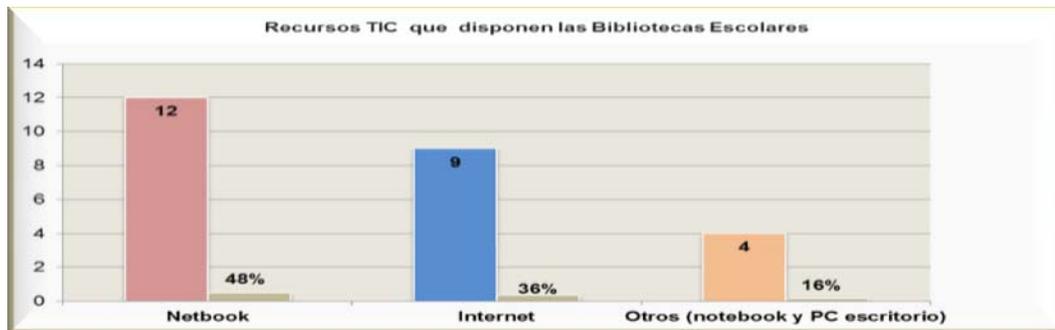


Gráfico 4: Recursos TIC que disponen las Bibliotecas Escolares

Del 81% de las bibliotecas escolares que cuentan con las TIC de Conectar Igualdad, un 48% dispone de las netbooks educativas del Programa Conectar Igualdad. Un 36% además tiene acceso a Internet. Otras, 16% cuentan también con notebook y PC de escritorio.

2.2 Fecha de incorporación de las TIC de Conectar Igualdad a las bibliotecas escolares

Así también se consultó acerca de la fecha de incorporación de las TIC de Conectar Igualdad a las bibliotecas escolares. Se obtuvo la siguiente respuesta:

De las Bibliotecas Escolares encuestadas y consultadas acerca de la fecha de incorporación de las TIC de Conectar Igualdad, la mayoría ha señalado que fueron incorporadas en el mes de octubre de 2010. Un menor número ha indicado el mes de

octubre de 2011 y 2012. Otras lo hicieron en el mes de marzo y mayo de 2010 y 2011.



Gráfico 5: Período de incorporación de las TIC del Programa Conectar Igualdad a las Bibliotecas Escolares

Sintetizando: un 54% ha incorporado las TIC de Conectar Igualdad en año 2010. Un 23% en 2011 y 2012.

2.3 ¿Conoce Ud. los recursos informativos-educativos que ofrece la página web de Conectar Igualdad.com.ar

Consultados los responsables de las bibliotecas acerca de si conocen los recursos informativos-educativos que ofrece la página web de Conectar Igualdad, las respuestas aportadas son las siguientes:

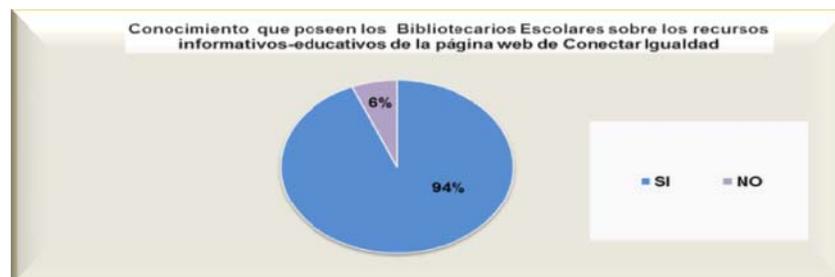


Gráfico 6: Conocimiento de los Bibliotecarios Escolares sobre los recursos informativos-educativos de la página web de Conectar Igualdad

Considerando el 100% de los agentes escolares encuestados acerca del conocimiento que poseen de los recursos informativos-educativos de la página web

de Conectar Igualdad, el 94% respondió que sí los conoce, y el 6% respondió que no los conoce.

A los encuestados, que respondieron afirmativamente, se les preguntó además, cuáles de los recursos informativos-educativos de la página web conocen.

Se obtuvo la siguiente respuesta:

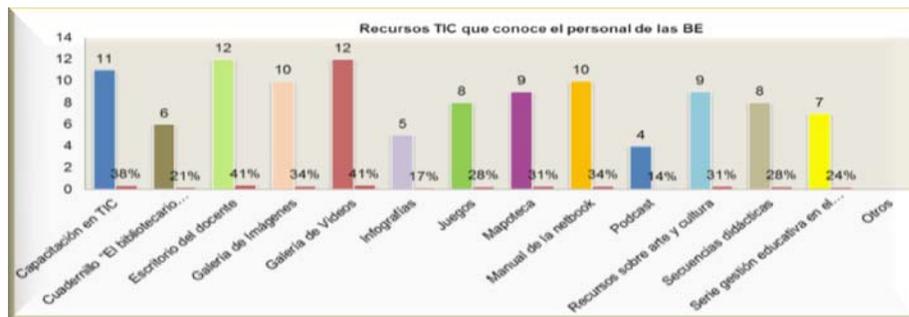


Gráfico 7: Recursos TIC que conoce el personal de las BE

Del 94% que manifestaron conocer los recursos informativos-educativos de la página web de Conectar Igualdad.com.ar, resultaron los siguientes niveles de conocimiento sobre estos recursos:

Recursos informativos-educativos de la página web de Conectar Igualdad	Agentes que los conocen	Porcentajes
Capacitación en TIC	11	38%
Cuadernillo "El bibliotecario escolar en el modelo 1 a 1"	6	21%
Escritorio del docente	12	41%
Galería de Imágenes	10	34%
Galería de Videos	12	41%
Infografías	5	17%
Juegos	8	28%
Mapoteca	9	31%
Manual de la netbook	10	34%
Podcast	4	14%
Recursos sobre arte y cultura	9	31%
Secuencias didácticas	8	28%

Serie gestión educativa en el modelo 1 a 1	7	24%
Otros	-----	---

Tabla III – 7: Recursos informativos-educativos de la página Web de Conectar Igualdad.com.ar

2.4. ¿La biblioteca ha generado estrategias para la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad?

A los encuestados se les preguntó además, si han generado estrategias para la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad en la Biblioteca Escolar. Se obtuvo la siguiente respuesta:

Afirmativo – Negativo:



Gráfico 8: Bibliotecas Escolares que han generado estrategias para la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad

Del total de los encuestados y consultados sobre: si generaron estrategias para la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad, el 44% respondió que sí las ha generado, y el 56% respondió que no ha generado ninguna estrategia.

Al mismo tiempo se consultó a los agentes que respondieron afirmativamente, cuáles estrategias han generado para la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad. Las respuestas son las siguientes:

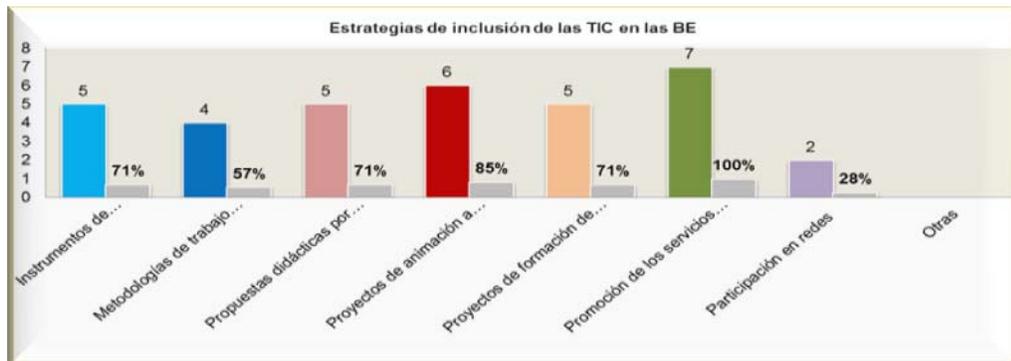


Gráfico 9: Estrategias de inclusión de las TIC

Considerando las BE que generan estrategias de inclusión de las TIC, resultaron los siguientes datos: el 100% implementó nuevas alternativas de promover los servicios de la biblioteca; el 85% generó proyectos de animación a la lectura; el 71% implementó nuevos instrumentos de comunicación e intercambio; propuestas didácticas por proyectos y formación de usuarios; el 57% implementó metodologías de trabajo interdisciplinario y el 28% participación en redes.

2.5 ¿La biblioteca ha conformado nuevos servicios a partir de la inclusión de las TIC de Conectar Igualdad?

También se consultó a los agentes de las Bibliotecas Escolares, si conformaron nuevos servicios bibliotecarios a partir de la inclusión de las TIC de Conectar Igualdad. La respuesta es la siguiente:

Afirmativo – Negativo:

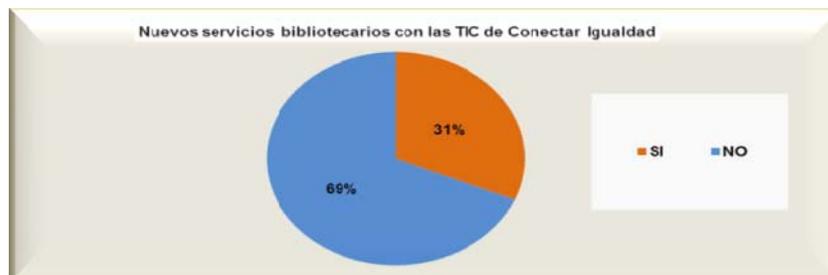


Gráfico 10: Nuevos servicios bibliotecarios con las TIC de Conectar Igualdad

De los encuestados sobre: si conformaron nuevos servicios bibliotecarios a partir de la inclusión de las TIC de Conectar Igualdad. El 69% respondió que no ha conformado nuevos servicios, y el 31% respondió que sí ha conformado nuevos servicios.

Se consultó además al personal de las BE, en el caso de haber respondido afirmativamente, cuáles fueron los nuevos servicios que conformaron a partir de la inclusión de las TIC de Conectar Igualdad en la Biblioteca Escolar. Se obtuvo la siguiente respuesta:



Gráfico 11: Conformación de nuevos servicios con las TIC de Conectar Igualdad

De las Bibliotecas Escolares que conformaron nuevos servicios con las TIC de Conectar Igualdad, el porcentaje más alto, 100%, corresponde a los que incorporaron el servicio alerta de novedades; el 80% se atribuye a los que conformaron el servicios de alerta bibliográfico y el 60% corresponde a las unidades escolares que incorporaron el servicio de referencia virtual.

2.6. ¿Qué programas maneja, de aquellos contenidos en las netbooks provistas por el programa Conectar Igualdad?

Así también, se consultó al personal de las bibliotecas escolares sobre qué programas manejan, de aquellos contenidos en las netbooks provistas por el programa Conectar Igualdad. Se obtuvo la siguiente respuesta:

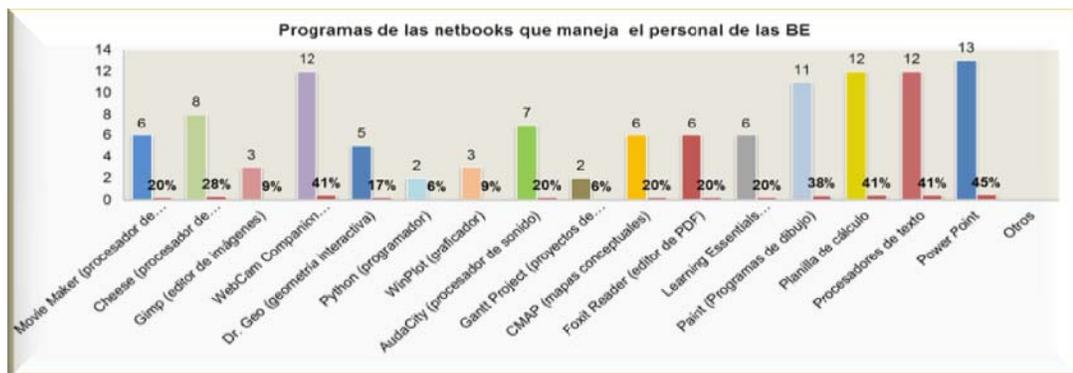


Gráfico 12: Programas de las netbooks que maneja el personal de las bibliotecas escolares

Del personal de las Bibliotecas Escolares consultados sobre qué programas manejan de aquellos contenidos en las netbooks provistas por el Programa Conectar Igualdad, resultaron los siguientes datos:

- Un 20% maneja MovieMaker (procesador de imagen y sonido), AudaCity (procesador de sonido), CMAP (mapas conceptuales); Foxit Reader (editor de PDF) y Learning Essentials (herramientas para estudiantes y educadores);
- Un 28% maneja Cheese (procesador de imágenes);
- Un 38% maneja Paint (Programas de dibujo);
- Un 41% maneja la WebCamCompanion (procesador de imágenes), Planilla de cálculo y Procesador de textos;
- Un 45% maneja Power Point;
- Un 9% Gimp (editor de imágenes) y WinPlot (graficador);
- Un 6% maneja Python (programador) y Gantt Project (proyectos de investigación).

2.7 ¿Participa en las actividades que realiza el Programa Conectar Igualdad?

También se consultó a los BE si participan en las actividades que realiza el Programa Conectar Igualdad. Se obtuvo la siguiente respuesta:

Afirmativo – Negativo:

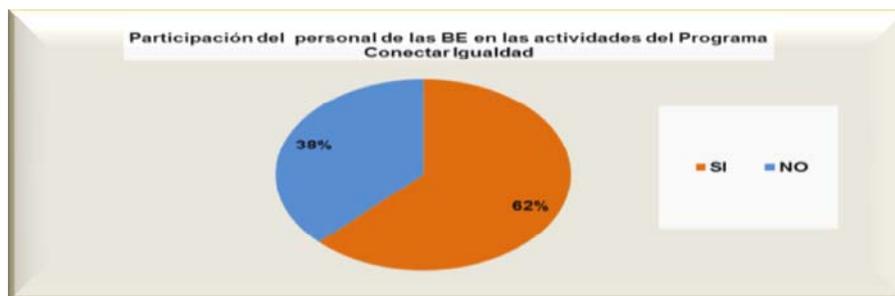


Gráfico 13: Participación del personal de las BE en las actividades del Programa Conectar Igualdad

Del total de los agentes consultados si han participado de las actividades organizadas por el Programa Conectar Igualdad, el 62% ha indicado que sí ha participado. Otros, el 38% ha mencionado que no ha participado en ninguna de las actividades propuestas.

A los que han respondido afirmativamente, se les consultó además en cuáles de las actividades participaron. Se obtuvo la siguiente respuesta:



Gráfico 14: Participación del personal de las BE en las actividades del Programa Conectar Igualdad

El porcentaje más alto, 71%, corresponde a la participación en los talleres de capacitación en TIC; en menor medida 29% han informado la participación en congresos y/u otros eventos académicos y científicos ofrecidas por el Programa Conectar Igualdad.

2.8. ¿Han cambiado sus prácticas bibliotecarias a partir de la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad?

Asimismo, se consultó al personal de las Bibliotecas Escolares si han cambiado sus prácticas bibliotecarias a partir de la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad. Se obtuvo la siguiente respuesta:

Afirmativo – Negativo:

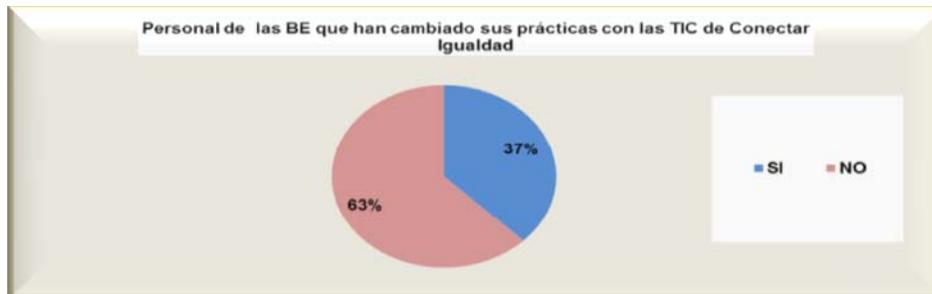


Gráfico 15: Bibliotecarios que cambiaron sus prácticas con las TIC del Programa Conectar Igualdad

El porcentaje más alto 63% corresponde al personal bibliotecario que no han cambiado sus prácticas. Mientras que un 37% ha respondido que sí las han cambiado.

Los encuestados que informaron negativamente, se les preguntó, cuáles serían las prácticas bibliotecarias que cambiarían o implementarían para incluir las TIC de Conectar Igualdad.

Las respuestas son las que se listan a continuación:

- Crear un blog para lograr mayor comunicación y participación entre biblioteca y la comunidad educativa en las actividades de la biblioteca escolar ;
- Participar en proyectos interdisciplinarios, de animación a la lectura, etc.;
- Trabajar en colaboración o cooperación con otras bibliotecas escolares;
- Conformar un catálogo colectivo para dar mayor y mejor acceso a la información;
- Instalar la Base de Datos Aguapey para Informatizar los servicios de la biblioteca;
- Diseñar una plataforma de servicio de referencia virtual;

- Promocionar los servicios de la biblioteca;
- Trabajar interdisciplinariamente;
- Participación en redes de bibliotecas, ejemplo: red de la Biblioteca Nacional del Maestro (BNM);
- Poder acceder a los recursos informativos-educativos de la página web de Conectar Igualdad y Educ.ar;
- Automatizar los servicios de la biblioteca;
- Tener acceso a los recursos de la web.

2.9 A su criterio ¿La incorporación de las TIC provistas por el programa Conectar Igualdad ha potenciado o enriquecido las tareas en la biblioteca escolar?

Al personal bibliotecario, se le consultó además, si a su criterio la incorporación de las TIC provistas por el programa Conectar Igualdad ha potenciado o enriquecido las tareas en la biblioteca escolar. Se obtuvo la siguiente:

Afirmativo – Negativo:

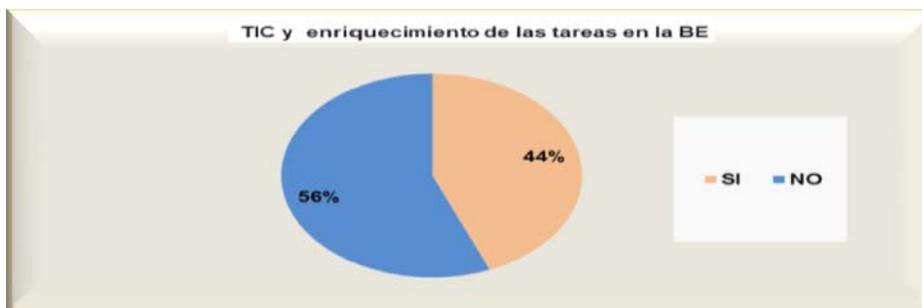


Gráfico 16: Beneficios de las TIC de Conectar Igualdad en las tareas bibliotecarias

De los consultados el 56% respondió que no han obtenido ningún beneficio, mientras que el 44% respondió que sí han potenciado y enriquecido las actividades bibliotecarias.

A los agentes que respondieron afirmativamente, se les preguntó además, cuáles fueron los beneficios obtenidos con la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad en las tareas bibliotecarias. La respuesta es la siguiente:



Gráfico 17: TIC y enriquecimiento de las tareas en la Biblioteca Escolar

Del total de los agentes consultados sobre los beneficios obtenidos con la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad en las tareas de la biblioteca escolar, resultaron los siguientes datos:

- Un 100% informó que se dio mayor acceso a la información, como así también interacción e intercambio con el usuario;
- Un 85% señaló que obtuvo mayor beneficios en la alfabetización de los usuarios;
- Un 71% indicó mayor incremento en las demandas de los usuarios y accesibilidad a recursos de la página web de Conectar Igualdad.com.ar;
- Un 42% manifestó que participó en festivales y talleres organizados por el Programa Conectar Igualdad.

3. Características del servicio de referencia en la biblioteca escolar

3.1 ¿La Biblioteca posee y presta servicios de referencia a sus usuarios?

En cuanto a las características del servicio de referencia en la Biblioteca Escolar se consultó a los responsables de estas unidades informacionales, si la biblioteca posee y presta servicios de referencia a sus usuarios. El 100% de los encuestados respondió afirmativamente.

3.2 ¿Qué canales de comunicación y socialización utiliza con los usuarios?

También se consultó al personal bibliotecario, sobre qué canales de comunicación y socialización utiliza con los usuarios. Se obtuvo la siguiente respuesta:



Gráfico 18: Canales de comunicación y socialización BE-Usuarios

Sobre el total de los encuestados y consultados acerca de los canales de comunicación y socialización que utilizan con los usuarios, todos indicaron realizar una atención personalizada. También mencionaron utilizar otras modalidades de comunicación e intercambio con los usuarios: el 12% emplea el correo electrónico; el 6% ocupa el teléfono y las redes sociales y el 3% señaló que también apela al uso

del Blog, listas de distribución y chat. Nadie emplea fax, correo postal, videoconferencia, boletines electrónicos.

3.3 ¿Cuáles son los recursos informativos-educativos que emplea para brindar el servicio de referencia?

Así también se consultó al personal bibliotecario sobre, cuáles son los recursos informativos-educativos que emplean para brindar el servicio de referencia.

Se obtuvo la siguiente respuesta:

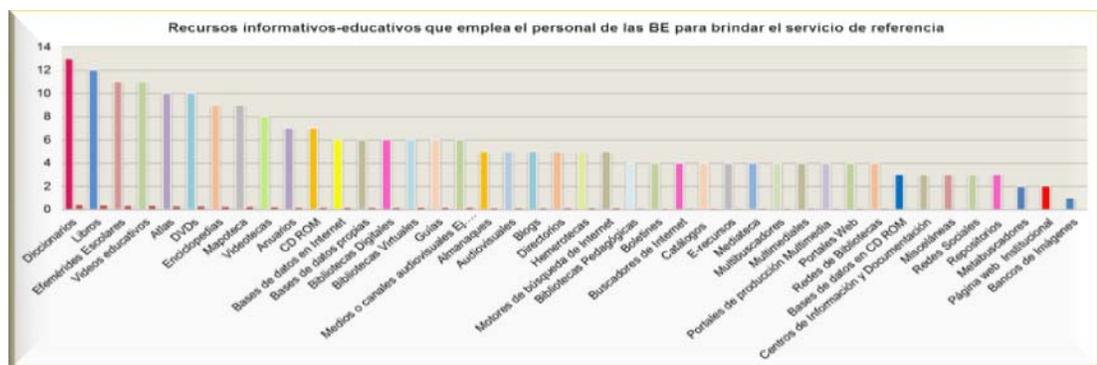


Gráfico 19: Recursos informativos-educativos que emplea el personal de las BE en la prestación del servicio de referencia

Ante la consulta acerca de qué recursos informativos-educativos emplea el personal de las Bibliotecas Escolares para brindar el servicio de referencia, la mayor utilización corresponde a Diccionarios, libros (manuales escolares) efemérides escolares, videos educativos, atlas, DVD, enciclopedias, mapoteca, videoteca, anuarios y CD-ROM. En menor medida son utilizados: almanaques, audiovisuales, bases de datos propias, bases de datos en internet, bibliotecas virtuales, Bibliotecas Digitales, Bibliotecas Pedagógicas, boletines, buscadores de internet, blogs, catálogos, directorios, guías, hemerotecas, multibuscadores, metabuscadores,

misceláneas, multimediales, portales web, y portales multimedia. Escasamente son utilizados: bases de datos en CD-ROM, Centros de Información y Documentación, e-recursos, medios o canales audiovisuales, mediateca, página web institucionales redes de bibliotecas, redes sociales, repositorios y bancos de imágenes.

A los efectos prácticos se ordenan en la siguiente tabla los recursos informativos-educativos que emplea el personal de las Bibliotecas Escolares en la prestación del servicio de referencia, según niveles de usabilidad.

Recursos informativos-educativos	Personal que los utiliza
Diccionarios	45%
Libros	41%
Efemérides Escolares	37%
Videos educativos	37%
Atlas	34%
DVD	34%
Enciclopedias	31%
Mapoteca	31%
Videotecas	28%
Anuarios	24%
CD-ROM	24%
Bases de datos en Internet	21%
Bases de datos propias	21%
Bibliotecas Digitales	21%
Bibliotecas Virtuales	21%
Guías	21%
Medios o canales audiovisuales Ej. Encuentro	21%
Almanaques	17%
Audiovisuales	17%
Blogs	17%
Directorios	17%
Hemerotecas	17%

Motores de búsqueda de Internet	17%
Bibliotecas Pedagógicas	14%
Boletines	14%
Buscadores de Internet	14%
Catálogos	14%
E-recursos	14%
Mediateca	14%
Multibuscadores	14%
Multimediales	14%
Portales de producción Multimedia	14%
Portales Web	14%
Redes de Bibliotecas	14%
Bases de datos en CD ROM	10%
Centros de Información y Documentación	10%
Misceláneas	10%
Redes Sociales	10%
Repositorios	10%
Metabuscadores	7%
Página web Institucional	7%
Bancos de Imágenes	3%
Otros	-----

Tabla III- 8: Recursos informativos-educativos que emplea el personal de las BE para brindar el servicio de referencia

3.4 ¿En qué modalidades presta el servicio de referencia?

Consultados los agentes de las bibliotecas escolares, sobre las modalidades en que prestan el servicio de referencia. La respuesta que se obtuvo es la siguiente:

La totalidad (100%) de los agentes escolares respondieron que se comunican de manera personalizada, al referirse al servicio de referencia, mientras que el 16% además ofrece el servicio de forma virtual.

3.5. ¿Cuál es el equipamiento tecnológico que dispone para ofrecer el servicio de referencia?

Asimismo se consultó a los BE, sobre cuál es el equipamiento tecnológico que disponen para ofrecer el servicio de referencia. Se obtuvo la siguiente respuesta:

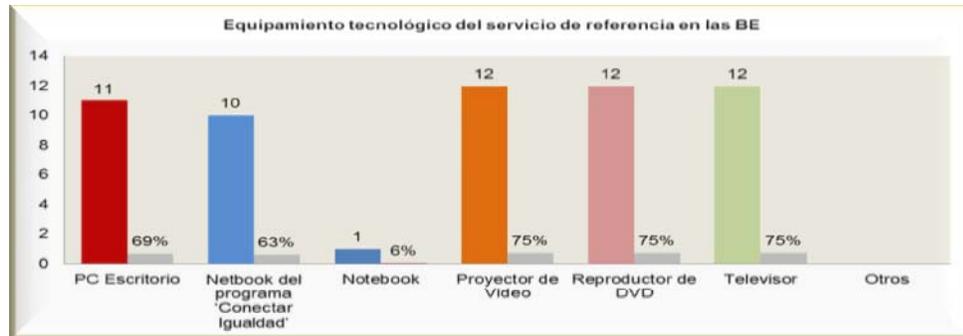


Gráfico 20: Equipamiento tecnológico que disponen las Bibliotecas Escolares para ofrecer el servicio de referencia

Respecto del equipamiento tecnológico que disponen para brindar el servicio de referencia, un 69% señaló que emplea PC de escritorio; un 63% utiliza además la netbook de Conectar Igualdad; un 6% ocupa notebook; un 75% también suele utilizar el proyector de video para actividades de promoción de la biblioteca y jornadas de formación de usuarios, etc. Un 75% dispone de reproductor de DVD y un 75% dispone de televisor, que es utilizado para ver videos educativos, entre otros.

4. Alfabetización informacional

4.1 ¿Ha recibido (o tomado) cursos, talleres (u otros) sobre alfabetización informacional?

Se preguntó al personal bibliotecario si ha recibido (o tomado) cursos, talleres (u otros) sobre alfabetización informacional. Se obtuvo la siguiente respuesta:

Afirmativo – Negativo:

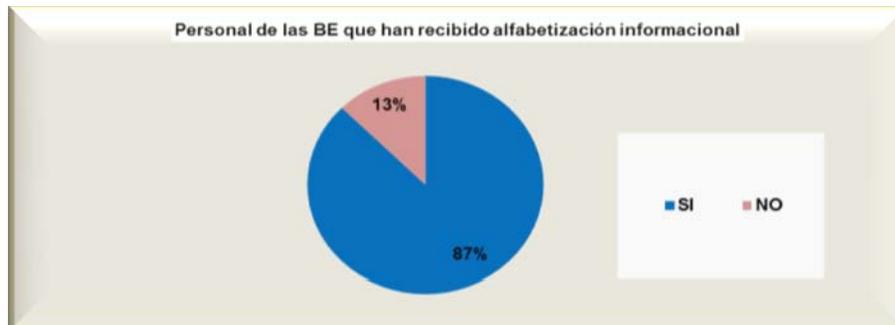


Gráfico 21: Bibliotecarios Escolares que han recibido alfabetización informacional

El 87% de los agentes encuestados, respondió que sí ha recibido cursos y talleres sobre alfabetización informacional. El otro 13% respondió que no ha participado de ninguna capacitación.

Asimismo, se consultó a los agentes si están interesados en recibir capacitación sobre estas nuevas metodologías de trabajo con la información, las TIC y los usuarios: alfabetización informacional; alfabetización tecnológica, otros. Se obtuvo la siguiente respuesta:



Gráfico 22: Agentes interesados en recibir alfabetización informacional

Del total de encuestados, el 94% respondió estar interesado en recibir capacitación sobre alfabetización informacional, mientras que un 6% manifestó no estar interesado.

5. Herramientas y aplicaciones del Web 2.0

5.1 ¿Cuáles de las siguientes herramientas y aplicaciones de la Web 2.0 utiliza en la prestación de los servicios bibliotecarios de referencia?

Así también, se consultó al personal de las Bibliotecas Escolares sobre cuáles de las herramientas y aplicaciones de la web 2.0, utiliza en la prestación de los servicios bibliotecarios de referencia. Se obtuvo la siguiente respuesta:

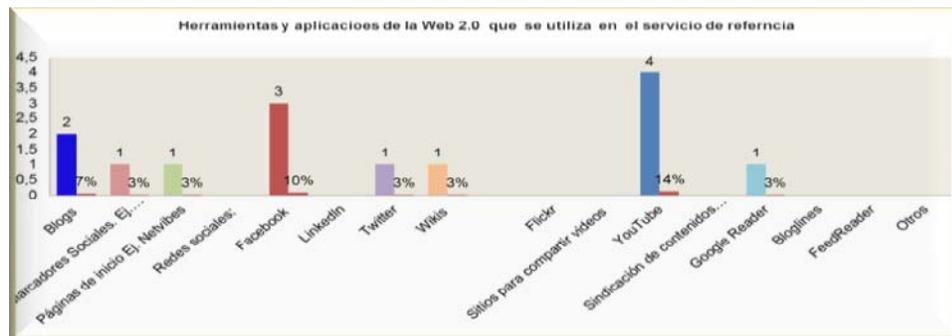


Gráfico 23: Herramientas 2.0 que utilizan los Bibliotecarios Escolares en la prestación del servicio de referencia

A los consultados sobre qué herramientas y aplicaciones de la web 2.0 utilizan en la prestación de los servicios bibliotecarios de referencia, el mayor número, 14%, hizo referencia al uso de YouTube (Sitio para compartir videos); el 10% informó que utiliza además las Redes Sociales, entre ellas, Facebook es la que se destaca, seguido de Twitter, 3%. En menor medida, 7% utilizan el Blog. Escasamente, 3%

hicieron referencia al uso de marcadores Sociales (Delicious); Páginas de inicio (Netvibes); Wikis y sindicación de contenidos RSS (Google Reader).

Otra información aportada

6. ¿Desea aportar alguna otra información a esta encuesta?

Finalmente en el cuestionario, se preguntó a los encuestados si querían aportar alguna otra información a la encuesta, como ser: **sobre los servicios que ofrece (6.1); las colecciones que poseen (6.2) las TIC, sus usos y aplicaciones (6.3).**

Se expone a continuación los aportes y comentarios formulados por el personal de las Bibliotecas Escolares en relación a los servicios que ofrecen, las colecciones que poseen y las TIC sus usos y aplicaciones. A los efectos prácticos se listan en el siguiente orden de relevancia:

1. Sobre los servicios que ofrece
2. Sobre las colecciones que posee
3. Sobre las TIC sus usos y aplicaciones

Aportes del personal de las Bibliotecas Escolares	% de encuestados
1. Necesidad de acceso a Internet, a bases de datos, portales web, catálogos (OPACs) y otros recursos electrónicos para ofrecer un mejor servicio de referencia.	17%
2. Los materiales de referencia se encuentran desactualizados, y/o falta incorporar más cantidad de herramientas y/o recursos para brindar el servicio adecuadamente.	28%
3. Solicitan y/o sugieren que se promuevan cursos de capacitación, perfeccionamiento y actualización, vinculados a las TIC y al servicio de referencia.	38%

Tabla III- 9: Aportes a la encuesta del personal de las Bibliotecas Escolares

ANÁLISIS DE LOS DATOS

LAS BIBLIOTECAS ESCOLARES

Contexto situacional

En esta primera parte general del análisis de los datos se presentan los resultados obtenidos, a partir de la indagación realizada al personal bibliotecario que presta servicios en las Bibliotecas Escolares de los establecimientos educativos de gestión pública en la ciudad de Posadas, Provincia de Misiones.

El relevamiento de datos consistió principalmente en conocer de estas unidades informacionales las siguientes características:

- **Datos de ubicación:** nombre del Establecimiento Escolar; nombre de la Biblioteca; domicilio; teléfono; Sector; Departamento; Localidad; E-mail; Código Postal; Apellido y nombre del/los entrevistado/s.
- Recursos humanos de la Biblioteca Escolar: cantidad y niveles de formación
- Características de la Biblioteca Escolar con las Tecnologías de la información y comunicación provistas por el Programa “Conectar Igualdad.com.ar”
- Características del servicio de referencia en la Biblioteca Escolar
- Alfabetización informacional del Bibliotecario Escolar
- Herramientas y aplicaciones de la Web 2.0 que utilizan las Bibliotecas Escolares en la prestación de los servicios bibliotecarios de referencia.

Reconocimiento

Las Bibliotecas Escolares reconocidas, reunidas para este análisis, fueron las existentes y declaradas como tales y, actualmente en funcionamiento en un espacio físico destinado a tal fin dentro de la arquitectura escolar de Escuelas Secundarias de gestión pública de la ciudad de Posadas, Provincia de Misiones.

Sobre el total de las Bibliotecas Escolares encuestadas, el 100% depende del Ministerio de Educación de la Provincia de Misiones.

El total de las Bibliotecas Escolares, que conforman la unidad de análisis fueron provistas con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) del Programa Conectar Igualdad.

Ubicación geográfica de las Bibliotecas Escolares

Para la ubicación- localización geográfica de estas unidades informacionales, se obtuvo de la Referente Pedagógica Prof. Marisol Olivera, un listado con el detalle de los datos de las Escuelas de Posadas que fueron provistas con las TIC del Programa Conectar Igualdad.

Del reconocimiento de las Bibliotecas Escolares, resultó que un 50% fueron localizadas en el centro de la ciudad de Posadas y la otra mitad (50%) situadas en los distintos sectores aledaños (Barrios) al centro de la ciudad.

Recursos humanos de la Biblioteca Escolar: cantidad y niveles de formación

En cuanto al personal que se desempeña en las Bibliotecas Escolares, se pudo reconocer los siguientes grupos de trabajadores:

- a) Bibliotecarios graduados,
- b) Docentes a cargo
- c) Idóneos⁵².

Contabilizados y reunidos el conjunto de los agentes que prestan servicios en las 16 Bibliotecas Escolares relevadas(100%), que alcanzaron a conformar un total de 29 agentes, el 48% son Bibliotecarios graduados, el 42% docente a cargo y el 10% de agentes idóneos.

De este reconocimiento, resultó, que la mayoría de las Bibliotecas Escolares cuentan con escaso número de Bibliotecarios graduados, en relación a docentes a cargo.

Características de la Biblioteca Escolar con las TIC del Programa Conectar Igualdad

Para conocer las características de la Biblioteca Escolar con las TIC de Conectar Igualdad, se introdujeron especialmente en el cuestionario, preguntas referidas a todos los recursos informativos, educativos y de tecnologías que dicho programa dispone para los escolares de aprendizaje en línea y red. Así, las cuestiones más relevantes fueron:

- Si la biblioteca cuenta con las TIC del Programa Conectar Igualdad;
- En qué fecha fueron incorporadas las TIC de Conectar Igualdad a la biblioteca;
- Si el personal de la Biblioteca Escolar conoce los recursos informativos-educativos que ofrece la página web de Conectar Igualdad;
- Si la biblioteca ha generado estrategias para la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad;

- Si la biblioteca ha conformado nuevos servicios a partir de la inclusión de las TIC de Conectar Igualdad;
- Si maneja los programas contenidos en las netbooks provistas por el programa Conectar Igualdad;
- Si participa en las actividades que realiza el Programa Conectar Igualdad;
- Si en la Biblioteca Escolar han cambiado las prácticas bibliotecarias a partir de la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad;
- Si al criterio del personal bibliotecario, la incorporación de las TIC provistas por el Programa Conectar Igualdad ha potenciado o enriquecido las tareas en la Biblioteca Escolar. La información sobre estos ítems se expone a continuación:

Se reconoció que sobre el 100% de las Bibliotecas Escolares que conforman la muestra, un 81% cuenta con todos las tecnologías educativas del Programa Conectar Igualdad y un 19% no dispone de ellas.

También se pudo reconocer de estas unidades escolares, que:

- Un 48% dispone de las netbook educativas del Programa Conectar Igualdad.
- Un 36% además tiene acceso a Internet para trabajar en red y poder utilizar los recursos informativos-educativos que dispone la página web de este Programa.
- Un 16% cuentan también con notebook propia y PC escritorio.
- Período de incorporación de los recursos TIC a las unidades escolares

Una vez determinadas las unidades escolares que fueron beneficiadas con las TIC de Conectar Igualdad, se procedió a reconocer la fecha de incorporación de estos recursos TIC.

Del reconocimiento y análisis de los datos, resultó que la mayoría de las bibliotecas escolares, un 54% incorporaron las TIC de conectar Igualdad en el año 2010. En menor medida, 23% lo hizo entre 2011 y 2012.

Otro dato importante, es que algunas escuelas 19%, no llevaron estos recursos hasta el ámbito de las Bibliotecas. Hasta la fecha solamente los alumnos han recibido las netbooks del Programa Conectar Igualdad, no así los docentes y personal de la biblioteca; por lo que resulta una cuestión pendiente.

Conocimiento de los recursos informativos-educativos que ofrece la página web de Conectar Igualdad

En cuanto al conocimiento que posee el personal de las Bibliotecas Escolares acerca de los recursos informativos-educativos que dispone la página web de Conectar Igualdad, se pudo determinar que un 94% los conoce, otro 6% reconoció que no los conoce.

Estrategias para la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad en las Bibliotecas Escolares

En la indagación realizada en las Bibliotecas Escolares sobre la formulación de estrategias para la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad a los servicios bibliotecarios, resultó que un significativo número, el 56% han confirmado no haberlas implementado. Otro 44% ha indicado que sí las ha generado.

Del 44% del personal de estas unidades escolares que ha confirmado haber generado estrategias de incorporación de las TIC de Conectar Igualdad en los

servicios bibliotecarios, el mayor número, el 100% ha implementado nuevas alternativas de promover los servicios de la biblioteca. El 81% ha confirmado haber generado proyectos de animación a la lectura; el 71% ha indicado haber conformado nuevos instrumentos de comunicación e intercambio con los usuarios, además ha elaborado propuestas didácticas por proyectos y proyectos de formación de usuarios. Otros, el 57% han señalado haber implementado metodologías de trabajo interdisciplinario. Un menor número, el 28% ha indicado la participación en redes.

Bibliotecas que han conformado nuevos servicios a partir de la inclusión de las TIC de Conectar Igualdad

Al mismo tiempo, se procedió a indagar al personal que se desempeña en el ámbito de las Bibliotecas Escolares, sobre la conformación de nuevos servicios bibliotecarios a partir de la inclusión de las TIC de Conectar Igualdad. Del reconocimiento, resultó que un 31% ha conformado nuevas alternativas para prestar servicios con las TIC. En tanto que el 69% no ha conformado nuevos servicios.

Del personal que ha indicado haber conformado nuevas alternativas de prestar servicios con las TIC el mayor número 100% corresponde a los que incorporaron el servicio alerta de novedades. Un menor número, el 80% ha indicado la conformación del servicio de alerta bibliográfica. Otros han confirmado haber implementado el servicio de referencia virtual.

Programas (software) de las netbook de Conectar Igualdad que maneja el personal de las Bibliotecas Escolares

Sobre el reconocimiento del manejo que posee el personal de las BE sobre los programas (software) que contienen las netbook, se pudo reconocer los siguientes indicadores:

- Un 20% maneja Movie Maker (procesador de imagen y sonido), Audacity (procesador de sonido), CMAP (mapas conceptuales); Foxit Reader (editor de PDF) y Learning Essentials (herramientas para estudiantes y educadores);
- Un 28% maneja Cheese (procesador de imágenes);
- Un 38% maneja Paint (Programas de dibujo);
- Un 41% maneja la WebCamCompanion (procesador de imágenes), Planilla de cálculo y Procesador de textos;
- Un 45% maneja Power Point;
- Un 9% Gimp (editor de imágenes) y WinPlot (graficador);
- Un 6% maneja Python (programador) y Gantt Project (proyectos de investigación).

En general se pudo reconocer del personal de las Bibliotecas Escolares poco manejo de los programas (software) contenidos en las netbooks educativas provistas por el Programa Conectar Igualdad.

Participación del personal de las Bibliotecas Escolares en las actividades que realiza el Programa Conectar Igualdad

De los datos obtenidos del personal que se desempeña en las Bibliotecas Escolares, se desprende que un 62% ha asistido a las actividades propuestas en el marco de la implementación del Programa Conectar Igualdad. En tanto un 38% ha

indicado que hasta la fecha no ha participado en ninguna de las actividades propuestas.

La mayor participación de estos agentes, 71% se dio en los talleres de capacitación en TIC. En menor medida (29%) han participado en congresos y/u otros eventos académicos y científicos.

Cambios en las prácticas bibliotecarias a partir de la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad

Del reconocimiento sobre este ítem, el mayor número 63% se atribuye al personal que ha indicado no haber modificado, cambiado sus prácticas bibliotecarias con las TIC de Conectar Igualdad. En tanto un 37% ha cambiado sus prácticas en el quehacer bibliotecario.

También se pudo obtener datos relevantes sobre las prácticas que cambiarían aquellos agentes que manifestaron no haber cambiado en nada sus prácticas bibliotecológicas con las TIC de Conectar Igualdad.

A continuación y teniendo en cuenta el grado de importancia de este aporte, se listan los comentarios obtenidos de estos agentes:

- Crear un blog para lograr mayor comunicación y participación entre biblioteca y la comunidad educativa en las actividades de la biblioteca escolar ;
- Participar en proyectos interdisciplinarios, de animación a la lectura, etc.;
- Trabajar en colaboración o cooperación con otras bibliotecas escolares;
- Conformar un catálogo colectivo para dar mayor y mejor acceso a la información;

- Instalar la Base de Datos Aguapey para Informatizar los servicios de la biblioteca;
- Diseñar una plataforma de servicio de referencia virtual;
- Promocionar los servicios de la biblioteca;
- Trabajar interdisciplinariamente;
- Participación en redes de bibliotecas, ejemplo: red de la Biblioteca Nacional del Maestro (BNM);
- Poder acceder a los recursos informativos-educativos de la página web de Conectar Igualdad y Educ.ar;
- Automatizar los servicios de la biblioteca;
- Tener acceso a los recursos de la web.

Beneficios de las TIC en las tareas bibliotecarias

Por último, y concluyendo con el ítem analizado sobre las características de la Biblioteca Escolar con las TIC del Programa Conectar Igualdad, se obtuvo información del personal bibliotecario referidos a los beneficios (o no) que han obtenido de las TIC del Programa Conectar Igualdad en las tareas bibliotecarias. Un 44% respondió que sí han potenciado su tarea y enriquecido las actividades bibliotecarias y un 56% manifestó que no han obtenido ningún beneficio de esta propuesta.

En este sentido, el mayor porcentaje, (56% lo suman aquellas Bibliotecas Escolares que aún no han tenido beneficios con las TIC de Conectar Igualdad.

Del 44% del personal de las Bibliotecas Escolares que han confirmado que sí obtuvieron beneficios con la inclusión de las TIC del mencionado programa, se pudo reconocer además de este grupo que la mayoría, el 100% ha confirmado que se logró mayor acceso a la información, como así también mayor participación e intercambio con los usuarios. En tanto, un 85% ha indicado que obtuvo mayor beneficio en las actividades de alfabetización informacional de los usuarios de la biblioteca. Otros, un 71% han señalado que hubo mayor incremento en las demandas de los usuarios y accesibilidad a recursos de la página web de Conectar Igualdad.com.ar. Escasamente, un 42% ha confirmado la participación en festivales, talleres del Programa Conectar Igualdad.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE REFERENCIA EN LA BIBLIOTECA ESCOLAR

En cuanto al reconocimiento sobre las características del servicio de referencia en las Bibliotecas Escolares relevadas, se pudo observar que en todas las unidades analizadas el personal que presta servicios de referencia, de alguna manera ofrece este servicio al usuario.

Para determinar específicamente las características que presenta el servicio de referencia de las Bibliotecas Escolares, en el cuestionario elaborado para el relevamiento de datos, se introdujeron preguntas referidas al servicio de referencia propiamente dicho. Para reflejar mejor el análisis de este ítem, se expone seguidamente las preguntas formuladas en dicho cuestionario, estas son:

- ¿La Biblioteca Escolar, posee y presta servicios de referencia?
- ¿Qué canales de comunicación y socialización utiliza con los usuarios?;

- ¿Cuáles son los recursos informativos-educativos que emplea para brindar el servicio de referencia?
- ¿En qué modalidades presta el servicio de referencia?
- ¿Cuál es el equipamiento tecnológico que dispone para ofrecer el servicio de referencia?

La información sobre estos ítems se expone a continuación:

Sobre el ítem, *“la biblioteca posee y ofrece el servicio de referencia”*, el 100% de las unidades escolares analizadas indicaron que posee y presta este servicio.

En cuanto a los canales de comunicación y socialización que emplean las Bibliotecas Escolares, el 100% del personal que atiende el servicio de referencia confirmó que lo hace de manera personalizada. Otros, el 12% han indicado que además utilizan el correo electrónico; el 6% también indicó que algunas veces ocupa el teléfono y las redes sociales. El 3% señaló además que también apela al uso del blog, listas de distribución y chat. Con respecto al uso del fax, correo postal, video conferencia, boletines electrónicos nadie ocupa estos instrumentos como medio de comunicación y socialización con el usuario.

En cuanto al ítem *“recursos informativos-educativos que emplea el personal de las Bibliotecas Escolares para brindar el servicio de referencia”*, figuran como sobresalientes los materiales clásicos de la referencia: diccionarios libros (manuales escolares) efemérides escolares, videos educativos, atlas, DVD, enciclopedias, mapoteca, videoteca, anuarios y CD-ROM. En menor medida son utilizados: almanaques, audiovisuales, bases de datos propias, bases de datos en internet, bibliotecas virtuales, bibliotecas digitales, bibliotecas pedagógicas, boletines, buscadores de internet, blogs, catálogos, directorios, guías, hemerotecas,

multibuscadores, metabuscadores, misceláneas, multimediales, portales web, y portales multimedia. Escasamente son utilizados: bases de datos en CD-ROM, centros de información y documentación, e-recursos, medios o canales audiovisuales, mediateca, página web institucional, las redes de bibliotecas, redes sociales, repositorios y bancos de imágenes.

Del análisis de estos datos, se evidencia que el personal que presta el servicio de referencia en las Bibliotecas Escolares utiliza escasamente los recursos electrónicos de que dispone.

En correlación con la consideración anterior, y consultados sobre las *“modalidades en que se presta el servicio de referencia en las Bibliotecas Escolares”*, la totalidad, el 100% del personal que brinda el servicio de referencia de forma personal, tradicional. Mientras que una minoría (16%) ha incorporado la modalidad virtual.

Del reconocimiento sobre el *“equipamiento tecnológico que dispone el personal que presta el servicio de referencia en las bibliotecas escolares”*, la preponderancia es para las PC de escritorio (69%); un 63% corresponde a la disponibilidad de la netbook de Conectar Igualdad; un 6% notebook propia. Además emplean otros equipamientos tecnológicos de los que disponen: un 75% dispone de proyector de video para las actividades de promoción de la biblioteca y para las jornadas de formación de usuarios. Al igual que otras herramientas, como ser: reproductor de DVD y televisor un (75%).

ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

Se consultó en el relevamiento al personal bibliotecario que presta servicios en las Bibliotecas Escolares sobre, si ha recibido (o tomado) cursos, talleres (u otros) sobre alfabetización informacional. El resultado obtenido, se detalla a continuación:

- Un 87% del personal bibliotecario encuestado, afirmó que sí ha recibido cursos y talleres sobre alfabetización informacional;
- Un 13% manifestó no haber recibido ninguna capacitación.

Al mismo tiempo, se procedió a indagar al personal de las Bibliotecas Escolares, si están interesados en recibir capacitación sobre estas nuevas metodologías de trabajo con la información, las TIC y los usuarios: alfabetización informacional; alfabetización tecnológica, otros.

De este relevamiento se pudo reconocer que un 94% del personal que presta servicios en las unidades escolares analizadas, está interesado en recibir alfabetización informacional; mientras que un 6% manifestó no estar interesado.

HERRAMIENTAS Y APLICACIONES DE LA WEB 2.0

A partir del reconocimiento acerca del uso de las herramientas y aplicaciones de la web 2.0, en la prestación del servicio de referencia en las Bibliotecas Escolares. Se logró obtener los siguientes niveles de usabilidad:

- El mayor número hizo mención al uso de Youtube (Sitio para compartir videos) el 14%.
- El 10% hizo referencia al uso de las redes sociales, entre ellas destacaron el uso de Facebook, seguido de Twitter (3%).

- En menor medida utilizan el blog (7%).
- Escasamente, el 3% utilizan además los marcadores Sociales, como Delicious; páginas de inicio, como Netvibes, los Wikis y páginas que permiten la sindicación de contenidos RSS, como ser Google Reader.
- De este análisis, se puede inferir del personal que muy pocos emplean las herramientas y aplicaciones de la Web 2.0 o Web Social en la prestación del servicio de referencia en las Bibliotecas Escolares.

COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y/O APORTES DE LOS AGENTES DE LAS BIBLIOTECAS ESCOLARES A LA ENCUESTA

Finalmente en el cuestionario, se introdujeron algunas preguntas relacionadas a los servicios que ofrece; sobre las colecciones que posee; sobre las TIC, sus usos y aplicaciones. Del conjunto de las afirmaciones, comentarios y aportes explicitados, se reconocen como coincidentes y reiterados los siguientes:

- Necesidad de acceso a los recursos electrónicos para ofrecer mejor servicio;
- Actualización de los materiales de referencia;
- Necesidad de capacitación en TIC;
- Disponen de pocos materiales para ofrecer el servicio de referencia;
- Es limitado el uso y la aplicación de las TIC del Programa Conectar Igualdad por estar la Bibliotecaria afectada a la carga del material a la Base de Datos Aguapey;
- Se necesita personal que conozca las herramientas TIC para poder innovar los servicios bibliotecarios.

Los comentarios evidencian el estado de la colección de referencia, las necesidades de perfeccionamiento en “Alfabetización Informacional”, como la

necesidad de conectividad a Internet para el aprovechamiento de los recursos electrónicos que se ofrece tanto de la página web de Conectar Igualdad.com.ar, como así también de otros portales web, como ser educ.ar entre otros tantos que ofrece la web.

La preocupación de los agentes del servicio de referencia de las Bibliotecas Escolares relevadas, refieren a la falta de Internet, así también de actualización de la colección de referencia para ofrecer un servicio acorde a las necesidades reales de los usuarios.

Coherentes con su situación los agentes del servicio de referencia de las Bibliotecas Escolares ponen el énfasis en la incorporación de personal profesional al servicio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Respondiendo al planteo del problema ¿Qué características presenta el servicio de referencia con la inclusión de las TIC aportadas por el “Programa Conectar Igualdad? ¿Quiénes lo ofrecen? ¿Está capacitado el personal de la biblioteca escolar en el uso y manejo de las TIC? ¿Emplean los recursos informativos-educativos dispuestos por el Programa Conectar Igualdad para brindar el servicio de referencia? Y, ¿En qué modalidades se presta el servicio de referencia (presencial o virtual)? Y si ¿Utilizan los recursos y aplicaciones provenientes de la web 2.0?. Y, a los objetivos e hipótesis formulados se exponen a continuación las conclusiones a las que se arribaron que aquí se reiteran, se concluye y recomienda que:

Objetivos generales

- Describir, a partir del relevamiento de datos, las características del servicio de referencia en las bibliotecas escolares (de la ciudad de Posadas- Misiones), tomando como punto de partida la distribución de las TIC entregadas por el programa “Conectar Igualdad” a fin de reconocer sus rasgos generales y comunes, identificando sus recursos informativos-educativos, y de tecnologías que emplean para el quehacer bibliotecario.
- Aportar, luego del análisis e interpretación de los datos reunidos, consideraciones y recomendaciones que permitan la prestación de servicios de calidad, mejoras en la oferta del servicio y uso de recursos informativos-educativos impresos y los basados en tecnologías digitales en beneficio de la comunidad educativa para la cual cumple sus funciones.

Objetivos específicos:

- **Identificar** y describir los ámbitos físicos, de recursos informativos-educativos y tecnologías del programa Conectar Igualdad, que emplean los bibliotecarios para la prestación del servicio de referencia, en las bibliotecas escolares de Posadas-Misiones.
- **Identificar** las capacidades de uso y manejo de las TIC, de los recursos informativos-educativos dispuestos en la página web del Programa Conectar Igualdad por parte del personal de la biblioteca escolar.
- **Reconocer** y explicar los beneficios que aportan las herramientas y aplicaciones de la Web 2.0 para las Bibliotecas Escolares.
- **Proponer** otras alternativas e instancias de diseño de servicios de referencia acordes a los recursos disponibles, basados en tecnologías para su optimización.
- **Difundir** los resultados con el fin de concienciar al bibliotecario de los beneficios de la incorporación de las TIC en los servicios de referencia en función de la satisfacción de las necesidades de la comunidad educativa a la que sirve.

Hipótesis general de trabajo

- Las bibliotecas escolares y sus servicios de referencia aprovechan efectivamente las TIC y los recursos informativos–educativos del programa “Conectar Igualdad” implementado en las escuelas secundarias de gestión pública, de la ciudad de Posadas, Misiones, desde el año 2010.

Hipótesis Auxiliares

1. Los agentes de las Bibliotecas Escolares de las Escuelas Secundarias de gestión pública de Posadas utilizan las estrategias de inclusión de las tecnologías y recursos informativos- educativos en relación al cúmulo de propuestas dispuestas en el marco del Programa Conectar Igualdad para la prestación de los servicios bibliotecarios.
2. Los soportes digitales y virtuales que conforman las nuevas tendencias en la oferta de

servicios bibliotecarios, dejan de estar subutilizadas dado que ya se disponen de recursos humanos formados y capacitados adecuadamente para atender las características de los recursos tecnológicos disponibles.

3. Los agentes de las bibliotecas Escolares de Posadas han incorporado mejoras en la oferta de los servicios bibliotecarios basados en tecnologías digitales en función de las necesidades de la comunidad educativa a la que sirven.
4. Las Bibliotecas Escolares de las escuelas de Posadas poseen alguna metodología de trabajo interdisciplinario, mancomunado, como lo propone el nuevo modelo pedagógico "modelo 1 a 1" de inclusión y calidad educativa.
5. Las Bibliotecas Escolares han mudado hacia las nuevas formas de gestionar y organizar información mediante plataformas de servicios virtuales, tendientes a satisfacer adecuadamente las necesidades informacionales de su comunidad.

CONCLUSIONES

Es sabido que entre la teoría y la práctica bibliotecológica hay una distancia. Ella es mayor o menor según el entorno que se analice. En el caso de las Bibliotecas Escolares investigadas, se refleja una distancia importante. Los supuestos con los que se parte en este espacio de investigación acerca de un conjunto de acciones y herramientas tecnológicas que debieran favorecer los ámbitos de trabajo de toda la comunidad educativa, no tienen correlato en los entornos cotidianos relevados. Algunos justificativos existen y son acertados: cambios en el sistema educativo en general con la inserción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación; escasas políticas de información a nivel general y central (Misiones no dispone de un Sistema Bibliotecario Provincial y/o Red de Bibliotecas Escolares) en relación a las nuevas dinámicas de uso y acceso a la información; insuficiente reconocimiento del Bibliotecario Escolar, como mediador entre información y formación.

Más allá de estos justificativos, las conflictivas relevadas deben ser analizadas, reparadas y modificadas.

Las conclusiones a que se arriban con este trabajo son las siguientes:

- Las Bibliotecas Escolares y sus servicios de referencia aprovechan escasamente las TIC y los recursos informativos–educativos del programa Conectar Igualdad implementado en las Escuelas Secundarias de Gestión Pública, de la Ciudad de Posadas, Misiones, desde el año 2010. **(Hipótesis general parcialmente demostrada)**
- Los agentes que cumplen tareas en las Bibliotecas Escolares relevadas, no son todos bibliotecarios formados profesionalmente, por lo tanto desconocen una suma de herramientas de trabajo y productos documentales útiles para el aprovechamiento de las TIC y los recursos informativos–educativos del Programa Conectar Igualdad. A esta situación se suma que algunas de las Bibliotecas Escolares son atendidas por un trabajador único. Contextos que desfavorecen la prestación de servicios de referencia modernos, eficientes y ágiles. **(Hipótesis auxiliar 1 y 2: parcialmente demostradas)**
- El conjunto de los agentes de las Bibliotecas Escolares de la ciudad de Posadas aseguran conocer los recursos informativos–educativos de la página web de Conectar Igualdad. No obstante ello, son muy poco utilizados en beneficio de la comunidad educativa a la que sirven. **(Hipótesis auxiliar 1, 2, y 3: parcialmente demostradas)**
- La totalidad de los agentes que trabajan en las Bibliotecas Escolares analizadas, confirmaron que emplean para la prestación del servicio de referencia los recursos informativos–educativos tradicionales. Al mismo tiempo, los recursos informativos y educativos disponibles en formato electrónico, virtual y digital son

escasamente utilizados en las tareas de referencia. **(Hipótesis auxiliar 2 y 3: parcialmente demostradas)**

- El mayor número de Escuelas y Bibliotecas disponen de todos los recursos TIC provistas por el Programa Conectar Igualdad desde el 2010, es decir, desde hace dos períodos lectivos completos. A pesar del tiempo transcurrido, un importante número de agentes aseguran que no las incorporaron intensivamente en sus prácticas bibliotecarias cotidianas. **(Hipótesis general e hipótesis auxiliares 4 y 5 parcialmente demostradas)**
- La mayoría de los agentes que se desempeñan en las Bibliotecas Escolares analizadas confirmaron su participación en los talleres de capacitación (Alfabetización en TIC), ofrecidos por el Programa Conectar Igualdad, pese a ello, solo unos pocos generaron estrategias para la incorporación de las TIC en los servicios bibliotecarios para dar mejor y mayor acceso a la información a su comunidad educativa. **(Hipótesis general e hipótesis auxiliar 1, 2 y 3: parcialmente demostradas)**
- El mayor número de agentes que trabajan en las Bibliotecas Escolares estudiadas confirmaron haber tomado cursos, talleres de capacitación (Alfabetización en TIC) ofrecidos por el Programa Conectar Igualdad, no obstante ello, son muy pocos los que cambiaron sus formas tradicionales de prestar servicios.**(Hipótesis auxiliares 2, 3, 4 y 5 parcialmente demostradas)**
- Solo un número menor de agentes de las Bibliotecas Escolares relevadas participan e intervienen en el desarrollo de proyectos interdisciplinarios, actividades de promoción de la lectura; alfabetización de usuarios, trabajo

colaborativo, acordes a los nuevos enfoques pedagógicos que se plantean.

(Hipótesis auxiliares 4 y 5 parcialmente demostradas)

- Las herramientas y aplicaciones de la web 2.0 o web social para la comunicación, socialización e intercambio con los usuarios, son escasamente utilizados en los servicios de referencia que brinda el personal de las Bibliotecas Escolares de Posadas. **(Hipótesis auxiliares 1, 2, 3, 4 y 5 parcialmente demostradas)**
- Los bibliotecarios escolares disponen de las herramientas y recursos TIC del Programa Conectar Igualdad, recibieron capacitación, tienen acceso a Internet. Pese a ello, hay una enorme distancia entre las Bibliotecas Escolares y el modelo 1 a 1 que pretende reducir las brechas digitales, garantizar la igualdad de oportunidades de acceso a la información y al conocimiento. **(Hipótesis general, hipótesis auxiliares 1, 2, 3, 4 y 5 demostradas).**
- Las bibliotecas y los bibliotecarios de las Escuelas Secundarias de Posadas, siguen sin elaborar y diseñar posibles vías de optimización de las formas tradicionales de prestar servicios, a pesar del cúmulo de herramientas que tienen a su disposición desde la implementación del Programa Conectar Igualdad. **(Hipótesis auxiliares 1, 2, 3, 4 y 5 demostradas).**

RECOMENDACIONES

1. Las Bibliotecas Escolares deberían aprovechar en su totalidad las potencialidades de los recursos TIC provistos por el Programa Conectar Igualdad para la gestión

de la información y servicios bibliotecarios de referencia para un correcto desarrollo de los mismos.

2. El recurso humano alfabetizado en el uso y manejo de las TIC es un componente fundamental que deberían poseer las Bibliotecas Escolares de las Escuelas de Gestión Pública teniendo en cuenta la implementación del Programa Conectar Igualdad y modelo 1 a 1. Sin embargo reconocen que se enfrentan a un enorme desafío en conformar servicios con la inclusión de estas herramientas. Manifiestan preocupación por falta de tiempo y personal capacitado.
3. Las Bibliotecas Escolares y sus agentes deberían pensar en diseñar servicios bibliotecarios teniendo en cuenta los Programas Educativos de la Institución a la cual atienden.
 - a. Implementar programas con propósitos de alfabetización informacional, proyectos de animación a la lectura, proyectos interdisciplinarios.
 - b. Implementar nuevas modalidades de comunicación e intercambio con su comunidad educativa.
 - c. Utilizar los recursos informativos-educativos dispuestos por el Programa Conectar Igualdad para dar mejor y mayor acceso a la información, garantizar la igualdad de oportunidades, la ubicuidad y la posibilidad de realizar múltiples tareas compartidas con los miembros de su escuela.
4. Se debería concitar la atención del gobierno provincial y desde ese ámbito la creación progresiva de cargos de “Bibliotecario Escolar” en todas las

instituciones educativas provinciales que no cuentan con Bibliotecarios Profesionales, como un efectivo aporte a la optimización de estas unidades informacionales en su conjunto y del servicio de referencia como parte del mismo.

5. Los Bibliotecarios Escolares de Posadas y de la región deberían involucrarse más en la formulación y planificación de las políticas públicas de información, proponer a las autoridades competentes, (Ministerio de Educación de la Provincia de Misiones) al que se encuentran subordinadas, un conjunto de acciones que consideren son necesarias para trabajar con el modelo 1 a 1 desde la Biblioteca Escolar, jerarquizando su función en el cambio cultural que implica la introducción de las TIC en los ámbitos escolares.
6. Estimular la capacitación continua para acompañar la escuela con la implementación del Programa Conectar Igualdad y los nuevos lineamientos políticos pedagógicos de la Educación Secundaria Argentina.
7. Asimismo, tomar participación e interacción con el Proyecto Educativo Institucional (PEI), colaborar con la enseñanza de los profesores sobre las diversas disciplinas que integran el currículo ofreciendo la ubicuidad en el acceso a los recursos informativos y educativos.

A MODO DE CIERRE

A dos (tres) años casi, de la implementación del Programa Conectar Igualdad, y del nuevo modelo educativo 1 a 1 implementado, los resultados podrían ser más satisfactorios. Quizás se trate de una problemática del “tiempo”: tiempo disponible,

tiempo de asimilación al cambio, tiempos de los contextos educativos particulares, tiempos de instalación y aceptación de nuevos paradigmas.

Más allá de estos “tiempos posibles” sugiero a los Bibliotecarios Escolares que disponen de estas nuevas alternativas tecnológicas y que deseen tener éxitos en los servicios que brindan a su comunidad educativa, tengan en cuenta este conjunto de oportunidades y la razón de ser de su tarea: los usuarios.

Para ellos y por ellos y por la función social de las escuelas y sus bibliotecas contribuyan y generen canales alternativos en la entrega de información, dado que solo así asegurarán que los requerimientos de los usuarios sean cubiertos y satisfechos. Es nuestra misión.

PARTE IV - BIBLIOGRAFIA Y ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

- ARGENTINA. **Constitución Nacional** [en línea]. Disponible en: http://www.sitiosargentina.com.ar/2/CONSTITUCION_NACIONAL_ARGENTINA.htm [Consultado: 30/11/2012]
- BIBLIOBLOG (2008) **Transacciones de referencia** [en línea]. Disponible en: <http://rincondelbibliotecario.blogspot.com.ar/2008/02/el-nuevo-concepto-de-referencia.html> [Consultado: 19/11/2012]
- BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS. **Programa Bera**. Disponible en: http://www.bnm.me.gov.ar/redes_federales/capacitacion_virtual/. [Consultado: 08/12/12]
- BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS. **Relevamiento institucional de bibliotecas escolares argentinas**. [en línea]. En: BNM. Disponible en: <http://www.mapaeducativo.edu.ar/bera/>. [Consultado: 19/11/2012].
- BONILLA RIUS, Elisa ; GOLDIN HALFON, Daniel y Ramón SALABERRIA LIZARAZU [Coord.] (2008). **Bibliotecas y escuelas. Retos y posibilidades en la sociedad del conocimiento**. México : Océano Travesía. 478 p.
- BUSHA, Charles H. y HARTER, Stephen, P. (1990). **La investigación y el método científico**. En su: Métodos de investigación en bibliotecología. Técnicas e interpretación. México : Universidad Nacional Autónoma de México. 9 p.
- CONECTAR IGUALDAD.COM.AR**. Disponible en: <http://www.conectarigualdad.gob.ar/sobre-el-programa/que-es-conectar/> [Consultado: 01/12/12]
- CONFORTI, Noemí [et al]. (2011). **Alfabetización informacional, curriculum y biblioteca escolar**. En: *VI Jornadas Nacionales sobre la formación del profesorado*, 12 al 14 de mayo, Mar del Plata. Disponible en: <http://www.mdp.edu.ar/humanidades/pedagogia/jornadas/jprof2011/comunicaciones/098.pdf> [Consultado: 16/01/2013]
- CORDÓN GARCIA, José A....[et al] (2010). **Los gestores de referencias**. En su: Las nuevas fuentes de información : Información y búsqueda documental en el contexto de la web 2.0. 1a ed. Madrid : Pirámide. Cap. 16. p. 375.
- GREBNICOFF, Daniel (2011). **Estrategias político pedagógica y marco normativo del Programa Conectar Igualdad**. 1a ed. Buenos Aires : Ministerio de Educación de la Nación. p.16 a 25
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto [et al.] (1998). **¿Cómo seleccionar una muestra?** En su: Metodología de la investigación. 2a ed. México : McGraw-Hill. Capítulo 8, p.203 y subsiguientes.
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto [et al.] (1998). **Definición del tipo de investigación a realizar : básicamente exploratoria, descriptiva, correccional o explicativa**. En su: Metodología de la investigación. 2a ed. México : McGraw-Hill. Capítulo 4, p. 58.
- IFLA (2004). **Directrices internacionales para la alfabetización informacional** [versión PDF]. Disponible en: <http://bivir.uaci.mx/dhi/DoctosNaciInter/Docs/Directrices.pdf> [Consultado: 23/03/12]

- LUGO, María Teresa y KELLY, Valeria (2011). **El modelo 1 a 1 : un compromiso por la calidad y la igualdad educativa : la gestión de las tic en la escuela secundaria : nuevos formatos institucionales** [versión PDF]. 1a ed. Buenos Aires : Ministerio de Educación de la Nación. Disponible en: <http://bibliotecadigital.educ.ar/uploads/contents/M-IIPEGestionDigital0.pdf>. [Consultado: 04/12/12]
- MARGOLLES, L. **La biblioteca escolar en la legislación vigente** [versión PDF]. En: sitio de ABGRA. Disponible en: <http://www.abgra.org.ar/documentos/pdf/Esc.2006Margolles.pdf>. [Consultado: 19/11/2012]
- MERLO VEGA, José Antonio (2000). **El servicio bibliotecario de referencia** [en línea]. En: **Anales de Documentación**, Norteamérica, 3, ene. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471/2461>. [Consultado: 03/12/12]
- MERLO VEGA, José Antonio (2009). **Información y referencia en entornos digitales : desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta**. 1a ed. Murcia : Universidad de Murcia, Servicios de Publicaciones, 401 p.
- MINISTERIO DE EDUCACION. Presidencia de la Nación (2006). **Ley 26.206. Ley de Educación Nacional** [versión PDF]. Disponible en: http://www.me.gov.ar/doc/pdf/ley_de_educ_nac.pdf[Consultado: 30/11/2012]
- MINISTERIO DE EDUCACION. Presidencia de la Nación (2010). **Decreto 459/2010** [versión PDF]. Disponible en: http://www.conectarigualdad.gob.ar/wp-content/themes/conectar_igualdad/pdf/decreto.pdf [Consultado: 19/11/2012]
- PEREZ VELA, Eugenio Rafael (2000). **De biblioteca escolar a centros de recursos multimediales : construyendo un modelo** [versión PDF]. Ponencia presentada en "ABLA 2000" organizado por el ICPNA. Lima, Perú, 31 de Julio al 04 de Agosto. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/5605/1/B5-03.pdf>. [Consultado: 19/11/2012]
- PERRONE, GRACIELA [et. al] (2012). **El bibliotecario escolar en el modelo 1 a 1** [en línea]. 1a ed. Buenos Aires : Educ.ar S. E. Disponible en: <http://repositorio.educacion.gov.ar>. [Consultado: 12/11/2012].
- SANZ PARICIO, Carlos (2010). **La biblioteca de la Universidad de Zaragoza 2.0** [versión PDF]. Tesis de Máster, Directora Dr. Luisa Orera Orera. Facultad de Filosofía y Letras, Departamento de Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia, Universidad de Zaragoza. Disponible en: http://eprints.rclis.org/14962/1/TESIS_CSP_OCTUBRE_2010.pdf [Consultado: 04/12/12/]
- UNESCO. **Manifiesto sobre la función de la biblioteca escolar** [en línea]. Disponible en: http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_es.html. [Consultado: 19/11/2012].
- UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA (2010). **La biblioteca de la Universidad de Zaragoza 2.0** [versión PDF]. Disponible en: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14962/1/TESIS_CSP_OCTUBRE_2010.pdf [Consultado: 04/12/12/]

ANEXOS

Anexo I - Encuesta

ENCUESTA

Estimado (a) Encuestado (a):

El presente cuestionario forma parte de un Trabajo de Tesina y tiene como objetivo conocer, identificar y determinar las alternativas de trabajo que se suscitaron en los servicios que prestan las bibliotecas escolares en las escuelas de Posadas, Misiones, con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) provistas por el Programa Conectar Igualdad. También se pretende conocer los recursos informativos-educativos y tecnológicos que emplean en la prestación del servicio de referencia.

La información que usted brinde será de mucha utilidad, por tal motivo es necesaria su sincera respuesta para el resultado de la misma.

Agradezco de antemano su tiempo y cooperación.

Modelo de Encuesta para el Personal de la Biblioteca Escolar

1. BIBLIOTECA ESCOLAR

1.1. Identificación

Nombre del Establecimiento Escolar:

Nombre de la Biblioteca:

Domicilio: _____

Teléfono: _____

Sector: _____

Departamento: _____

Localidad: _____

E-mail: _____

Código Postal: _____

Apellido y nombre del/los entrevistado/s: _____

1.2. Recursos humanos de la Biblioteca Escolar: cantidad y niveles de formación

Nivel de formación	SI	NO	¿Cuántos?
Bibliotecario graduado			
Docente a cargo			
Idóneos			
Otros			

2. CARACTERÍSTICAS DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR CON LAS TIC DEL PROGRAMA CONECTAR IGUALDAD

2.1. ¿La biblioteca cuenta con las TIC del Programa Conectar Igualdad.com.ar?

SI NO

Si respondió SI, cuáles?

Tecnologías del Programa Conectar Igualdad	Indique con una X
Netbook	
Internet	
Otros	

2.2. ¿Cuándo fueron incorporadas las TIC de Conectar Igualdad a la biblioteca?

Incorporación de las TIC a la biblioteca	Indique aquí
Día	
Mes	

Año	
-----	--

2.3. ¿Conoce Ud. los recursos informativos-educativos que ofrece la página web de Conectar Igualdad.com.ar?

SI NO

Si respondió SI, cuáles?

Recursos informativos-educativos de la página web de Conectar Igualdad	Indique con una X
Capacitación en TIC	
Cuadernillo "El bibliotecario escolar en el modelo 1 a 1	
Escritorio del docente	
Galería de Imágenes	
Galería de Videos	
Infografías	
Juegos	
Mapoteca	
Manual de la netbook	
Podcast	
Recursos sobre arte y cultura	
Secuencias didácticas	
Serie gestión educativa en el modelo 1 a 1	
Otros	

2.4. ¿La biblioteca ha generado estrategias para la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad?

SI NO

Si respondió SI, cuáles?

Estrategias de inclusión de las TIC	Indique con una X
Instrumentos de comunicación e intercambio	
Metodologías de trabajo interdisciplinario	
Propuestas didácticas por proyecto	
Proyectos de animación a la lectura	
Proyectos de formación de usuarios	
Promoción de los servicios bibliotecarios	
Participación en redes	
Otras	

2.5. ¿La biblioteca ha conformado nuevos servicios a partir de la inclusión de las TIC de Conectar Igualdad?

SI NO

Si respondió SI, cuáles?

Conformación de nuevos servicios bibliotecarios con las TIC de Conectar Igualdad	Indique con una X
Alerta de novedades	
Alerta bibliográfico	
Préstamos inter-bibliotecarios	
Referencia virtual	
Otros	

2.6. ¿Qué programas maneja, de aquellos contenidos en las netbooks provistas por el programa “Conectar Igualdad”?

Programas incluidos en las netbooks	Indique con una X
MovieMaker (procesador de imagen y sonido)	
Cheese (procesador de imágenes)	
Gimp (editor de imágenes)	
WebCamCompanion (procesador de imágenes)	
Dr. Geo (geometría interactiva)	
Python (programador)	
WinPlot (graficador)	
AudaCity (procesador de sonido)	
Gantt Project (proyectos de investigación)	
CMAP (mapas conceptuales)	
Foxit Reader (editor de PDF)	
Learning Essentials (herramientas para estudiantes y educadores)	

Paint (Programas de dibujo)	
Planilla de cálculo	
Procesadores de texto	
Power Point	
Otros	

2.7. ¿Participa en las actividades que realiza el Programa Conectar Igualdad?

SI NO

Si respondió SI, cuáles?

Participación en actividades del programa “Conectar Igualdad”	Indique con una X
Congresos	
Talleres	
Otras	

2.8. ¿Han cambiado sus prácticas bibliotecarias a partir de la incorporación de las TIC de Conectar Igualdad?

SI NO

En el caso de responder NO. Indique cuáles serían las prácticas bibliotecarias que cambiaría o implementaría para incluir las TIC de Conectar Igualdad

2.9. A su criterio ¿La incorporación de las TIC provistas por el programa Conectar Igualdad ha potenciado o enriquecido las tareas en la biblioteca escolar?

SI NO

Si respondió SI. Indique cuáles en la siguiente lista fueron los beneficios y logros obtenidos

Beneficios de las TIC en las tareas de la biblioteca	Indique con una X
Mayor acceso a la información	

Incremento en las demandas de los usuarios	
Mayor interacción y participación con el usuario	
Participación en festivales, talleres del programa "Conectar Igualdad" y Educ.ar	
Accesibilidad a recursos de la página web de Conectar. Com.Ar y Educ.ar	
Alfabetización de usuarios	
Otros	
Otros	
Otros	

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE REFERENCIA⁵³ EN LA BIBLIOTECA ESCOLAR

3.1. La Biblioteca posee y presta servicios de referencia a sus usuarios?

SI NO

3.2. ¿Qué canales de comunicación y socialización utiliza con los usuarios?

Canales de comunicación y socialización	Indique con X
Teléfono	
Fax	
Correo Postal	
Correo electrónico	
Personal	
Chat	
Videoconferencia	
Redes sociales	
Listas de distribución	
Boletines electrónicos	
Blog	
Otros	

3.3. ¿Cuáles son los recursos informativos-educativos que emplea para brindar el servicio de referencia?

Recursos informativos educativos	Indique con una X
Almanaques	
Anuarios	
Audiovisuales	
Atlas	
Bancos de Imágenes	
Bases de datos propias	
Bases de datos en CD ROM	
Bases de datos en Internet	

Bibliotecas Virtuales	
Bibliotecas Digitales	
Bibliotecas Pedagógicas	
Boletines	
Buscadores de Internet	
Blogs	
Catálogos	
CD ROM	
Centros de Información y Documentación	
Diccionarios	
Directorios	
DVDs	
Efemérides Escolares	
Enciclopedias	
E-recursos	
Guías	
Hemerotecas	
Mediateca	
Mapoteca	
Libros	
Motores de búsqueda de Internet	
Medios o canales audiovisuales Ej. Encuentro	
Metabuscadores	
Misceláneas	
Multibuscadores	
Multimediales	
Página web Institucional	
Portales Web	
Portales de producción Multimedia	
Redes de Bibliotecas	
Redes Sociales	
Repositorios	
Videos educativos	
Videotecas	
Otros	

3.4 ¿En qué modalidades presta el servicio de referencia?

Modalidades del servicio	Indique con una X
Presencial	
Virtual	
Otros	

3.5. ¿Cuál es el equipamiento tecnológico que dispone para ofrecer el servicio de referencia?

Equipamiento tecnológico	Indique con una X
PC Escritorio	
Netbook del programa 'Conectar Igualdad'	
Notebook	
Proyector de Video	
Reproductor de DVD	
Televisor	

Otros	
-------	--

4. ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

4.1. ¿Ha recibido (o tomado) cursos, talleres (u otros) sobre alfabetización informacional?

SI NO

4.2. ¿Está interesado en recibir capacitación sobre estas nuevas metodologías de trabajo con la información, las TIC y los usuarios: alfabetización informacional; alfabetización tecnológica, otros?

SI NO

En el caso de responder SI. Indique cuáles

5. HERRAMIENTAS Y APLICACIONES DE LA WEB 2.0

5.1. ¿Cuáles de las siguientes herramientas y aplicaciones de la Web 2.0 utiliza en la prestación de los servicios bibliotecarios de referencia?

Herramientas y aplicaciones de la Web 2.0 que utiliza en el servicio de referencia	Indique con una X
Blogs	
Marcadores sociales	
Delicious	
Podcasting	
Páginas de inicio Ejemplo:	
Netvibes	
Redes sociales	
Facebook	
LinkedIn	
Twitter	
Sindicación de contenidos RSS (Really Simple Syndication) Ejemplo	
Google Reader	
Bloglines	
FeedReader	
Sitios para compartir imágenes y fotografías	
Flickr	
Sitios para compartir videos	

YouTube	
Wikis	
Otros	

6. ¿DESEA APORTAR ALGUNA OTRA INFORMACIÓN A ESTA ENCUESTA?

5.1. ¿Sobre los servicios que ofrece?

5.2. ¿Sobre las colecciones que posee?

6.3. ¿Sobre las TIC, sus usos y aplicaciones?

¡Gracias por su colaboración!

Bibliotecaria
Marlene Bär

Anexo II - Glosario

ALA: American Library Association

ALFIN: Alfabetización Informativa

Almanaque: obra que contiene estadísticas de hechos actuales o retrospectivos y además del calendario anual distribuido por mes, con indicaciones astronómicas, meteorológicas de festividades religiosas y civiles, incluye efemérides, cuentos, anécdotas, curiosidades, recetas, etc.

Alfabetización informativa: es la capacidad para encontrar y usar información – es la piedra angular del aprendizaje para toda la vida.

Anuario: resumen anual de los hechos y estadísticas (o dato) del año precedente, con frecuencia limitado a un tema especial.

Atlas: es una colección de mapas ordenados generalmente según un criterio geográfico-histórico, y como objetivo presentar un conjunto completo y coherente del mundo o una parte de él.

BE: Biblioteca Escolar

Base de datos en CD-ROM: conjunto de registros de referencias bibliográficas o documentales, que se organizan en forma automática y son almacenados en un soporte multimedia que permite tanto la grabación de texto, como de sonido e imagen.

Base de datos en línea: módulo de un sistema automatizado de bibliotecas al que los usuarios pueden acceder en forma directa a través de las líneas de una red de área.

Bases de datos: colección o conjunto organizado de registros computarizados que contienen datos descriptivos e informativos sobre ítems como: materiales, personas, instituciones, etc. a los que se puede acceder mediante búsquedas por pantalla, obteniéndose las respuestas a las búsquedas como resultado de las operaciones lógicas que efectúa el programa.

BNM: Biblioteca Nacional de Maestros

Biblioteca Digital: es una colección de documentos en formato electrónico, debidamente organizados y dispuestos para su uso.

Biblioteca escolar: espacio educativo y centro de recursos multimediales que ofrece servicios a la comunidad escolar atendiendo a su proyecto educativo y curricular y fomentando los métodos de enseñanza y aprendizaje.

Biblioteca Pedagógica: tiene el compromiso de brindar a toda la comunidad escolar, las fuentes de información que hacen a su función específica. Dentro de los servicios ofrecidos, se encuentra un fondo documental en diversos soportes; asesoramiento para la búsqueda y recuperación de la información pertinente y la articulación

Bibliotecario referencista: es el encargado del servicio de asistencia intelectual a los lectores, a fin de que éstos puedan aprovechar racional y metódicamente los recursos de que dispone la biblioteca. Asume el papel de guía dentro de la Biblioteca y es el intermediario entre el usuario y el fondo bibliográfico que dispone o puede llegar a disponer a través de la consulta y el préstamo bibliotecario.

Bibliotecario: persona que desempeña tareas inherentes a la actividad de cualquier tipo de biblioteca, como: atención al público y referencia, circulación o préstamos, procesos técnicos, promoción de la lectura, extensión bibliotecaria, etc. o que está al frente de la labor principal o de la organización de los servicios de una biblioteca, o bien, ejerce su dirección. Puede o no ser graduado en la profesión.

Blog: Un blog (también llamado Weblog o bitácora) es un sitio web frecuentemente actualizado, en el que los contenidos aparecen en orden cronológico inverso (es decir, que los últimos aparecen primero). Pueden contener tanto textos como imágenes u otros elementos multimedia: audios, vídeos y animaciones.

Centro de Recursos Multimediales: constituye un espacio de carácter pedagógico que contribuye de manera permanente a la innovación educativa. Reúne una variada gama de recursos de información en diversos soportes (bibliográficos, electrónicos, audiovisuales, etc.) organizándolos en función a los requerimientos del proyecto curricular del plantel, poniéndolos a disposición de los usuarios a través de sus variados servicios. Así también, se constituye en un centro de producción de material educativo, propicia la autoformación docente y realiza actividades de promoción y extensión cultural.

CD-ROM: (Compact Disc-Read Only Memory) memoria de solo lectura en disco compacto. Disco compacto de lectura óptica que almacena información en memoria de solo lectura (el usuario no puede modificar la información). Es capaz de almacenar

hasta 250.000 páginas de texto en forma condensada. Puede contener en forma integrada textos, imágenes, sonidos y animación.

Colección de referencia: es un conjunto de obras o fuentes tanto impresas como en formato electrónico cuyo principal objetivo es responder a consultas puntuales antes que ser leídas en su totalidad y es el personal del servicio el que aconseja al usuario sobre cómo utilizar estos recursos de información de manera eficiente.

Diccionario: es un libro en el que se recogen y explican de forma ordenada voces de una o más lenguas, de una ciencia o de una materia determinada.

Directorios: es un anglicismo de uso muy difundido como sinónimo de guía comercial, principal carácter de estas publicaciones, destinada a proporcionar información de interés para los profesionales sobre las personas, los organismos o los documentos que existen en una fecha concreta o en un campo determinado.

Educ.ar: Portal Educativo del Ministerio de Educación- Presidencia de la Nación

Enciclopedia: es una obra de síntesis que recopila los conocimientos adquiridos por la humanidad en un momento de su historia sobre un tema. Es testimonio de una civilización de la cual refleja las corrientes de pensamientos y opiniones, las aspiraciones y las tendencias, de las que traduce las realizaciones.

Fuentes informativas: se emplean para localizar otras fuentes de información. Sirven, por tanto, para saber en qué obra o recurso puede ser localizado determinado dato o información necesitada.

Flickr: es una aplicación utilizada mundialmente para administrar y compartir fotos en línea.

Guías: tratado en que se dan preceptos o meras noticias para encaminar o dirigir en cosas, ya espirituales o abstractas, ya puramente mecánicas o materiales.

Hemeroteca Digital: refiere a aquellos sitios Web donde se compilan publicaciones periódicas de toda índole, sobre todo de revistas.

IFLA: Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de la Biblioteca. Las siglas provienen de su denominación en inglés: **International Federation of Library Associations and Institutions**

Índice: herramienta importante en el servicio de referencia, ya que permite identificar información primaria sin haber tenido acceso al documento, a través de una lista sistemática de obras que dicen dónde puede ser localizada la información.

Infografía: según la Wikipedia una infografía es una representación visual de información “en la que intervienen descripciones, narraciones o interpretaciones, presentadas de manera gráfica normalmente figurativa, que pueden o no coincidir con grafismos abstractos y/o sonidos. La infografía nació como un medio de transmitir información gráficamente. Los mapas, gráficos, viñetas, etc. son infogramas; es decir, partes de la infografía, con la que se presenta una información completa aunque pueda ser complementaria o de síntesis”.

Internet: red de ordenadores a nivel mundial. Ofrece distintos servicios, como el envío y recepción de correo electrónico (email), la posibilidad de ver información en las páginas Web, de participar en foros de discusión (News), de enviar y recibir ficheros mediante FTP, de charlar en tiempo real mediante IRC, etc.

Inclusión Social: Conjunto de acciones orientadas a integrar a la vida comunitaria a todos los miembros de la sociedad respetando sus derechos e incrementando su participación independientemente de su origen, de su actividad, de sus limitaciones físicas, de su condición socio-económica o de su pensamiento.

Lista de Distribución: *“Una lista de distribución es una agrupación de usuarios de correo electrónico que basa su trabajo en un software de envío simultáneo de mensajes, de modo que todos los suscriptores de un grupo reciben cada mensaje remitido por cualquiera de los participantes al servidor en el que se encuentra instalado este programa de difusión masiva de correos electrónicos. Por lo general, los suscriptores suelen ser miembros de una misma comunidad científica o profesional, quienes se unen a estas listas para compartir informaciones con los miembros de estos grupos .”***José Antonio Merlo y Angela Sorli.**

Modelo 1 a 1: (Una computadora por alumno). Modelo educativo del sistema nacional de educación pública (Argentina). Es un compromiso por la calidad y la igualdad educativa. La gestión de las TIC en la escuela secundaria: nuevos formatos institucionales.

Marcadores Sociales: son sitios web que ofrecen a los usuarios un servicio gratuito para almacenar, clasificar, etiquetar y compartir información relevante en la Red a través de los enlaces o URLs.

Motores de búsqueda: sistema que de forma automática, indexan una porción de los documentos residentes en la globalidad de la Web y permiten localizar información a través de la formulación de una pregunta.

OEI: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura

Podcast: según la Wikipedia un podcast “es un archivo de audio gratuito, que puedes descargar y oír en tu ordenador o en un reproductor MP3, como un iPod. Los archivos se distribuyen mediante un archivo RSS, por lo que permite suscribirse y utilizar un programa para descargarlo y escucharlo cuando el usuario quiera”.

Políticas de información: lineamientos para el desarrollo de servicios y recursos de información y de su utilización eficiente. Requieren la formulación de principios doctrinales y prácticos que posibiliten alcanzar los objetivos propuestos.

Políticas: refiere a los grandes lineamientos que permiten la toma de decisiones.

Portal: es un punto de entrada a Internet donde se organizan sus contenidos, ayudando al usuario y concentrando servicios y productos, de forma que le permitan realizar cuanto necesite hacer en la Red a diario, o al menos que pueda encontrar allí todo cuanto utiliza cotidianamente sin necesidad de salir de dicho sitio.

RTE: Referente Técnico Escolar

Res. CFE: Resolución del Consejo Federal de Educación

Programa Conectar Igualdad: es una iniciativa que busca recuperar y valorizar la escuela pública con el fin de reducir las brechas digitales, educativas y sociales en toda la extensión del territorio argentino. Se trata de una Política de Estado creada a partir del Decreto 459/10, e implementada en conjunto por Presidencia de la Nación, la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES), el Ministerio de Educación de la Nación, la Jefatura de Gabinete de Ministros y el Ministerio de Planificación Federal de Inversión Pública y Servicios.

Recursos: son todos aquellos elementos necesarios, tanto tangibles como intangibles, para que una organización cumpla con sus objetivos.

Recursos de información electrónicos: soportes de información que están estrechamente relacionados con la computación, medios electrónicos, redes de

comunicación, software de todo tipo, sistemas administrativos y académicos y hardware de todo tipo.

Referencia: en bibliotecología, este vocablo tiene por extensión y analogía, el significado que tiene el vocablo inglés “referente” como equivalente de consulta, información, referencia.

Recursos Multimedia: cualquier objeto o sistema que utiliza múltiples medios de expresión (físicos o digitales) para presentar o comunicar información.

Recursos Multimediales: (imágenes, animaciones, fotografías, sonidos, fondos, videos, etc.) que se descargan de diversas fuentes (Internet, CDs, etc.) para editarlos y utilizarlos como complemento educativo.

Recursos de referencia: producto informativo de utilidad para resolver una consulta.

Repositorio: el término archivo es sinónimo de depósito de documentos a texto completo.

Red social: aplicación web que sirve para conectar a las personas con sus amigos y hacer a su vez nuevos amigos en el proceso. Hay redes sociales de contactos para fines de comunicación y entretenimiento, como Facebook, Sonico o Twitter. Pero también existen las redes sociales profesionales orientadas al intercambio de contenidos específicos de las áreas que comprenden, tal el caso de LinkedIn, por ejemplo.

2.0: Nuevo paradigma de comunicación caracterizado entre otras cosas por: 1) uso intensivo y convergente de las nuevas tecnologías de comunicación e información 2) flujo de contenidos multilínea, bidireccional y en redes 3) participación social cada vez mayor en el desarrollo, publicación y diseminación de la información.

Servicios de referencia: expresión directamente del inglés “referente work” significa la prestación de servicios de información y asistencia a los usuarios. Ayuda a los usuarios a utilizar de la mejor forma posible los recursos que posee la Biblioteca y a localizar con mayor eficacia y rapidez la información que precisan en el momento y en la forma precisa.

Servicio de referencia virtual: los servicios que utilizan tecnologías se les ha denominado como: “servicios de referencia virtual, servicio de referencia digital, servicio de información en Internet o servicio de referencia en tiempo real” Merlo Vega, José A.

Sindicación de contenidos: El RSS (*Rich Site Summary; Really Simple Syndication* o *RDF Site Summary*) tiene por objeto la distribución masiva de información contenida en diferentes sitios. Dicho de otra manera, es una forma muy sencilla para poder recibir, directamente en el propio ordenador o en una página web, información actualizada de diferentes webs, sin necesidad de tener que visitarlas una a una. Esta información se actualiza automáticamente. Para recibir estas noticias, la página deberá tener disponible el servicio RSS mediante un lector RSS.

Sindicar: es poner a disposición de otros el contenido, mientras que agregar es absorber de fuentes de contenidos los archivos RSS para ser visualizados con nuestro agregado.

Tecnologías de la información: medios técnicos dedicados a la recogida, registro (almacenamiento), tratamiento, transmisión y visualización de datos y otros tipos de información.

TIC: denominación actual para referirse a las tecnologías de la información y comunicación, es decir todas las relacionadas con la informática y las comunicaciones. Se conciben como el universo de dos conjuntos, representados por las tecnologías de la información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfases, y las tradicionales tecnologías de la comunicación (TC) - constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional.

Transacciones de referencia: las consultas de información en las cuales el personal bibliotecario recomienda, interpreta, evalúa y/o usa recursos de información para ayudar a los demás a satisfacer necesidades de información particulares. Como transacciones de referencia no se incluyen la instrucción formal o las conversaciones que proporcionen ayuda sobre lugares, horarios, equipos, suministros o normas.

Web 2.0: conjunto de aplicaciones web que permiten la interacción entre usuarios, ofreciéndoles los medios para fomentar la creatividad, la comunicación y compartir.

Wikis: es un sitio web cuyas entradas pueden ser editadas por múltiples usuarios a través de cualquier navegador. Los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparten, por lo tanto se trata de un sistema colaborativo muy simple de creación y publicación de contenidos en la Web.

Anexo III - Listado de Escuelas de Posadas que integraron la muestra de investigación

N°	Nombre del Establecimiento Escolar	Nombre de la Biblioteca	Domicilio	Tel. (0376)	E-mail	C.P.	Nombre y Apellido del Entrevistado
01	Bachillerato con Orientación Laboral Polivalente N° 1	Malvinas Argentinas	Av. Rademacher s/n	4425250	cristina-amelia-torres@hotmail.com	3300	Cristina Amelia Torres
02	Bachillerato con Orientación Laboral Polivalente N° 8	P. Antonio Ruiz de Montoya	T. de Tacuarí y Eva Perón	S/N	No tiene	3300	José María Estevez
03	Bachillerato con Orientación Laboral Polivalente N° 17	Sin Nombre	Av. Vivanco y Andresito Ch. 237Barrio Guazupí	S/N	paosnacis@hotmail.com	3300	Paola Nacimiento
04	Bachillerato con Orientación Laboral Polivalente N° 21	María E. Silvero (Zulma Ayala)	Zagaztizaval y Posadas	4493674	marisilvero170@yahoo.com.ar	3300	María E. Silvero
05	Bachillerato con Orientación Laboral N° 36	Sin Nombre	Madelaire y Oberá	4597022	bop3611@gmail.com/laurita-gunther@yahoo.com.ar	3300	Laura León
06	Centro Educativo Polimodal N° 1	Biblioteca Escolar CEP1	Av. Aguado y Luchessi s/n Ch. 102 Barrio Yacyretá	4462800	biblioteca.cep1@gmail.com	3300	Idalina Beatriz Horodeski
07	Centro Educativo Polimodal N° 26	Sin Nombre	Av. Ituzaingó N° 4366	S/N	tredicililiana@hotmail.com	3300	Liliana Tredici
08	Colegio Prov. N° 1 "Martín de Moussy"	Sin Nombre	San Lorenzo y Catamarca	4425665	No tiene	3300	Silvia Vanessa Delpiano
09	Esc. Sup. De Comercio N° 6 "Mariano Moreno"	Mariano Moreno	Ayacucho N° 1.441	4427860	No tiene	3300	Ana Salina
10	Escuela de Comercio N° 8	Prof. Nélide E. Fernandez	Las Palmeras y Ruta 12	4480696	No tiene	3300	Silvia Vanessa Delpiano
11	Esc. de Comercio N° 18 "Libertador Gral. San Martín"	Sin Nombre	Av. Rademacher y Cdte. Espora	415292990	No tiene	3300	Mónica E. Aguirre
12	Esc. Normal Sup. E.E.U.U. Del Brasil	Clotilde González de Fernández Ramos	Belgrano N° 515	4427139	http://normaleudelbrasil.edu.ar/	3300	Silvina Noguera
13	Esc. NormalSup. N° 10"San Antonio"	Emilia M. de Bistoletti	Trípoli N° 3329	4447403	No tiene	3300	Miriam Ternovich
14	E.P.E.T. N° 37 "Benjamín Matienzo"	Benjamín Matienzo	Jujuy N° 1459	4426759	benjamatienzo@live.com.ar	3300	Aurora R. López
15	E.P.E.T. N° 01 UNESCO	Sin Nombre	Av. Lavalle y Centenario	S/N	No tiene	3300	Ana María Tejera
16	E.P.E.T. N° 2"Eva Perón"	EPET N°2	Junín N° 2360	4423658	No tiene	3300	Verónica Christin