



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA
FACULTAD DE HUMANIDADES**

**Departamento de Documentación
Licenciatura en Bibliotecología y Documentación
Modalidad a Distancia**

=====

***“Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca perteneciente a la Escuela
Secundaria Básica Nº 18 de Villa Luzuriaga, partido de La Matanza, provincia
de Buenos Aires”***

Tesina presentada al Departamento de Documentación, Facultad de Humanidades, de la
Universidad Nacional de Mar del Plata, para optar por el grado académico de

LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

Por

Acosta, Patricia Adriana

DNI: 21.443.469

Matrícula: UA 2159

E-mail: patriciaacosta2003@yahoo.com.ar

DIRECTORA: Lic. Sleimen, Silvia

Mar del Plata, Buenos Aires - Argentina 2013

Cómo citar esta tesina:

ACOSTA, Patricia Adriana (2014) -- Satisfacción de usuarios de la Biblioteca perteneciente a la
Escuela Secundaria Básica Nº 18 de Villa Luzuriaga, Partido de La Matanza, Provincia de Buenos
Aires. -- Tesis de Licenciatura no publicada --Universidad Nacional de Mar del Plata: Argentina

Dedicatoria

A Daniel y a mis Amados Hijos Diego, Kevin y Agustín, por ser mis pilares fundamentales.

A mi hermana Laura, quien a pesar de su corto paso por la vida me dejó su mágico mundo de aventuras.

A todos mis docentes por contagiarme ese amor por la Educación y sobre todo “Los Libros”.

A mis hogares de crianza, quienes marcaron mi camino de crecimiento.

A Silvia y Geny quienes me brindaron la oportunidad de aprender de su extenso conocimiento y amplia experiencia, tanto a nivel profesional como humano.

Y principalmente a mis compañeros de la Escuela Secundaria Básica N° 18 docentes, no docentes y alumnos que me acompañaron, cediendo su tiempo, durante este paso tan importante de mi carrera.

Agradecimientos

Debo agradecer de manera especial a la Prof. Silvia Sleimen, por aceptar realizar esta Tesina bajo su dirección, por su asesoramiento y ayuda.

También expresar mi agradecimiento a la comunidad educativa de la Secundaria Básica N° 18 por su colaboración en el aporte de información.

Tabla de Contenido

DEDICATORIA -----	- 1 -
AGRADECIMIENTOS -----	2 -
TABLAS-----	5 -
GRÁFICOS -----	6 -
SECCIÓN A - 7 -	
<i>Fundamentación del tema</i> -----	7 -
<i>Resumen</i> -----	7 -
<i>Palabras clave</i> -----	7 -
<i>Identificación de la tesina</i> -----	7 -
FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA-----	8 -
RESUMEN -----	9 -
PALABRAS CLAVE -----	10 -
IDENTIFICACIÓN DE LA TESINA -----	11 -
SECCIÓN B - 12 -	
<i>Introducción</i> -----	12 -
<i>Breve recorrido institucional</i> -----	12 -
<i>Definiciones conceptuales</i> -----	12 -
<i>Definiciones operacionales</i> -----	12 -
<i>Planteamiento del problema</i> -----	12 -
<i>Objetivo general</i> -----	12 -
<i>Objetivos específicos</i> -----	12 -
<i>Hipótesis</i> -----	12 -
INTRODUCCIÓN-----	13 -
BREVE RECORRIDO INSTITUCIONAL -----	16 -
COMIENZOS E HISTORIA DE LA ESCUELA SECUNDARIA BÁSICA N°18.-----	16 -
CARACTERÍSTICAS ACADÉMICAS DE LA COMUNIDAD Y CARACTERÍSTICAS EDILICIAS DE LA ESCUELA. -----	18 -
CARACTERIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA ESCOLAR DE LA SECUNDARIA BÁSICA N°18 -----	20 -
DEFINICIONES CONCEPTUALES -----	21 -
BIBLIOTECA-----	21 -
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS -----	21 -
USUARIOS -----	22 -
DEFINICIONES OPERACIONALES -----	23 -
SATISFACCIÓN DEL USUARIO -----	23 -
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA -----	23 -
OBJETIVO GENERAL -----	24 -
OBJETIVOS ESPECÍFICOS -----	24 -
HIPÓTESIS -----	24 -
SECCIÓN C - 25 -	
<i>Antecedentes</i> -----	25 -

<i>Marco teórico</i>	25 -
ANTECEDENTES	26 -
ACERCA DEL CONCEPTO DE BIBLIOTECAS ESCOLARES.	26 -
BREVE RECORRIDO HISTÓRICO SOBRE LA CONCEPCIÓN DE BIBLIOTECAS ESCOLARES.	26 -
MARCO TEÓRICO.....	32 -
BIBLIOTECAS – TIPOLOGÍA.....	32 -
LA BIBLIOTECA ESCOLAR	34 -
EL BIBLIOTECARIO ESCOLAR	35 -
USUARIOS DE BIBLIOTECAS	38 -
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	38 -
ESTUDIOS DE USUARIOS	39 -
CONCEPTO DE SATISFACCIÓN	40 -
EXPECTATIVAS EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN	41 -
POR EL TIPO DE BIBLIOTECA:	43 -
VALORACIÓN Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	44 -
 SECCIÓN D - 48 -	
<i>Metodología</i>	48 -
<i>Material y Método</i>	48 -
<i>Población y Muestra</i>	48 -
<i>Técnica para la recolección de datos</i>	48 -
MATERIAL Y MÉTODO	49 -
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	49 -
TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	49 -
 SECCIÓN E - 50 -	
INVESTIGACIÓN APLICADA	51 -
PRESENTACIÓN DE TRABAJO DE CAMPO	51 -
INTRODUCCIÓN AL TRABAJO DE CAMPO.....	51 -
PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	55 -
PERFIL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA	58 -
ENCUESTA PARA ALUMNOS: ENCUESTA Y TABULACIONES	58 -
PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS DOCENTES	73 -
PERFIL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA (DOCENTES)	75 -
ENCUESTA PARA DOCENTES: TABULACIÓN Y RESULTADOS.....	75 -
PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS PADRES	84 -
PERFIL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA (PADRES).....	85 -
ENCUESTA PARA PADRES: TABULACIÓN Y RESULTADOS	86 -
 SECCIÓN D - 94 -	
<i>Conclusiones</i>	94 -
<i>Recomendaciones</i>	94 -
CONCLUSIONES	95 -
RECOMENDACIONES.....	97 -
BIBLIOGRAFÍA	102 -

SITIOS WEB-----	103 -
ANEXO: MODELO DE ENCUESTAS.-----	105 -
ENCUESTA PARA ALUMNOS -----	105 -
ENCUESTA PARA DOCENTES -----	107 -
ENCUESTA PARA PADRES-----	109 -

Tablas

TABLA 1 IDENTIFICACIÓN DE LA TESINA -----	11 -
TABLA 2 ¿TE GUSTA LEER? -----	58 -
TABLA 3 PORCENTAJES DE GUSTO LECTOR -----	59 -
TABLA 4 ¿CONCURRES A LA BIBLIOTECA PARA BUSCAR LIBROS DE INFORMACIÓN, DE LECTURAS O CUENTOS? - - 60 -	60 -
TABLA 5 PORCENTAJES DE TIPO DE MATERIAL BUSCADO EN LA BIBLIOTECA -----	60 -
TABLA 6 ¿QUÉ LIBROS CONSULTAS EN LA BIBLIOTECA? -----	62 -
TABLA 7 PORCENTAJE DE TIPO DE MATERIAL CONSULTADO -----	62 -
TABLA 8 ¿QUÉ LIBROS TE AGRADAN LEER? -----	64 -
TABLA 9 PORCENTAJE POR TIPO DE TEMÁTICA DEL GUSTO LECTOR-----	64 -
TABLA 10 ¿QUÉ MATERIAL DE INFORMACIÓN PARA EL ESTUDIO TE BRINDA TU BIBLIOTECA? -----	66 -
TABLA 11 PORCENTAJE DE TIPO DE MATERIAL DE ESTUDIO-----	66 -
TABLA 12 ¿CUÁNTOS LIBROS LEÍSTE EN EL ÚLTIMO MES? -----	68 -
TABLA 13 PORCENTAJE DE LIBROS LEÍDOS EN EL ÚLTIMO MES -----	68 -
TABLA 14 ¿DÓNDE PREFERÍS LEER? -----	70 -
TABLA 15 PORCENTAJE DEL LUGAR PREFERIDO PARA LA LECTURA -----	70 -
TABLA 16 ¿QUÉ ACTIVIDADES TE GUSTARÍAN HACER EN UNA BIBLIOTECA? -----	71 -
TABLA 17 PORCENTAJE DE SUGERENCIAS DEL ALUMNO PARA LA BIBLIOTECA -----	72 -
TABLA 18. ¿CONSULTA LA BIBLIOTECA DE SU ESCUELA PARA BUSCAR MATERIAL DE LECTURA? -----	75 -
TABLA 19. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DE CONSULTAS-----	76 -
TABLA 20. ¿LEE CUENTOS A SUS ALUMNOS EN FORMA PERIÓDICA? -----	77 -
TABLA 21. PORCENTAJE DE DOCENTES QUE LEE CUENTOS A SUS ALUMNOS-----	77 -
TABLA 22. ¿QUÉ TIPOS DE LECTURAS ELIGE PARA LEER CON SUS ALUMNOS? -----	79 -
TABLA 23. PORCENTAJE DE TIPOS DE LECTURA QUE LOS DOCENTES ELIGEN PARA SUS ALUMNOS-----	79 -
TABLA 24. ¿EMPLEA OTRO TIPO DE MATERIAL PARA QUE SUS ALUMNOS SE RECREEN? -----	81 -
TABLA 25. PORCENTAJE DE OTROS MATERIALES USADOS PARA LA RECREACIÓN DE LOS ALUMNOS -----	81 -
TABLA 26. ¿UTILIZA LOS MEDIOS AUDIOVISUALES PARA LA COMPRESIÓN LECTORA?-----	82 -
TABLA 27. PORCENTAJE DE MEDIOS AUDIOVISUALES UTILIZADOS PARA LA COMPRESIÓN LECTORA -----	83 -
TABLA 28. ¿CUÁL ES EL MEDIO QUE MÁS UTILIZA PARA INFORMARSE? -----	86 -
TABLA 29. PORCENTAJES DE MEDIOS UTILIZADOS POR LAS FAMILIAS PARA INFORMARSE -----	86 -
TABLA 30. LEER LES RESULTA-----	87 -
TABLA 31. PORCENTAJE DE INTERÉS LECTOR -----	88 -
TABLA 32. ¿LEE CON SUS HIJOS? -----	89 -
TABLA 33. PORCENTAJE DE FRECUENCIA CON LA QUE LOS PADRES LEEN A SUS HIJOS -----	89 -
TABLA 34. ¿QUÉ LEEN EN SU HOGAR?-----	90 -
TABLA 35. PORCENTAJE DE MATERIAL QUE SE LEE EN EL HOGAR-----	91 -
TABLA 36. ¿LA BIBLIOTECA ESCOLAR PROPORCIONA MATERIAL DE LECTURA PARA SUS HIJOS?-----	92 -
TABLA 37. PORCENTAJE DE OPINIÓN SOBRE LA DISPONIBILIDAD DE MATERIAL -----	92 -

Gráficos

GRÁFICO 1 ¿TE GUSTA LEER?-----	59 -
GRÁFICO 2 BÚSQUEDA EN BIBLIOTECA-----	61 -
GRÁFICO 3 LIBROS CONSULTADOS-----	63 -
GRÁFICO 4 TIPO DE TEMÁTICA DEL GUSTO LECTOR-----	65 -
GRÁFICO 5 TIPO DE MATERIAL DE ESTUDIO QUE BRINDA-----	67 -
GRÁFICO 6 NIVEL LECTOR-----	69 -
GRÁFICO 7 LUGAR PREFERIDO PARA LA LECTURA-----	70 -
GRÁFICO 8 SUGERENCIAS DEL ALUMNO PARA LA BIBLIOTECA-----	72 -
GRÁFICO 9. DOCENTES Y USO DE LA BIBLIOTECA-----	76 -
GRÁFICO 10. LECTURA DE DOCENTES A SUS ALUMNOS-----	78 -
GRÁFICO 11. TIPOS DE LECTURA-----	80 -
GRÁFICO 12. MATERIAL DE LECTURA RECREATIVA-----	82 -
GRÁFICO 13. MEDIOS AUDIOVISUALES UTILIZADOS PARA LA COMPRESIÓN LECTORA-----	83 -
GRÁFICO 14. MEDIOS DE INFORMACIÓN UTILIZADOS POR LAS FAMILIAS PARA INFORMARSE-----	87 -
GRÁFICO 15. INTERÉS LECTOR-----	88 -
GRÁFICO 16. LECTURA EN FAMILIA-----	90 -
GRÁFICO 17. PREFERENCIA LECTORA EN EL HOGAR-----	91 -
GRÁFICO 18. DISPONIBILIDAD DE MATERIAL-----	93 -

Sección A

Fundamentación del tema

Resumen

Palabras clave

Identificación de la tesina

Fundamentación del tema

No se puede concebir una sociedad democrática, inclusiva, participativa y comprometida en su desarrollo, sin un sistema de bibliotecas que ofrezca un servicio abierto, eficiente y actualizado al alcance no sólo de los alumnos sino de la comunidad educativa en su conjunto.

El mundo globalizado en el que se encuentra inmersa la comunidad plantea retos y desafíos para alcanzar una sociedad que reafirme su identidad cultural.

Para ello la biblioteca es un excelente instrumento vital e insustituible, de acompañamiento dentro de la escuela. Desde tiempos remotos, se ha constituido en una herramienta indispensable para satisfacer las necesidades informativas, culturales, recreativas, etc., de los individuos. Pero, ¿qué es una biblioteca? Según Orera Orera (1996:67) la UNESCO la define como "...aquella institución que consiste en una colección organizada de libros, impresos y revistas o de cualquier clase de materiales gráficos y audiovisuales y sus correspondientes servicios del personal para proveer y facilitar el uso de tales materiales según lo requieran las necesidades de información, investigación, educación y esparcimiento de los usuarios."

Para Kolesas el rol específico del bibliotecario que desempeña dentro de la institución escolar, además de ser el organizador y administrador de los recursos informativos de la biblioteca, a partir de las transformaciones del mundo de la información y de la educación, el bibliotecario escolar debe asumir otras tareas tales como:

- Ser especialista en información, desde el plano específicamente técnico hasta el pedagógico
- Promotor de la lectura y los bienes culturales entre los miembros de la comunidad educativa
- Asesor de alumnos, docentes y padres en relación con la información y la lectura
- Ser generador de situaciones de aprendizaje dinamizando el uso de los recursos de la biblioteca y gestando situaciones de lectura placentera.

La misión está vinculada con la educación permanente, priorizando el concepto de que "El lector es la razón de ser de una biblioteca". Atendiendo sus necesidades de información, educación, cultura y recreación.

El alumnado de la Escuela Secundaria Básica N° 18, pertenece en gran medida a sectores de condición socio-económico humildes, por lo que la biblioteca se integra de manera natural con ellos, quienes acuden para obtener información, asesoramiento, material de estudio y entretenimiento.

Por otra parte, frente a las nuevas realidades y condiciones en que vive el mundo, se produce una demanda de nuevas exigencias sociales del conocimiento, en relación con la calidad, satisfacción y necesidades de los usuarios. Esta situación reserva un papel importante a las bibliotecas escolares, que deben incorporar, cada vez más, estudios de usuarios, como un elemento básico de su estrategia de actuación institucional.

Según Monfasani (2002) la calidad de un servicio puede ser entendida como el grado de eficacia con que este se desempeña. Dicha eficacia se determinada en función de las actividades realizadas en la biblioteca, lo que incluye los productos y servicios generados por ella. La autora supone que: "Los factores intervinientes principales en la evaluación son: los profesionales de la información, a los que habitualmente se considera gestores y los usuarios, consumidores de la información. El bibliotecario aportará creatividad y pondrá en práctica sus conocimientos, para consolidar los servicios y aportar valor a la institución. El usuario a través de sus demandas impulsará la mejora y ampliación de los productos y servicios." (Monfasani, 2002:1)

Tan es así que a partir de estos argumentos ha parecido oportuno realizar una investigación que indague respecto de la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la Biblioteca de la Secundaria Básica N° 18 de la localidad de Villa Luzuriaga, partido de La Matanza.

Resumen

La creciente importancia de las Bibliotecas Escolares hace necesario utilizar medios de evaluación para conocer su situación actual.

Se tiene que conocer quiénes son nuestros usuarios potenciales y reales, qué necesidades de información tienen y en qué grado se están satisfaciendo.

Es así, que se presenta una investigación que indague respecto de la calidad de los servicios y productos que ofrece la Biblioteca de la Escuela Secundaria Básica N° 18, del partido de La Matanza, evaluando dimensiones que permitan caracterizar la biblioteca escolar, no sólo en relación con los recursos humanos y materiales con que cuenta, sino también a la forma en que sus usuarios la utilizan y valoran. Se indaga en aspectos inherentes a las diversas articulaciones entre biblioteca y aula que mantiene la propuesta pedagógica de la escuela y la inserción de la biblioteca en el contexto institucional. Asimismo se describe el proceso de la investigación y la metodología del trabajo de campo utilizado, una encuesta realizada a los docentes, alumnos y familias que integran la comunidad educativa. Se analizan los resultados y finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones pertinentes a la investigación.

Palabras clave

SATISFACCION DE USUARIOS- BIBLIOTECAS ESCOLARES – USUARIOS

Identificación de la tesina

IDENTIFICACIÓN DE LA TESINA	
Denominación	<i>Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca perteneciente a la Escuela Secundaria Básica N° 18 de Villa Luzuriaga, partido de La Matanza, provincia de Buenos Aires</i>
Tipo de investigación	Se trata de una investigación de tipo cuantitativo. También se trata de un trabajo de tipo transversal de tipo descriptivo
Tema	La satisfacción de los servicios bibliotecarios ofrecidos por la Biblioteca de la ESB N° 18 de La Matanza y la satisfacción de sus usuarios
Área/s desarrollada/s	Satisfacción de usuarios
Metodología	Exploratoria. Revisión de literatura, formulación de encuestas y entrevistas.
Unidad de Análisis	Usuarios de la biblioteca de la ESB N° 18 de La Matanza : alumnos, docentes y padres.
Instrumento/s recolección de datos	- Encuestas
Lugar de realización	ESB N° 18 de La Matanza, Buenos Aires
Período realización investigación	24 meses

Tabla n° 1. Identificación de la tesina. Fuente: elaboración propia.

Sección B

Introducción

Breve recorrido institucional

Definiciones conceptuales

Definiciones operacionales

Planteamiento del problema

Objetivo general

Objetivos específicos

Hipótesis

Introducción

En la formación de los alumnos, hoy se ha dejado de concebir la educación como información que se proporciona y almacena en la memoria, se la entiende como un conjunto de conocimientos y habilidades que permiten a los estudiantes dar respuestas a problemas que se presentan en su vida social. El desarrollo lector se impone, entonces, como el medio esencial para la construcción de estos saberes en una sociedad en la que la información y el conocimiento demandan nuevas competencias.

Por lo tanto, la importancia que cobran las Bibliotecas Escolares en el Siglo XXI hace necesario utilizar medios de evaluación para conocer su situación actual y actuar en consecuencia.

Se tiene que conocer quiénes son nuestros usuarios tanto potenciales como reales, cuáles son sus necesidades de información y en qué grado se están satisfaciendo.

Según Perea Vega (2002) la función de las bibliotecas ha sufrido importantes cambios a lo largo del tiempo. En la antigua Mesopotamia, se erigieron las primeras, las cuales se desempeñaron como almacén de información administrativa, más tarde, en la Edad Media, asumieron el propósito de copiar y proteger la cultura del período. Es a partir del Renacimiento hasta el siglo XIX cuando las bibliotecas pasan a convertirse en instituciones que se sitúan para brindar conocimiento a la ciudad. Así se constituyen en servicios para la comunidad. Desde el inicio del siglo XX y XXI la biblioteca tiene por finalidad brindar a la comunidad de clientes reales y potenciales servicios que son imprescindibles como la sala de lectura, préstamo domiciliario, acceso a documentos en diversos formatos, acceso a material bibliográfico remoto, etc. Además, las realidades demandadas por la actual sociedad del conocimiento, en relación con la calidad, satisfacción y necesidades de los usuarios, comienzan a ocupar un papel importante en las bibliotecas

Según Fushimi (2002) la preocupación por la evaluación de las bibliotecas es un tema con larga tradición en los países anglosajones. Sin embargo, en Argentina es relativamente nuevo. Es posible mencionar una investigación sobre las Bibliotecas Escolares en Argentina que se registra en una iniciativa del Ministerio de Educación y la organización de Estados Iberoamericanos (OEI), en el marco del eje de trabajo que, en virtud de las Metas Educativas 2021, ha consensuado la Comisión de Expertos en Lectura y

Bibliotecas de la OEI para el bienio 2008-2009. Dicha investigación fue desarrollada conjuntamente por cuatro países latinoamericanos Argentina, Brasil, Chile y México, quienes emplearon criterios de evaluación comunes, respaldados en el Estudio de las bibliotecas escolares en España (2004-2005).

Es así, que a partir de las mencionadas consideraciones ha parecido oportuno realizar una investigación que indague respecto de la calidad de los servicios y productos que ofrece la Biblioteca de la Escuela Secundaria Básica N° 18, de la localidad de Villa Luzuriaga, partido de La Matanza para determinar el grado de Satisfacción de Usuarios de la Biblioteca.

La relevancia de la investigación radica en que un usuario satisfecho es aquel que logre colmar sus expectativas y necesidades al momento de realizar la consulta en la biblioteca o por el contrario, sino logra colmar tales necesidades y expectativas. Esto último, redundará casi directamente en el uso posterior que el usuario le dé a la biblioteca y por ende podrá tener incidencia en el acercamiento que se tenga a la lectura.

Una biblioteca escolar se inscribe dentro de una organización perteneciente a un espacio educativo (la escuela, el colegio, universidad, etc.) que cuenta con recursos bibliográficos, documentales, digitales, entre otros. De esta manera, una biblioteca cumple un espacio fundamental en un centro educativo ya que las actividades que se realizan en los establecimientos de educación requieren indispensablemente del uso de información pero a su vez, deben incentivar la búsqueda crítica y la curiosidad académica de sus miembros.

De esta manera, la biblioteca puede satisfacer tanto las necesidades de información académicas como así también las expectativas o curiosidades que alumnos, profesores o padres tengan en relación con diversos temas. Su organización, funcionamiento y las actividades que realiza fortalecen la práctica pedagógica, estimulan el acercamiento al libro y el desarrollo de competencias comunicativas dirigidas a la formación de usuarios autónomos y críticos. La biblioteca escolar también como espacio social, favorece el encuentro con otros sujetos e instituciones del entorno social y cultural, colaborando con otras bibliotecas escolares, populares y centros culturales.

Lo anterior es especialmente cierto en relación con la Secundaria Básica N° 18. Esto es así ya que el establecimiento se encuentra en una comunidad precaria en cuanto a servicios de agua, luz, sanitarios y cloacales insuficientes. Desde el punto de vista social la

comunidad está compuesta en su mayoría por familias con un jefe de familia (hombre o mujer) con ingresos provenientes de trabajos inestables (changanines, empleadas domésticas, operarios bajo contrato, cartoneros, vendedores ambulantes), como también de planes sociales, mientras que un porcentaje bastante más reducido poseen empleos en la administración pública.

Cabe consignar que en su gran mayoría los barrios integrantes de la comunidad surgieron como asentamientos precarios en un lapso menor a los 40 años, en los que sus habitantes, por recursos propios no pudieron ser propietarias de terrenos. Sin embargo, existe un porcentaje que es propietario de casas construidas por Planes de Vivienda y de ayuda mutua.

La situación socioeconómica de la comunidad puede señalarse como una población con necesidades básicas insatisfechas. El acceso a circuitos cerrados de televisión por cable es mínimo y solo unos pocos poseen una computadora en su domicilio. De esta manera, la biblioteca escolar en dicha comunidad no cumple sólo el rol de brindar información en relación con los contenidos curriculares sino que también una función clave en toda la comunidad en tanto prestadora de información, incentivadora de lectura, lugar de encuentro social y colaboradora en el desarrollo vocacional de los alumnos y docentes.

De esta manera, es de fundamental importancia analizar si la institución, a través de su biblioteca, satisface o no las necesidades y expectativas de sus usuarios llegando entonces a formular el siguiente interrogante; ¿Cuál es el grado de satisfacción en relación con las necesidades y expectativas de los alumnos y docentes usuarios de la biblioteca de la Secundaria Básica N° 18? La hipótesis que responde de manera provisoria al interrogante formulado es que el grado de satisfacción que los usuarios de la biblioteca experimentan es alto en relación con las expectativas y necesidades que poseen.

El objetivo de la presente investigación constituye evaluar el grado de satisfacción que los usuarios, ya sean alumnos o docentes, experimentan al hacer uso de la biblioteca escolar de la Secundaria Básica N° 18. Por otro lado, los objetivos específicos son identificar las necesidades y expectativas que los usuarios tienen respecto de la biblioteca de la Secundaria Básica N°18, analizar el uso que se le da a la biblioteca de la Secundaria Básica N°18 y por último, concluir sobre el grado de satisfacción que los usuarios de la biblioteca de la Secundaria Básica N°18 experimentan al hacer uso de ella.

El trabajo se aborda desde una investigación bibliográfica y también mediante trabajo

de campo, consistiendo este último en la realización de encuestas a alumnos, docentes y padres de la institución mencionada con el objetivo de poder determinar dicha satisfacción. Se utilizaron encuestas semi estructuradas que se aplicaron sobre una muestra de alumnos, una muestra de docentes y padres dentro de la Secundaria Básica N° 18.

Además, se realizó una investigación bibliográfica para conceptualizar aspectos relacionados con la administración, organización, función y uso de una biblioteca escolar como así también a la conceptualización de necesidades, expectativas, usuarios y las metodologías utilizadas para medir el grado de satisfacción que un usuario puede experimentar a la hora de adquirir un producto o servicio en torno a sus expectativas y necesidades.

Breve recorrido institucional

Comienzos e historia de la Escuela Secundaria Básica N°18.

A mediados de los años 50 un pequeño grupo de vecinos de Villa Luzuriaga, motivado a trabajar por un barrio mejor y más unido, decide formar una Sociedad de Fomento a la que llaman “Santa Teresita”, en un espacio rodeado de campo.

Es así que hicieron del barrio una comunidad deportiva y entusiasta que brindó aliento y ganas de hacer mucho más. La comunidad iba creciendo, y detectan la necesidad de crear una institución educativa para sus hijos. De esta demanda, surge entonces en abril de 1954 la integración de comisiones para emprender la escuela del barrio. Su comisión fue bautizada con el nombre de “La Salvaje” porque sabían que tenían que luchar mucho por ese proyecto que se constituía como un sueño de la comunidad. A pesar de las dificultades continuaron luchando y fue así como el 16 de agosto de 1954 por Resolución Ministerial N° 02751 el Ministerio de Educación aprueba la creación de la Escuela N°47.

Un puñado de hombres pertenecientes a la Sociedad de Fomento se pone en el compromiso de construir la escuela. Es así como se inicia la obra.

Finalmente el proyecto se hace realidad, el 27 de marzo de 1955. Este grupo de luchadores encabezados por Don Alejandro Campi, entregan la escuela al Inspector de

Enseñanza Don Jorge Ocón.

Por Resolución N° 118 de fecha 22 de mayo de 1984, el Director General de Escuelas Dr. José Gabriel Dumón, resuelve imponer el nombre a la institución: "Fray Mamerto Esquiú" a la Escuela Primaria N°47 del distrito de La Matanza. Dicha denominación se hizo en honor al prelado, orador y docente Don Fray Mamerto Esquiú, quien ejerció en la Escuela Conventual de Catamarca en 1853 y como prelado fue titular de la sede episcopal de Córdoba y propuesto para ser Arzobispo de Buenos Aires, honor al que renunció.

La Escuela de Educación Secundaria Básica N°18 (de aquí en más Secundaria Básica N°18) se crea en el año 2005 y comparte a partir de ese momento edificio con la primaria. Desde del año 2005 se produce la separación de niveles con el tercer ciclo y la creación de la Escuela Secundaria Básica (por Resolución N° 1045/05) compartiendo espacios, planes pedagógicos y estableciéndose lazos en función del bienestar de alumnos y docentes.

La Biblioteca pasa a convertirse a partir de ese momento en un espacio común que atiende dos escuelas y a su comunidad.

Actualmente, tanto la Escuela N° 47 como la Secundaria Básica N°18, han crecido considerablemente gracias al trabajo y esfuerzo de un grupo de docentes, padres y alumnos cuya responsabilidad, preocupación y calidad las han llevado a ser reconocidas en el distrito de La Matanza. Aquella escuelita, la Escuela N° 47 Fray Mamerto Esquiú es hoy un mundo con 550 alumnos 16 maestras, dos directivos, profesores de plástica, de inglés, de música, de educación física, 2 bibliotecarias y 6 auxiliares. Todos trabajando para garantizar el derecho a la educación.

En relación con la comunidad que rodea la escuela, esta es de carácter suburbano. Desde el punto de vista demográfico, la comunidad está compuesta por barrios marginados, con servicios de agua, luz, sanitarios y cloacales insuficientes. La mayoría de las calles han comenzado a pavimentarse. El acceso al servicio de televisión por cable es reducido y solo unos pocos poseen una computadora en su domicilio.

Desde el punto de vista social la comunidad está compuesta en su mayoría por familias con un jefe de familia (hombre o mujer), con ingresos provenientes de planes sociales, trabajos inestables: costureras, changarines en hornos de ladrillo, empleadas domésticas, operarios, cartoneros, vendedores ambulantes, albañiles. Otros se dedican al

cultivo y venta de plantas y hortalizas. Un porcentaje más reducido con empleos en la administración pública. La situación socioeconómica de la comunidad podría señalarse como una población con necesidades básicas insatisfechas.

Cabe consignar que en su gran mayoría los barrios integrantes de la comunidad se sumaron como asentamientos precarios en un lapso menor a los 40 años, que por recursos propios no pudieron ser propietarios de terrenos. Existe un porcentaje que es propietario de casas construidas por Planes de Vivienda y de ayuda mutua.

Características académicas de la comunidad y características edilicias de la Escuela.

La Secundaria Básica N°18 está organizada por un personal docente que incluye al director, secretario, 50 profesores distribuidos en los dos turnos del colegio.

Además cuenta con un bibliotecario y la población estudiantil se aproxima a los 147 alumnos entre ambos turnos.

Los padres conforman la cooperadora escolar y está integrada por 10 miembros en total. Por su parte el personal de maestranza o cuidado del colegio, asciende a 4 personas distribuidas en los dos turnos.

Con respecto a la faz académica, el colegio cuenta con una biblioteca multimedia (provista por PRODYMES¹) y donaciones de la comunidad educativa, lo que incluye:

- Material de referencia en formato papel y digital, Material bibliográfico para alumnos: 1500 volúmenes
- Material bibliográfico para docentes: 1000 volúmenes
- Material audiovisual: videocasetera, dvd, televisor, equipo de audio
- Una computadora
- Conexión a Internet

¹ Programa de Descentralización y Mejoramiento de la Educación Secundaria y Polimodal – Dirección General de Cultura y Educación, Provincia de Buenos Aires.

También a través del portal ABC² se cuenta con:

- Circulares de la Rama
- Bibliografía para el docente
- Material sobre Programas y Proyectos
- Documentos de apoyo a la tarea docente

El colegio dispone y utiliza otros recursos, como reuniones de personal y personalizadas y carteleras y/o avisadores.

Además la escuela desde su biblioteca (con conexión a Internet) cuenta con servicios que brindan información tales como:

1- Portal ABC³ de la Dirección General de Cultura y Educación.

2-CENDIE⁴: Centro de Documentación e Información pedagógica (sirve de fuente de recopilación bibliográfica y normativa legal).

3- CIE: Centro de Investigaciones Educativas, dependiente de la Dirección de Capacitación Educativa, que tiene a cargo cursos de perfeccionamiento docente y Asistencias Técnicas, apoyando la gestión distrital.

Los Beneficios generados a partir de la información empleada sirven para generar:

- Planificaciones docentes
- Proyectos de aula y a nivel escuela (PEI y PCI)
- Trabajos de los alumnos, que incluyen:

² Se puede acceder al portal a través de la computadora conectada desde la biblioteca.

³ En Portal ABC: <http://www.abc.gov.ar/>

⁴ El Centro de Documentación e Información Educativa (CENDIE) es un servicio que reúne, analiza, procesa y difunde documentación e información educativa, con el objetivo de satisfacer las necesidades de docentes y responsables de la gestión educativa, en conexión permanente con diversas redes y en beneficio del trabajo colaborativo.

- a) Actividades individuales
- b) Actividades grupales
- c) Muestras
- d) Ferias
- e) Foros
- f) Actos escolares
- g) Talleres

La Secundaria Básica N°18 tuvo una reorganización edilicia, en el año 2006, que permitió que la biblioteca tuviera su propio lugar de funcionamiento. Antiguamente el espacio que ocupaba era un aula de estrecha dimensión, donde funcionaba también la dirección y secretaría. Sin espacio suficiente, la biblioteca tenía sus puertas cerradas a la comunidad, pero ante el incremento de la población estudiantil se vio obligada a buscar otro espacio destinado a atender los servicios.

Caracterización de la biblioteca escolar de la Secundaria Básica N°18

A la apertura de la biblioteca surgió la necesidad de la figura del bibliotecario que se hiciera cargo de su administración y gestión. En sus comienzos, para salvar la urgencia, fue atendida por dos docentes asignadas con tareas pasivas. Luego llegó la aprobación del cargo en la planta funcional de la institución y el cargo se expuso a acto público. Llegando en el año 2006 la primer bibliotecaria, quien continua en el cargo.

En cuanto a su colección, se conformó mediante donaciones de la Dirección General de Cultura y Educación, de su comunidad y de editoriales que generosamente respondieron a las solicitudes de pedido. En los últimos años, al no disponer de ninguna clase de subvención, se implementó el bono contribución de \$10 anuales de cada familia, dicho bono fue creado para abastecer de literatura al Proyecto de Lectura que lleva adelante la biblioteca. Además un porcentaje proviene de la Cooperadora Escolar y otro porcentaje como resultado de programas que realiza la Biblioteca en colaboración con la Dirección de la escuela con la finalidad de recaudar fondos para la compra de diversos materiales para la biblioteca.

En relación con los usuarios que concurren a ella, son tanto los alumnos de ambas

escuelas Secundaria Básica N°18 y Escuela Primaria N° 47 cuanto los vecinos de la zona, tanto unos como otros de un nivel socioeconómico muy bajo y con las necesidades básicas insatisfechas.

En relación con la colección que se encuentra en dicha biblioteca, esta está compuesta en su gran mayoría por libros de texto, manuales, cuentos, etc. que los alumnos del establecimiento precisan recurrir a ellos ya que muchos de ellos no pueden adquirirlos en una librería, por su condición precaria de vida.

Definiciones conceptuales

Biblioteca

La biblioteca, desde tiempos remotos, se ha constituido en una herramienta indispensable para satisfacer las necesidades informativas, culturales, recreativas, etc., de los sujetos. Pero, ¿qué es una biblioteca?

Según Orera Orera (1996:67) la UNESCO la define como "...aquella institución que consiste en una colección organizada de libros, impresos y revistas o de cualquier clase de materiales gráficos y audiovisuales y sus correspondientes servicios del personal para proveer y facilitar el uso de tales materiales según lo requieran las necesidades de información, investigación, educación y esparcimiento de los usuarios."

Servicios bibliotecarios

Redondo, Adriana (2011). "Se entiende al conjunto de acciones organizadas a nivel institucional de manera sostenida y cuyos objetivos principales son los de facilitar el acceso a los libros, orientar a los alumnos y docentes en sus necesidades de información y promover la lectura, a cargo de una o más personas que los gestionen".

El servicio brinda un perfil a través de los elementos físicos y del personal de la

biblioteca que el usuario valorará conjuntamente con el propio acto del servicio pudiendo estar condicionada por la propia experiencia de contacto entre la biblioteca y el usuario. De esta manera la innovación en la exigencia de calidad estará en función de las propias expectativas de servicio, siendo determinada por una serie de variables derivadas, en gran parte, de la eficacia de la comunicación organizativa. Todos estos elementos tienen una clara implicación en el proceso de otorgar una valoración del servicio y de medir el grado de satisfacción del usuario (Rey Martín 2000).

Usuarios

La palabra usuario procede del latín *usuarius*. La raíz del término proviene de *usus* (Uso), el sufijo *ario* es una forma de nombrar la persona a cuyo favor se realiza algo. El Diccionario de la Real Academia Española define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. Si se sustituye el término cosa por productos y servicios de información, la definición sería: todo aquel individuo que usa o utiliza un servicio o producto de información o que disfruta el uso de un producto o bien informativo.

Buonocore en su Diccionario de bibliotecología, define el término usuario de la siguiente manera:... aquellos que habitualmente utilizan uno o más de sus servicios (los de una biblioteca).

Elías Sanz Casado establece según la definición de usuarios que todos los seres humanos somos usuarios de información, ya que en algún momento, en alguna actividad de nuestra vida necesitamos información. A continuación mencionamos su definición respecto a usuarios dice es "Aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades".

Definiciones operacionales

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se tomará en cuenta como un indicador de la evaluación del rendimiento y de los beneficios que proporciona, en la calidad del servicio que la biblioteca proporciona y que sus usuarios así lo perciban. Considerando que la satisfacción está directamente relacionada con el uso de la biblioteca, es tomado también, como un indicador de la calidad y como un instrumento que permita progresar en el constante proceso de cambio que se encuentra la biblioteca en el mundo de la información. Asimismo teniendo en cuenta el triple propósito que tiene la satisfacción, según la investigadora (Rachel Applegate, 1993): uno descriptivo, determinar el rendimiento de la biblioteca, segundo como diagnóstico de su propia actividad y tercero, de la actitud frente al usuario.

Planteamiento del problema

Elías Sanz Casado (1994) manifiesta que los estudios de usuarios que son "el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios...".

Rey Martin (2000) añade la definición donde "Se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos".

De manera que los estudios de usuarios son una investigación que cuidadosamente identifica los hábitos informativos de los sujetos, entendidos estos dentro su ámbito social como pertenecientes a un grupo con características comunes. Asimismo la autora "Supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por la biblioteca." Lo que es de suma importancia porque puede garantizar que el usuario continúe utilizando la biblioteca.

El presente estudio pretende valorar si la biblioteca cumple su meta, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Es decir, si están satisfechos con los servicios, los usuarios de la biblioteca de la Secundaria Básica N° 18.

Objetivo general

- ✓ Evaluar el grado de satisfacción que los usuarios, alumnos, docentes y familias, experimentan al hacer uso de la biblioteca escolar de la ESB N°18.

Objetivos específicos

- ✓ Identificar las necesidades y expectativas que los usuarios tienen respecto de la biblioteca de la Secundaria Básica N°18
- ✓ Analizar el uso que los usuarios le dan a la biblioteca de Secundaria Básica N°18.
- ✓ Averiguar qué grado de satisfacción tienen los usuarios de la biblioteca de la Secundaria Básica N°18.

Hipótesis

Los usuarios de la biblioteca de la Escuela Secundaria Básica N°18 experimentan un alto grado de satisfacción en relación con sus expectativas y necesidades.

Sección C

Antecedentes

Marco teórico

Antecedentes

Acerca del concepto de Bibliotecas escolares.

Breve recorrido histórico sobre la concepción de Bibliotecas Escolares.

A nivel nacional, las bibliotecas son mencionadas por primera vez en la legislación educativa, después de la Ley 1.420 de Educación Común (1884), en la Ley de Educación Nacional número 26.206 (2007). Esta dice en su artículo 91, que se “fortalecerán las bibliotecas escolares existentes y asegurará su creación y adecuado funcionamiento en aquellos establecimientos que carezcan de ellas. Asimismo, implementará planes y programas permanentes de promoción del libro y la lectura” (Ministerio de Educación-Organización de Estados Iberoamericanos 2010).

Como entonces no quedó definido claramente un marco regulatorio para la conformación de ellas, pasaron muchas décadas para que se conformara una. También el hecho de que en la República Argentina existe un sistema federal de gobierno, esto causó que las jurisdicciones que la conforman fueran autónomas en cuanto a la implementación de las políticas nacionales trazando sus propios avances a partir de sus normativas y definiciones de política pública.

En el caso concreto de las bibliotecas escolares, esto se transcribió en realidades diversas tanto en el plano de la legislación provincial como en su articulación en subsistemas; en la asignación de cargos de acuerdo con niveles y modalidades; en la definición de sus espacios, colecciones, equipamiento, entre otros.

La primera biblioteca escolar se fundó en 1925, y no fue, por cierto, nada sencillo rastrear donde fue concebida. Sin embargo, se puede afirmar que, aparentemente la primera biblioteca escolar llegó a la Argentina en el año 1925, en la entonces escuela “Presidente Beleno”. Según los datos históricos esto ocurría unos 40 años mas tarde de la creación de la primera escuela pública para niños en el país. La primera escuela primaria

fue la "Escuela Infantil Nro. 11", inaugurada en el año 1889. Su primer director fue Don Luis Gennasi, quien tomó posesión de su cargo el 12 de julio de 1889. El primer maestro fue Don Gabriel Reus. Funcionó en la propiedad de Don Antonio Moltracio, en las actuales Avda. de Mayo y calle San Martín y el primer grado tuvo 77 inscriptos.

No fue por casualidad que el 2 de septiembre de 1925, la docente Ernestina F. Laje de López, directora de la Escuela Presidente Beleno le informara al Presidente del Consejo General de Educación Don Ramón J. Doldán que “el personal directivo y docente... ha resuelto inaugurar la Biblioteca Infantil, el día 10 de septiembre en curso, y darle el nombre de ‘Biblioteca Infantil Presidente Ramón J. Doldán...’⁵

En efecto, estaban anunciando que se había puesto en camino lo que sería el primer servicio de biblioteca escolar en la provincia de Santa Fe y según los relatos de la época, su directora veía en esta creación del espacio educativo nuevo como una herramienta más para enseñarles a los niños, la honradez, que los convirtieran en el futuro en ciudadanos honrados y patriotas. Tres días después, el Presidente contestó: “He sentido en mi espíritu, como un viento fresco de renovación que me invitara al trabajo y a la lucha por la cultura pública, venido de allá, del seno del magisterio, donde se lucha y se forma la gran democracia del mañana. /.../ Quiero entonces, que todos los maestros sepan, que así como los juzgo compañeros de una gran cruzada, les pido que no piensen en nada que sea personal, mientras ocupe la presidencia del H. Consejo. Aspiro sólo a ser uno de vosotros y sólo el primero en el trabajo, en la dignificación del maestro y en la lucha por el progreso de la cultura argentina. Con estos sentimientos, permítame la señora Directora y el personal docente de la escuela ‘Presidente Beleno’, que decline la distinción ofrecida, no sin antes hacerles llegar mi palabra de profunda gratitud, por el generoso espíritu de consideración y estima que lo inspira y que por sí solo representa el más noble de los estímulos morales a que puede aspirar un funcionario⁶”

El acto que se había previsto para el 10 de septiembre en conmemoración al Día del Maestro y aniversario del fallecimiento de Domingo Faustino Sarmiento no pudo concretarse

⁵ 1925: Primera Biblioteca Escolar – Escuela Presidente Beleno. (s. f.). Recuperado el 28 de marzo de 2013, de <http://www.sepaargentina.com.ar>.

⁶ 1925: Primera Biblioteca Escolar – Escuela Presidente Beleno. (s. f.). Recuperado el 28 de marzo de 2013, de <http://www.sepaargentina.com.ar>

en la Escuela Beleno, ya que desde el Consejo educativo, habían previsto la inauguración de una biblioteca escolar en otro establecimiento. Entonces “el 22 de setiembre de 1925, primero se dejó inaugurada la Biblioteca Infantil ‘Domingo Guzmán Silva’ en la Escuela N° 1 “Domingo Faustino Sarmiento”⁷ de Santa Fe.

En esa oportunidad en presencia de directivos y funcionarios provinciales se celebró la idea de crear una biblioteca infantil escolar y de los beneficios que traería para la comunidad educativa. Luego, el presidente del Consejo Ramón Doldán dijo: “Ninguna obra mejor, ninguna concurrencia más eficaz que la acción del libro, que la obra activa de las bibliotecas, donde el niño encuentra sendas de saber, motivos de grato solaz, medios de completar las enseñanzas recibidas, y más que todo, el hábito de la lectura, el amor al libro, la noble disciplina del estudio”⁸.

Finalmente el 22 de setiembre de 1958 en la Escuela Beleno de la Ciudad de Santa Fe, fue inaugurada la primera biblioteca escolar, para gran alegría de toda la comunidad educativa. La directora del establecimiento dijo en aquella histórica ocasión que “con bibliotecas de la índole de la que hoy se inaugura, tienen sus auspiciadores la sana intención de arrebatar víctimas a la calle -esa devoradora de inocencias-, y con ello reducir la población de cárceles, asilos y hospitales”.⁹/.../ “Modestamente, sin aparatosidades que nada significan, se inaugura hoy oficialmente la Biblioteca de la Escuela Presidente Beleno...”¹⁰

Ahora bien, ¿qué sucede con las bibliotecas hoy en día? Ocurre, que la diversidad de la Argentina en materia jurisdiccional generó la necesidad de poner en marcha una política pública de gestión de la información y el conocimiento en el sistema educativo, que logró que el Ministerio de Educación, junto con la Biblioteca Nacional de Maestros fundara, en el

⁷ 1925: Primera Biblioteca Escolar – Escuela Presidente Beleno. (s. f.). Recuperado el 28 de marzo de 2013, de <http://www.sepaargentina.com.ar>

⁸ 1925: Primera Biblioteca Escolar – Escuela Presidente Beleno. (s. f.). Recuperado el 28 de marzo de 2013, de <http://www.sepaargentina.com.ar>

⁹ 1925: Primera Biblioteca Escolar – Escuela Presidente Beleno. (s. f.). Recuperado el 29 de marzo de 2013, de <http://www.sepaargentina.com.ar>

¹⁰ 1925: Primera Biblioteca Escolar – Escuela Presidente Beleno. (s. f.). Recuperado el 29 de marzo de 2013, de <http://www.sepaargentina.com.ar>

año 2002, el Programa de Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina con el objetivo principal de construir un sistema federal de bibliotecas escolares. Seis años después y siguiendo el programa se inició el Relevamiento Nacional de Bibliotecas en todos los niveles educativos. Este estudio de casos se conformó con el propósito de sistematizar información sobre ellas para ser incluidas en el Mapa Educativo Nacional y conformar un diagnóstico actualizado de las unidades de información del país. (Ministerio de Educación- Organización de Estados Iberoamericanos 2010).

En la actualidad las bibliotecas escolares son un hecho consumado en cualquiera de sus manifestaciones en los cientos de miles de establecimientos educativos a lo largo y a lo ancho del país. Las bibliotecas escolares han pasado por muchas etapas en cuanto a concepción institucional, pero hoy pueden definirse desde el espacio y servicio que ocupa en el establecimiento educativo.

De acuerdo con un relevamiento realizado por el Ministerio de Educación de la Nación en el año 2009, en el que se estudiaron los casos de 600 establecimientos educativos, en el centro, oeste, norte y este del país se puede decir que las bibliotecas en las escuelas, no son vistas o desarrolladas en todas las escuelas de manera similar. O uniforme. De acuerdo con el análisis ofrecido, se puede destacar que:

- Hay escuelas que tienen bibliotecas que poseen un espacio único o compartido con otras actividades. Las primeras corresponden a las escuelas cuyas bibliotecas cuentan con un espacio propio para su funcionamiento y a las que se encuentran en áreas compartidas; por ejemplo, el despacho del director, la sala de audiovisuales, la sala de profesores, etcétera.
- Se encontraron escuelas que poseen algún tipo de servicio bibliotecario pero sin espacio físico único ni compartido. Estas son las que brindan servicios bibliotecarios “alternativos” con ubicación móvil o fija; por ejemplo, un puesto de libros en el pasillo de la escuela, un carrito con libros que es llevado por las aulas, etcétera.
- Se encontraron escuelas que cuentan solamente con bibliotecas de aula es decir en el propio curso, este tipo responde a los servicios bibliotecarios que

se encuentran dentro de las aulas, sin biblioteca central.

Así se reconoce a la biblioteca como una parte imprescindible en cualquier proyecto escolar. Y esto se ve enmarcado desde el proyecto su organización, el funcionamiento y las actividades que se realizaran para fortalecer la práctica pedagógica. Estas condiciones servirán para estimular el acercamiento al libro y el desarrollo de competencias comunicativas dirigidas a la formación de usuarios autónomos y críticos, en toda la población académica del colegio.

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.

La UNESCO hace una fuerte declaración sobre los principios que enmarcan la utilización de las bibliotecas escolares en todo el mundo y afirman que los servicios de aprendizaje, los libros y cualquier otro recurso disponible en la biblioteca deben permitir a los miembros de la comunidad escolar forjar para sí mismos un pensamiento crítico que les permita utilizar eficazmente la información en cualquier formato y medio de comunicación.

El personal de la biblioteca ayuda a utilizar los libros y otras fuentes de información, desde los relatos literarios hasta los documentos plasmados en todo tipo de soportes (impresos, electrónicos u otros) y accesibles directamente o a distancia. Estos materiales complementan y enriquecen los libros de texto, así como los materiales y métodos pedagógicos.

Estudios realizados por la UNESCO a nivel mundial han demostrado que la cooperación entre bibliotecarios y docentes, permite que los alumnos logren alcanzar niveles más altos en conocimientos básicos, lectura, aprendizaje, solución de problemas y competencias en materia de tecnologías de la información y la comunicación.

A los servicios de la biblioteca escolar deben tener acceso por igual todos los miembros de la comunidad escolar, sin distinción de edad, raza, sexo, religión, nacionalidad,

lengua, condición social y situación profesional. Hay que ofrecer servicios y materiales específicos a los que no están en condiciones de utilizar los servicios y materiales de biblioteca corrientes. El acceso a los servicios y las colecciones debe basarse en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y no deberá estar sometido a ningún tipo de censura ideológica, política o religiosa, ni tampoco a presiones comerciales, establece la UNESCO.

Cabe destacar que la biblioteca escolar debe ser formador de un espacio social, que favorezca el encuentro con otros sujetos e instituciones del entorno social y cultural, colaborando con otras bibliotecas escolares, populares y centros culturales.

La biblioteca escolar es un centro de aprendizajes donde docentes, alumnos y miembros de toda la comunidad buscan satisfacer necesidades de información y de encuentro con la literatura. Una herramienta fundamental de toda institución educativa.

Siguiendo el informe del Ministerio de Educación de la Nación (2010), en el caso de las escuelas que no cuentan con un servicio de biblioteca escolar, ocurre que esto se debe principalmente porque no cuentan con el cargo de bibliotecario. La necesidad de un responsable que se encargue de las funciones propias de la gestión de la información y el conocimiento, así como la promoción de la lectura, entre otras, se convierte para ellos en un factor fundamental.

También pero en menor medida se indica la falta de presupuesto como un factor que impide el uso de la biblioteca, y en mucho menor grado, se explica que la insuficiencia de libros o materiales, tampoco ayuda en el desarrollo de la biblioteca escolar.

Esto refuerza la posición que conceden los directivos al cargo de bibliotecario, pues indica que no sólo basta con la presencia de libros, y que no es tan importante contar con un presupuesto propio. Lo fundamental es tener en la institución quien asuma la responsabilidad de la biblioteca.

En la Argentina se entiende como bibliotecario a cualquier persona a cargo de las bibliotecas que pueden tener diferentes niveles de formación inicial y específica. Es decir, quienes las atienden pueden ser bibliotecarios, docentes, directivos en sus “ratos libres”,

auxiliares u otros miembros de la comunidad.

Se lo definió así de acuerdo con la pluralidad de espectro que surgió en el relevamiento educativo de bibliotecas escolares en Argentina, en lo cual se manifiesta claramente la heterogeneidad del personal que asume la tarea. De esta manera se entiende por responsable de biblioteca, a la persona con mayor dedicación y conocimiento de sus características y funcionamiento, independientemente de que tenga cargo o formación de bibliotecario, y de que las tareas en la biblioteca representen su actividad principal dentro de la escuela.

El bibliotecario, es quien además de su trabajo específico en la biblioteca, tiene a su cargo un trabajo institucional como mediador de lectura, como puente entre los libros de la biblioteca y los docentes, entre los libros y los niños; como colaborador o generador de proyectos áulicos, acompañando a docentes que solicitan su asistencia; y como partícipe activo en el desarrollo de las grandes líneas de acción de la Dirección de Educación Primaria Básica. (Ministerio de Educación-Organización de Estados Iberoamericanos 2010).

Marco teórico

Bibliotecas – Tipología

El desarrollo cultural de un pueblo tiene sus bases en la política educativa y la eficacia de esa política que se pone de relieve a través de los hábitos de lectura logrados, de la necesidad de libros y del acceso del pueblo a éstos mediante las instituciones que tienen a su cargo esta función, las bibliotecas. Sin ellas no puede existir una eficaz escuela secundaria... (Fernández, Stella M. 2000)

La biblioteca, desde tiempos remotos, se ha constituido en una herramienta indispensable para satisfacer las necesidades informativas, culturales, recreativas, etc., de los sujetos. Pero, ¿qué es una biblioteca?

Según, la American Library Association (ALA) la define como una “colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios.

Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores”.¹¹

En consecuencia, la biblioteca tiene por función:

- Adquirir material bibliográfico, una colección, que permita la satisfacción de las necesidades de información, culturales, recreación, etc., de la comunidad a la que procura servir.
- Organizar y procesar el material bibliográfico a través de las normas establecidas, valiéndose del uso de diversas herramientas.
- Mantener la disponibilidad de los materiales al alcance de los usuarios.

Asimismo, existen diferentes tipos de bibliotecas, según los diversos tipos de usuarios o comunidades a los cuales pretenden servir. Así, Orera Orera (1996:69) señala que la UNESCO estableció una tipología de bibliotecas:

- 1- Bibliotecas Nacionales
- 2- Bibliotecas de instituciones de enseñanza superior. Se distinguen tres tipos:
 - Bibliotecas universitarias
 - Bibliotecas de institutos y departamentos universitarios
 - Bibliotecas de centros de enseñanza superior que no son parte de la universidad.
- 3- Bibliotecas escolares
- 4- Bibliotecas públicas o populares
- 5- Bibliotecas especializadas

¹¹ Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información (Madrid: Díaz de Santos, 1988), 197.

La Biblioteca Escolar

Según el Manifiesto de la UNESCO/IFLA “La biblioteca escolar proporciona información e ideas que son fundamentales para desenvolverse con éxito en nuestra sociedad contemporánea, basada en la información y el conocimiento. Proporciona a los alumnos competencias para el aprendizaje a lo largo de toda su vida y contribuye a desarrollar su imaginación, permitiéndoles que se conduzcan en la vida como ciudadanos responsables”.

El nuevo Reglamento General de las Instituciones Educativas de la Provincia de Buenos Aires (2012) cita las bibliotecas:

Artículo 185.- La Biblioteca del establecimiento atenderá prioritariamente los requerimientos de alumnos y docentes. Sin perjuicio de ello podrán revestir, además, la calidad de bibliotecas públicas, bibliotecas especiales o bibliotecas populares conforme la Ley N° 23351, el Decreto-ley N° 9319/79 y la Ley Provincial N° 13056 o la legislación que en el futuro las reemplace.

Artículo 186.- Cuando la Biblioteca Escolar se encuentre comprendida en el régimen establecido en las citadas leyes, el Proyecto Institucional dispondrá las articulaciones necesarias y los dispositivos de funcionamiento que satisfagan la planificación, la organización y el asesoramiento técnico según corresponda a cada categoría de biblioteca.

Artículo 187.- Las articulaciones y los dispositivos que se adopten deberán asegurar la prioridad de alumnos y docentes en la utilización del material disponible en tanto es su función esencial. Si correspondiera el ingreso de terceros ajenos al Sistema educativo deberán adoptar las medidas que aseguren el cumplimiento del deber de cuidado de los alumnos.

Artículo 188.- La reglamentación de uso de biblioteca que se establezca deberá propender a los siguientes objetivos:

1. Dotar prioritariamente de material adecuado para atender los requerimientos de alumnos y docentes.
2. Organizar un servicio de préstamo a domicilio.
3. Poseer un servicio de lectura en el lugar.

4. Incrementar su material bibliográfico y otro tipo de soportes.

5. Organizar servicios de referencia y de extensión bibliotecarias en función de las necesidades de los estudiantes, los docentes y de la comunidad.

6. Construir el catálogo escolar distrital.

7. Establecer relaciones de cooperación con otras bibliotecas.

Artículo 189.- La Dirección General de Cultura y Educación dispondrá los mecanismos que garanticen el funcionamiento de las bibliotecas escolares como un espacio que asegure la plena utilización de sus insumos como recursos de apoyo y consolidación de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Artículo 190.- A los fines del artículo anterior se dispondrán mecanismos de articulación específicos que aseguren la interrelación de las actividades propias de las bibliotecas escolares con el Nivel y/o Modalidad al que atienden.

El Bibliotecario Escolar

En el Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública se dice: “El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación profesional y permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados.

Así el bibliotecario es:

- Especialista en información
- Organizador y administrador de los recursos
- Promotor de la lectura y los bienes culturales
- Asesor de alumnos, docentes y padres
- Generador de situaciones de aprendizaje

Asimismo el Reglamento de Instituciones Educativas de la Provincia de Buenos Aires hace referencia a las intervenciones del bibliotecario escolar:

Artículo 81.- Es el personal docente de base de la Institución educativa que tiene a su cargo la organización técnico pedagógica del material bibliográfico, cartográfico, informático, cualesquiera sea el tipo de soporte, con que cuente la Institución y que co-participa con su tarea en el desarrollo del diseño curricular en contacto directo con los alumnos.

Artículo 82.- Su marco general de trabajo es el artículo 38 y sus tareas las establecidas por los artículos 35 al 41 de este reglamento y las que se establecen para las Bibliotecas.

Artículo 83.- Además le corresponde:

1. La elaboración e implementación articulada del Plan Institucional de Biblioteca, en el marco del Proyecto Institucional, privilegiando desde su competencia la tarea pedagógica de propiciar la formación de lectores autónomos.

2. Cumplir y hacer cumplir las previsiones del Plan de Prevención del Riesgo.

3. Ejecutar las acciones necesarias para dar cumplimiento a las prescripciones de naturaleza socioeducativa y comunitaria de este reglamento y del Proyecto Institucional.

4. Hacerse cargo de las acciones acordadas en el marco del Plan de Contingencia Pedagógica.

5. Cumplir las tareas que se le asignen en el marco del Proyecto Institucional y en tanto guarden relación con la naturaleza y competencia de su cargo y se funden en razones de promoción de derechos de los alumnos.

Artículo 190.- A los fines del artículo anterior se dispondrán mecanismos de articulación específicos que aseguren la interrelación de las actividades propias de las bibliotecas escolares con el Nivel y/o Modalidad al que atienden.

Artículo 84.- La planificación de sus tareas conlleva la elaboración e implementación del Plan de Biblioteca, el que establecerá la coordinación con los Maestros y/o Profesores. Esta coordinación podrá incluir la concurrencia de alumnos a contra-turno al

Establecimiento, circunstancia esta que genera a la Institución adoptar las acciones para asegurar el cuidado integral del que concurra.

Artículo 85.- El Plan de Biblioteca incluirá, entre otros, los siguientes aspectos técnico-pedagógicos:

1. Asignar el tiempo semanal dedicado a las actividades propias de la Biblioteca en orden a la catalogación, selección, clasificación, conservación y confección de registro de materiales y demás cuestiones específicas.

2. Promover las acciones para fomentar los hábitos de lectura y estudio por parte de los alumnos,

3. Desarrollar estrategias que contribuyan a la mayor autonomía de éstos en el acceso y el manejo de la información en cualquier soporte, formato o medio; teniendo en cuenta las formas de comunicación presentes en su comunidad y otras.

4. Coordinar, cuando el Proyecto Institucional así lo requiera, la organización de las Bibliotecas áulicas.

5. Proveer la información para orientar y facilitar la tarea del docente en todas las disciplinas.

6. Dotar de material adecuado para atender los requerimientos de alumnos y docentes.

7. Administrar y coordinar el uso de los equipos multimedios como: grabador, retroproyector, tv, video, etc. en caso de no existir el cargo de Encargado de Medios de Apoyo Técnico Pedagógico.

8. Organizar un servicio de préstamo a domicilio.

9. Concretar espacios de lectura en la Institución Educativa.

10. Organizar servicios de referencia y de extensión bibliotecarias en función de las necesidades de usuarios y de la comunidad.

11. Contribuir a la construcción del catálogo escolar distrital.

12. Establecer relaciones de cooperación con otros tipos de bibliotecas.

13. Articular las acciones y facilitar el material en relación con el Plan de Contingencia Pedagógico.

14. Prever las acciones necesarias para la articulación interinstitucional con otros establecimientos, para su utilización por sus alumnos.

Usuarios de bibliotecas

Para Monfasani, Rosa (2006. Cap. 3) “la literatura corriente ha definido dos grupos de usuarios de la información: los potenciales, que son los que necesitan información pero no están conscientes de ello, y los reales, que también la necesitan, no tienen tanto nivel de incertidumbre y son los que la utilizan frecuentemente”. “La interacción información-usuario-biblioteca constituye un ciclo que se retroalimenta en forma continua, generando en esa relación nuevos modos de informar y ser informados”.

Satisfacción del Usuario

Según el diccionario de la Real Academia Española (1992: 1311), satisfacción, en su tercera acepción, significa “Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.”, por lo que se puede entender, en una primera aproximación, al hecho de dar una solución a una duda, a una dificultad. También puede entenderse como la acción de quedar conformes o complacidos con lo conseguido.

Dentro del contexto bibliotecológico, el término “satisfacción de usuarios” puede definirse como el grado por el cual una unidad de información es capaz de contestar las necesidades del usuario. Así, la satisfacción del usuario puede ser entendida como la capacidad que tiene una biblioteca para responder a las necesidades o demandas de los usuarios.

Estudios de Usuarios

Las bibliotecas son instituciones de servicio, que se han de orientar a satisfacer a los usuarios para los cuales existen.

Para estudiar o llegar a la satisfacción del usuario, en este caso sería el usuario de la Biblioteca Escolar, debe tomarse en cuenta distintos estudios que se han hecho a los largo del siglo XX, con respecto a este tema. Primero hay que saber que para estudiar a los usuarios se debe, identificar los hábitos informativos de los individuos, entendidos en su ámbito social como pertenecientes a un grupo con características comunes. Con ellos, se conoce quiénes son y qué consultan los usuarios del centro analizado.

El estudio de usuarios se utiliza para conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, detectando los cambios que se vayan produciendo en ellos para poder diseñar los centros de información más acordes y flexibles que puedan satisfacer sus necesidades. (Sanz Casado, 1993).

En segundo lugar, los estudios sirven para aprovechar al máximo los recursos de los centros de información existentes, mediante el análisis y evaluación de sus fondos y servicios, de acuerdo con las demandas reales de información. Esto se hace para poder atender a todas las demandas que ocurren de la mejor manera (Sanz Casado, 1993).

En tercer lugar, los estudios sirven para observar y estudiar a los usuarios y realizar programas especiales para ellos, atendiendo a sus necesidades. Por último se evalúan los sistemas nacionales de información, con el fin de determinar los puntos débiles que necesiten ser reformados, de acuerdo con las necesidades de los usuarios o distribuir los recursos dentro del sistema, en función de las demandas de información que se produzcan o los cambios en los hábitos que se detecten (Sanz Casado, 1993).

Hay que destacar que una biblioteca orientada al usuario es aquella que adecua los espacios de la biblioteca, la colección, las normas de uso o la distribución de los trabajos técnicos a las necesidades de los usuarios. Un buen servicio se arraiga en unas tareas técnicas realizadas con calidad, pero éstas no deben copar la inversión y el tiempo laboral en perjuicio de los servicios. Los objetivos son mejorar la accesibilidad, disponibilidad y

conocimiento de los fondos documentales, reducir el tiempo de localización y acceso a la información y a los documentos, e ir adaptando la biblioteca en cada momento a las demandas de información cambiantes de los usuarios, utilizando los recursos informativos y tecnológicos disponibles para conseguirlo (Gómez Hernández, 2002).

Concepto de satisfacción

El concepto "satisfacción del usuario" empieza a hacerse conocido durante el boom de la biblioteconomía en la década del 80 y está muy relacionado con el concepto de calidad y evaluación. Estos tres elementos son consecutivos ya que primero se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario (Rey Martín, 2000)

Buscando la mejor definición de satisfacción del usuario, Poll y Boekhorst (1996), proponen un concepto que explica que la satisfacción pasa por la valoración que se da de una biblioteca cuando cumple con sus servicios, brindando calidad y efectividad en los ojos del usuario. Está de manifiesto que se evalúa en términos de efectividad.

Otra definición es aportada por D'Elia y Walsh (1984), en la que se constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos: el primero, las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener; el segundo, el deseo, aquello que el individuo quisiera tener; el tercero, la demanda efectuada, o sea, la petición a la biblioteca y por último, la utilización de la biblioteca. (Martín 2000). Con esto se vuelve a la discusión vieja de las necesidades de los usuarios, con respecto al deseo de información.

La satisfacción del usuario con respecto al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información está directamente relacionada con el uso del sistema. Algunos autores sugieren que existe un nivel de satisfacción, por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar un sistema de información y buscan fuentes alternativas. También se puede decir que el nivel de uso de un sistema de información es un indicativo de la satisfacción de los usuarios con ese sistema, sobre todo, cuando principalmente su uso es optativo y no obligatorio, como es el caso de la biblioteca. (Rey Martín, 2000).

En el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. (Rey Martín, 2000). Es decir será la satisfacción el resultado que el sistema quiere lograr, entre ellos, las expectativas del usuario, el tiempo invertido, el dinero, etc.

Expectativas en relación con la satisfacción

Las expectativas surgen de la percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, en un determinado contexto ambiental y también la mejor prestación posible de servicio. Al reconocer que la prestación del servicio está implícita en la satisfacción del usuario, se está dando un valor subjetivo al propio concepto de satisfacción y a la relación servicio-usuario. (Rey Martín, 2000).

Hay que entender que las expectativas son las creencias que tiene el usuario con respecto a un servicio. Estas se conforman de la calidad percibida que resulta de comparar la calidad que han recibido con la calidad que esperaban recibir. Están influenciadas por la propia experiencia en comparación con la competencia o con la opinión de otros usuarios.

Ahora bien hay distintos factores que influyen en las expectativas y estos son:

Servicio esperado y adecuado: es la imagen antes de recibir el servicio. Esto se encuentra en el nivel mínimo para estar satisfechos.

Zona de tolerancia: Aceptar que puede haber variación en el servicio.

Servicio deseado: es el nivel de servicio que el cliente espera recibir.¹²

Otros factores que también influyen son, las necesidades personales, los intensificadores permanentes del servicio, las expectativas derivadas del servicio así como también su filosofía.

¹²De Silan, Diana. Expectativas del usuario, 2011 <http://www.slideshare.net/dimagenpersonal/3-expectativas-del-usuario> [Consulta: jueves, 28 de marzo de 2013].

Además, nunca será un servicio de calidad si el usuario no lo percibe así. Igualmente, hay que tener presente que el "standard" de servicio será diferente para cada usuario, y estará en función de sus expectativas. La transformación de la exigencia de la calidad, en función de las propias expectativas de servicio, viene determinada por una serie de variables derivadas en gran parte de los elementos cognoscitivos del usuario. (Rey Martín, 2000).

Asimismo, Rey Martín cita otro factor muy importante a tener en cuenta, y que desde la perspectiva del usuario puede ocurrir es que:

- si la calidad percibida es más alta que la calidad recibida ----- el juicio del servicio será favorable.

- si la calidad percibida es más baja que la calidad recibida---- el juicio de los servicios será desfavorable.

Una buena forma de categorizar las distintas necesidades de los usuarios es estableciendo ejemplos de éstos en función de diferentes juicios, que vayan dando cuenta de diferentes perfiles de cada uno de ellos, de manera tal que se vaya orientando los servicios a esos perfiles. Los estudios de usuarios y la práctica bibliotecaria hacen ya previsible algunas de las aspiraciones informativas de los usuarios. Existen diversos criterios para tipificar a los usuarios, algunos de ellos, (según Gómez Hernández, 2002) serían:

· **Potenciales-reales:** Si se considera usuario a todo aquel que necesita información para el desarrollo de sus actividades profesionales o privadas, todo individuo lo es. Aunque los usuarios reales son sólo una pequeña parte, quedando los demás como "potenciales" clientes que deben interesarse por la biblioteca. Para ello hay que trazar un plan que lleguen los servicios a todos los que tienen derecho a él, y también incluyendo a los que todavía no son usuarios.

Por otra parte cuando se estudia a los usuarios se debe hacer de modo que los resultados no sean oblicuos, es decir, que se extrapole las conclusiones al conjunto de la comunidad teórica de usuarios, en el caso que se haya obtenido información de usuarios reales, cuyas opiniones y demandas no representarán al conjunto.

· **Presenciales-virtuales:** La biblioteca digital, es la presencia de la biblioteca en Internet que la hace accesible de manera remota, tanto a los usuarios para los que específicamente están destinadas, como a otros. Se debe prever que usuarios remotos se atienden y que servicios se les prestará.

Por el tipo de biblioteca:

- Por el tipo de biblioteca se puede también diferenciar: en Bibliotecas públicas, donde asisten todos los ciudadanos, y se suelen diferenciar por edades ya sea, infantiles, juveniles, mayores, o colectivos con necesidades específicas.

- En las bibliotecas especializadas las necesidades de los usuarios son más homogéneas determinables (revistas, congresos y cursos sobre la especialidad...)

- En las bibliotecas de instituciones educativas: por el nivel de estudios y la condición de docente o estudiante.

También es posible pensar anticipadamente sobre las necesidades diferentes por sus categorías profesionales o por criterios sociológicos. Por ejemplo los estudiantes requieren obras de divulgación; los investigadores, obras de exhaustividad, los técnicos pertinencia, los políticos y administradores precisión y actualidad; los profesores y divulgadores, los periodistas, obras de sintetización; y los ciudadanos, obras e informaciones de carácter múltiple. (Gómez Hernández, 2002).

En cuanto a una biblioteca pública, por ejemplo, y se quiere saber sobre el perfil de los usuarios se necesita indagar en diferentes aspectos, tales, como:

Personales-Educativos, entre ellos se puede diferenciar entre:

- Características personales (edad, sexo, profesión)
- Educación (nivel de estudios, satisfacción con los estudios)
- Hábito lector y preferencias lectoras

-Conocimiento y uso de las bibliotecas. Es decir, actitudes, motivaciones y expectativas hacia la biblioteca

- Usanza y relación con los servicios
- Valoración de necesidades de información y cultura

Entorno familiar:

- Tipo de familia y relaciones de convivencia familiar
- Características personales de los miembros de la unidad familiar (edad, sexo, profesión.)
- Trabajo (ocupación, categoría, situación laboral, satisfacción con el trabajo de los miembros)
- Ingresos económicos
- Integración en grupos sociales, políticos o religiosos
- Educación (nivel de estudios alcanzado, centro...)
- Tiempo libre (lugar y tiempo de vacaciones, prácticas y consumos de ocio, televisión...)
- Hábitos y preferencias lectoras
- Fomento de la lectura en la unidad familiar

Valoración y medición de la satisfacción del usuario.

La valoración y medición de la satisfacción del usuario implica diferentes etapas, estas son según Gómez Hernández (2002):¹³

- 1- Identificar los objetos del estudio o nuestras hipótesis
- 2- Examinar la información que es necesaria obtener
- 3- Recopilar la información disponible, y diseñar un modelo de recolección de los datos de campo que se requiera
- 4- Identificar la población objeto de estudio y seleccionar la muestra adecuada

¹³ GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. Los usuarios. En Manual de Biblioteconomía. [Editora: Luisa Orera]. Madrid: Editorial Síntesis, 2002, p. 230—231.

- 5- Planificar la recogida de datos, los aspectos temporales, burocráticos o materiales necesarios
- 6- Realizar un estudio piloto para comprobar y corregir posibles problemas en la obtención de información
- 7- Obtener la información
- 8- Analizar los resultados para realizar las conclusiones
- 9- Elaborar un informe de investigación que permita la adopción de medidas concretas en la biblioteca.

El objetivo es determinar las fortalezas y debilidades de la institución en la prestación de los servicios, de modo de potenciar las fortalezas y eliminar las debilidades (desde el punto de vista del usuario) y para lograr dicho objetivo las alternativas de medición son dos:

- Investigar: Cómo: investigación cualitativa y/o cuantitativa.
 - Qué: clientes de la competencia, los propios clientes, los no clientes, experiencia de otros países
- O, No investigar.

Evolución de la calidad

El espíritu de superación, unido a la satisfacción que reporta, conduce a comportamientos que tienden a evitar los errores y a perfeccionar lo que previamente se podía dar por bueno. (Da Vía, 2014)¹⁴.

Inicialmente la calidad se asociaba con las secciones de inspección y control, donde a través de un análisis estadístico se trataba de fijar si la producción cumplía con los estándares de calidad previamente establecidos. El objetivo elemental en estos casos consistía en conseguir niveles aceptables de errores en la fase de producción. Posteriormente, el concepto de calidad se extendió a todas las fases de la vida de un producto o servicio, desde su concepción o diseño hasta su fabricación y posterior uso por parte del cliente, siendo el lema "Cero Defectos".

¹⁴ Da Viá, Ana op. cit., Unidad II, pág. 8

Actualmente los productos y servicios no sólo tienen que ser aptos para el uso que se les ha asignado sino que además tienen que equiparar e incluso superar las expectativas que los clientes han consignado en ellos. El fin consiste en satisfacer a los clientes desde el principio hasta el fin. Esta nueva concepción de la calidad es la que se conoce como "Calidad del Servicio"¹⁵.

La calidad de servicio, es un término que puede tener muchos significados. En este caso se entiende que el servicio es como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que conduce a la prestación principal, que consista en un producto o en un servicio.

En la medida en que las organizaciones de servicios tengan más dificultades para encontrar ventajas con las que competir, mayor atención tendrán que dedicar al servicio como fuente de diferenciación duradera. (Da Vía, 2014).

La calidad del servicio también ha sido explicada como una forma de actitud, afectada pero no equivalente a la satisfacción, donde el usuario compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo el acuerdo.

Al usuario le resulta más difícil valorar la calidad relacionada con el servicio debido a su intangibilidad. Por eso su valoración debe resultar de la comparación de las expectativas con el desempeño del servicio recibido, fijándose para ello tanto en el resultado del proceso como en la forma en la que este se desarrolla. (Da Vía, 2014).

La diferencia entre calidad del servicio y satisfacción no es muy clara, aunque se ha extendido la idea de que la calidad se obtiene tras una larga y completa evaluación, mientras que la segunda es la medida de una transacción específica.

Con respecto al servicio esperado, hay distintos factores que influyen y estos son:

¹⁵ RUIZ-OLALLA, C. Gestión de la calidad del servicio.

1. Comunicación boca a boca: la opinión que se forma el potencial usuario depende de lo que oye decir sobre él a otros usuarios

2. Necesidades personales: las características y circunstancias personales de cada usuario modifican las expectativas que se puede llegar a crear.

3. Experiencias anteriores: las expectativas que tienen los usuarios que no han utilizado nunca el servicio no suelen ser las mismas que las de aquellos que ya han experimentado con el uso de ese servicio o con otro de características similares.

Sección D

Metodología

Material y Métodos

Población y Muestra

Técnica para la recolección de datos

Material y Métodos

Se trata de una investigación de tipo cuantitativo. Según Hernández Sampieri y otros (1998), en este tipo de diseños se observan "...fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos." Además, agrega el autor: "...no se construye ninguna situación sino que se observan situaciones ya existentes, no provocada intencionalmente por el investigador." (Hernández Sampieri y otros, 1998) Por otra parte, se trata también de un trabajo de tipo transversal de tipo descriptivo. Hernández Sampieri y otros (1998) definen a las investigaciones de tipo transversal como aquellos que "...recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único." Respecto de este tipo de trabajo pero descriptivo reflexiona que tienen como objetivo la indagación en ciertos aspectos y las formas en que estos se manifiestan.

Población y Muestra

La población de estudio está formada por todas aquellas personas que utilizan la Biblioteca de la Escuela Secundaria Básica N°18 de la localidad de Villa Luzuriaga, partido de La Matanza.

La muestra ha sido no probabilística o dirigida. Como dice Hernández Sampieri y otros (1998), este tipo de muestras no precisa tanto de una representatividad de elementos de una población, como en las probabilísticas, sino "...una controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema."

Técnica para la recolección de los datos

Para el presente estudio, se recurrió al método de la encuesta y el instrumento cuestionario, considerado como el más apropiado para los fines que perseguimos. La entrevista semiestructurada con preguntas de respuestas cerradas, fue el instrumento elegido para la recolección de datos (ver Anexo).

Sección E

Investigación aplicada

Presentación del trabajo de campo

Presentación e interpretación de los resultados

Investigación aplicada

Presentación de trabajo de campo

Introducción al trabajo de campo.

Con el objeto de tener mayor información que permita dar respuesta a los objetivos planteados es que se realizó una encuesta sobre los hábitos lectores de nuestros usuarios. Se les propuso responder el siguiente cuestionario de forma individual y anónima, con el objeto de no sesgar las respuestas hacia ninguna dirección posible.

- ❖ Población objetivo: Docentes, alumnos y familias de la Secundaria Básica N° 18 de Villa Luzuriaga

- ❖ Marco del muestreo: Para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio que presta la biblioteca se realizó una encuesta con el propósito de detectar la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. Las encuestas se realizaron en la biblioteca. Fueron repartidas por la bibliotecaria para que de forma separada por grupos de 50 alumnos, 50 docentes y 50 padres contestaran preguntas cerradas de forma anónima. Los formularios repartidos entre los usuarios fueron 150, de los que se recogieron 150 contestados. Se les explicó a cada grupo la intención, realizar la investigación con fines estadísticos, para que colaboraran a la hora de hacer la encuesta.

- ❖ Técnica de muestreo: Se seleccionó la población objetivo antes de comenzar la recolección de datos, en la forma de muestreo sin reemplazo (un mismo elemento no puede formar parte de la muestra más de una vez). Se elaboró un cuestionario de 8 ítems para los estudiantes, 5 ítems para los docentes y 5 ítems para las familias.

- ❖ Tipo de muestreo: La muestra se calculó en base a la población de la comunidad educativa integrada por alumnos, docentes y familia que hacen uso efectivo y registrado de la biblioteca, unos 247, lo que aplicando un porcentaje de confianza del 95% y un porcentaje de error del 5% daría un tamaño de muestra de 150 cuestionarios.

❖ Determinación del tamaño de la muestra: Para determinar número de elementos que se incluyeron en la muestra se aplicó el cálculo de población finita para los docentes y alumnos. Y de población infinita para padres porque se desconocía la cantidad total de padres, siguiendo las fórmulas:

A) Cálculo de la muestra para el universo de docentes, para población finita menor a 10.000

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{e^2(N - 1) + p * q * z^2}$$

Para calcular el tamaño se asignaron:

Seguridad = 95%

Precisión = 4%

Margen de error= 9%

Proporción esperada = se asumió que podía ser próxima al 6 % donde:

$Z^2 = 1.962$ (nivel de confianza del 95%)

$N = 87$ docentes (tamaño de la población)

$e = 0.09$ (Margen error deseado)

$p = 0.4$ (proporción esperada que cumple la característica deseada)

$q = 0.6$ (proporción esperada que no cumple la característica deseada)

$n = 50$ docentes (Tamaño de muestra)

$$n = \frac{87 * 0.4 * 0.6 * 1.962^2}{0.09^2(87-1) + 0.4 * 0.6 * 1.962^2} = 50$$

El tamaño muestral es de 50 docentes

$$n = 50$$

B) Cálculo de la muestra para el universo de alumnos, para población finita menor a 10.000

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{e^2(N - 1) + p * q * z^2}$$

Para calcular el tamaño se asignaron:

Seguridad = 90%

Precisión = 4%

Margen de error= 9%

Proporción esperada = se asumió que podía ser próxima al 4 % donde:

Z2 = 1.6452 (nivel de confianza del 90%)

N= 140 alumnos (Tamaño de la población)

e= 9% (Margen error deseado)

p = 0.4 (proporción esperada que cumple la característica deseada, en este caso 4%)

q = 0.6 (proporción esperada que no cumple la característica deseada)

n= 50 alumnos (Tamaño de muestra)

$$n = \frac{140 * 0.4 * 0.6 * 1.6452^2}{0.09^2 (140 - 1) + 0.4 * 0.6 * 1.6452^2} = 50$$

El tamaño muestral es de 50 alumnos.

$$n = 50$$

C) Cálculo de muestra para la población de padres, para población infinita

$$n = \frac{Z_a^2 * p * q}{d^2}$$

Para calcular el tamaño, se asignaron

Seguridad = 95%

Precisión = 6%:

Proporción esperada = se asumió que podía ser próxima al 5% donde:

- $Z_a^2 = 1.96^2$ (Nivel de confianza del 95%)
- $p = 0.05$ (cumple la característica deseada, en este caso 5%)
- $q = 1 - p$ (en este caso $1 - 0.05 = 0.95$)
- $d =$ precisión (en este caso fue un 6%)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.06^2} = 50$$

El tamaño muestral es de 50 familias.

$$n = 50$$

Presentación e interpretación de resultados

A continuación se realiza un detalle de los resultados obtenidos en relación con cada una de las encuestas realizadas junto a una breve interpretación que servirá luego, de fuente de información para lograr esbozar las conclusiones de la presente investigación.

A través del cuestionario se buscó conocer la opinión de los alumnos, docentes y familias sobre el uso y la satisfacción de los servicios que provienen de la biblioteca de la Secundaria Básica N°18.

En las **encuestas para los alumnos** (ver anexo Encuestas para Alumnos) se preguntaron:

En la Pregunta N°1 *¿Te gusta leer?* se clasificaron las respuestas según 3 opciones:

- A veces
- Siempre
- Nunca

En la Pregunta N°2: *¿Concurre a la Biblioteca para buscar libros de información, de lecturas o cuentos?* se clasificaron las respuestas según 3 opciones:

- Información
- Lectura
- Cuentos

En la Pregunta N°3 *¿Qué libros consultas en la Biblioteca: libros escolares, de recreación o ambos?* se clasificaron las respuestas según 3 opciones:

- Libros escolares
- Libros de recreación

- Ambos

En la Pregunta N° 4: *¿Qué libros te agradan leer?* se clasificaron las respuestas según 6 opciones, de las que se podían marcar varias:

- Ciencia ficción
- Aventura
- De amor
- Poesía
- Terror
- Humor

En la Pregunta N° 5: *¿Qué material de información para el estudio te brinda tu Biblioteca?* se clasificaron las respuestas según 11 opciones, de las que se podían marcar varias:

- De lectura
- Manuales
- Diccionario
- Revistas
- Diarios
- Enciclopedia
- Videos
- CDs
- Mapas

- Globo terráqueo
- CD-Rom

En la Pregunta N° 6: *¿Cuántos libros leíste en el último mes?* se clasificaron las respuestas según 5 opciones:

- Leyó 1
- Leyó 2
- Leyó 3
- Leyó más
- No leyó

En la Pregunta N° 7: *¿Dónde preferís leer en tu Hogar o en la Biblioteca?* Se clasificaron las respuestas en 2 opciones

- Hogar
- Biblioteca

En la Pregunta N° 8: *¿Qué actividades te gustaría hacer en una Biblioteca?* se clasificaron las respuestas en 9 opciones, de las que se podían marcar más de 1:

- Música
- Teatro
- Ordenar libros
- Ver películas
- Leer

- Talleres literarios
- Encuentros con la familia
- Tareas escolares
- Otros

Perfil de la población encuestada

La población de usuarios de la biblioteca de la Escuela Secundaria Básica N° 18 se compone de estudiantes de 1º, 2º y 3º años de la escuela secundaria básica, con edades entre los 13 a 16 años.

Encuesta para alumnos: Encuesta y tabulaciones

Pregunta N° 1: *¿Te gusta leer?*

ESB 18	A veces	Siempre	Nunca
	32	14	4

Tabla n° 2. Gusto por la lectura.

Fuente: elaboración propia.

ESB 18	A veces	Siempre	Nunca
	64%	28%	8%

Tabla n° 3. Porcentajes del gusto por la lectura.

Fuente: elaboración propia.

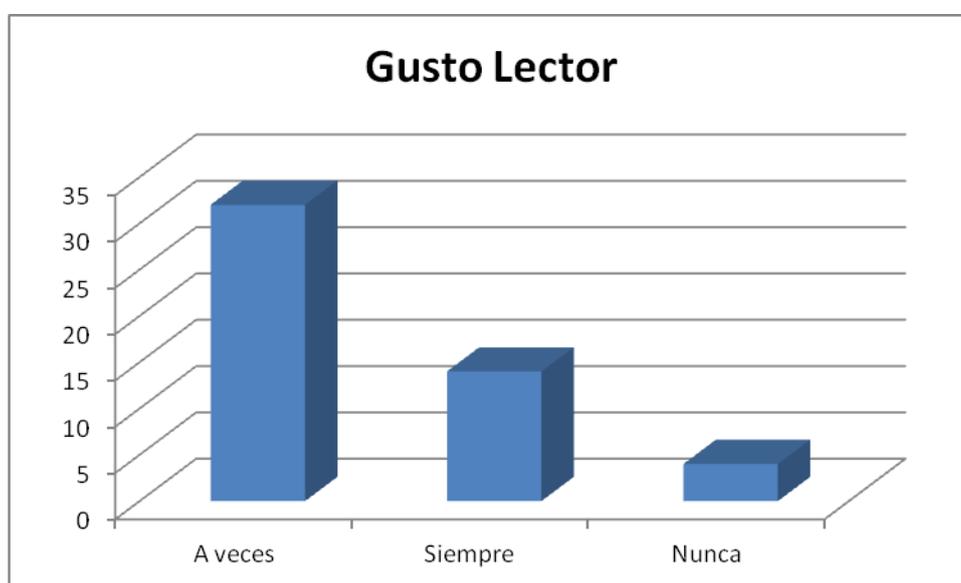


Gráfico n° 1. Gusto lector.

Fuente: elaboración propia.

Siendo $n= 50$ alumnos, el 64% de los encuestados respondió que les gusta leer “a veces”, el 28% “siempre” y al 8% “nunca”.

En el gráfico se observa que al 64% de los encuestados les gusta leer “a veces”, lo que los hace lectores ocasionales, esto significa que hay un interés potencial por la lectura que se podría motivar a través de actividades de acercamiento a la biblioteca. Es de resaltar

el 28% que le gusta leer “siempre”. El porcentaje no es de desmerecer, comparándolo con el 8% de los alumnos a los que “nunca” les gusta leer. Es probable que este último porcentaje de adolescentes de la muestra tenga una motivación literaria reducida por otras situaciones que captan su atención como ser sus cambios psicofísicos, sus relaciones con el medio social y familiar podrían influir en este resultado, así como también otros medios audiovisuales tales como internet, televisión etc.

Pregunta N°2: *¿Concurre a la Biblioteca para buscar libros de información, de lecturas o cuentos?*

ESB 18	Información	lectura	cuentos
	29	16	5

Tabla n° 4. Material de búsqueda en biblioteca.

Fuente: elaboración propia.

ESB 18	Información	lectura	cuentos
	58%	32%	10%

Tabla n° 5. Porcentajes de tipo de material buscado en la biblioteca.

Fuente: elaboración propia.

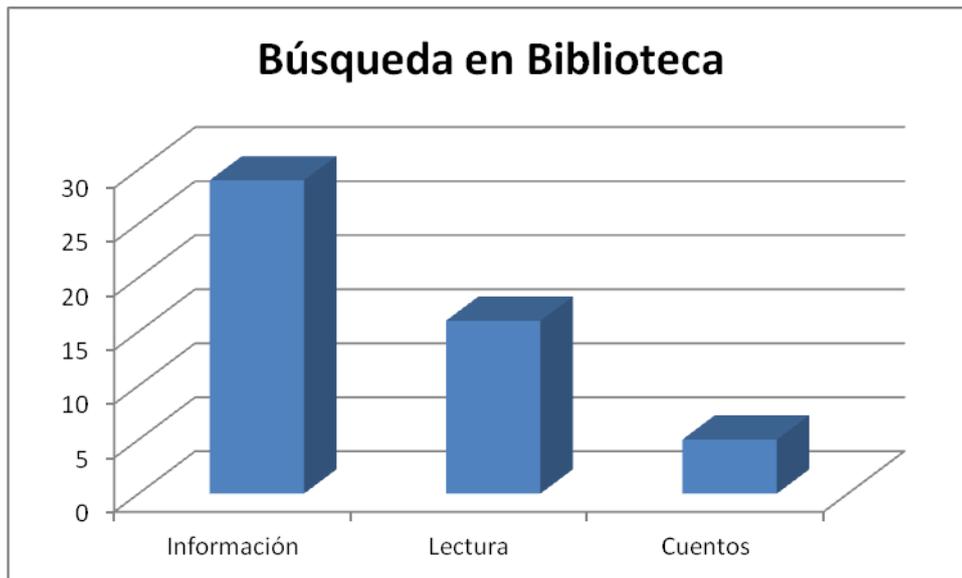


Gráfico n° 2. Búsqueda en biblioteca.

Fuente: elaboración propia.

Del análisis del gráfico número 2 se obtiene como resultado que los encuestados concurren en un 58% a la biblioteca en busca de información, luego, en un 32% lo hacen en búsqueda de material de lectura y mucho más atrás queda un 10% que van en busca de libros de cuentos.

Aquí se destaca que según la muestra encuestada la biblioteca es mayoritariamente proporcionadora de información en general, luego proporciona material de lectura y por último escasamente la ven como el lugar en el que pueden disponer de libros de cuentos.

Esto muestra claramente que la concurrencia a la biblioteca se realiza en su mayoría por pedido de los docentes, ya que la información y el material de lectura son en general solicitados por ellos en asignaturas tales como lengua y literatura.

Pregunta N°3 *¿Qué libros consultas en la Biblioteca: libros escolares, de recreación o ambos?*

ESB 18	Libros		
	Escolares	Recreación	Ambos
	10	30	10

Tabla n° 6. Tipo de material que consultan.

Fuente: elaboración propia.

ESB 18	Libros		
	Escolares	Recreación	Ambos
	20%	60%	20%

Tabla n° 7. Porcentaje de tipo de material consultado.

Fuente: elaboración propia.

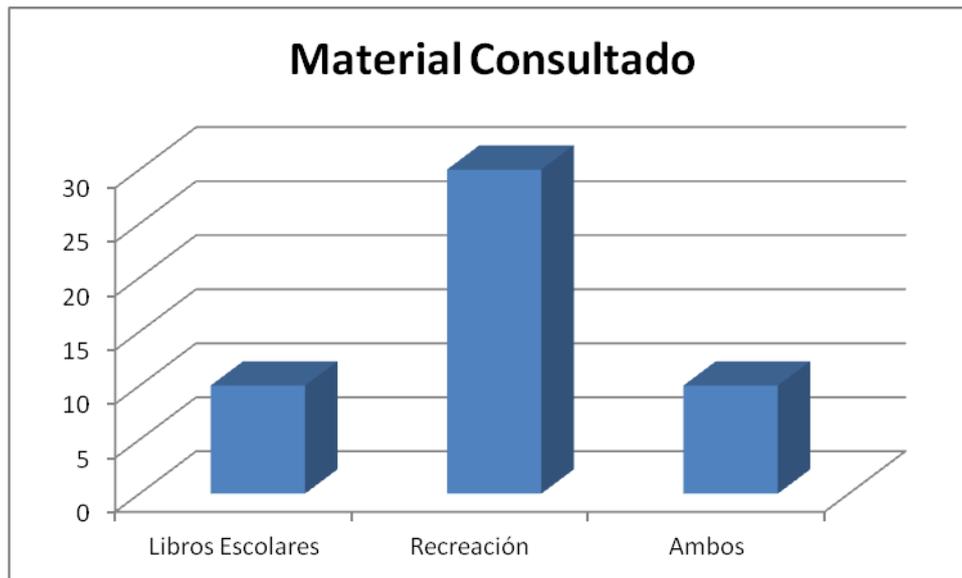


Gráfico n° 3. Material consultado

Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 60% de la muestra consulta libros de recreación en la biblioteca, esto es 30 alumnos. Luego 10 alumnos conforman el 20% de los que consultan libros escolares, y otros 10 alumnos conforman el restante 20% que consultan tanto libros de recreación como libros escolares.

Del análisis del gráfico se puede concluir que el material de recreación es el más buscado por los niños que concurren a la Secundaria Básica N° 18, evidentemente, de no ser disuadidos por los profesores para buscar libros escolares ellos, por *motu proprio* eligen material de distracción y no aquellos relacionados con los contenidos escolares.

Pregunta N° 4: ¿Qué libros te agradan leer?

ESB 18	C. Ficción	Aventura	De Amor	Poesía	Terror	Humor
	9	10	3	5	11	3

Fábula	Científicos	Cuento	Historieta	Enciclopedias
3	0	2	6	0

Tabla n° 8. Temática del gusto lector.

Fuente: elaboración propia.

ESB 18	C. Ficción	Aventura	De Amor	Poesía	Terror	Humor
	18%	20%	6%	10%	22%	6%

Fábula	Científicos	Cuento	Historieta	Enciclopedias
6%	0%	4%	12%	0%

Tabla n° 9. Porcentaje por tipo de temática del gusto lector.

Fuente: elaboración propia.

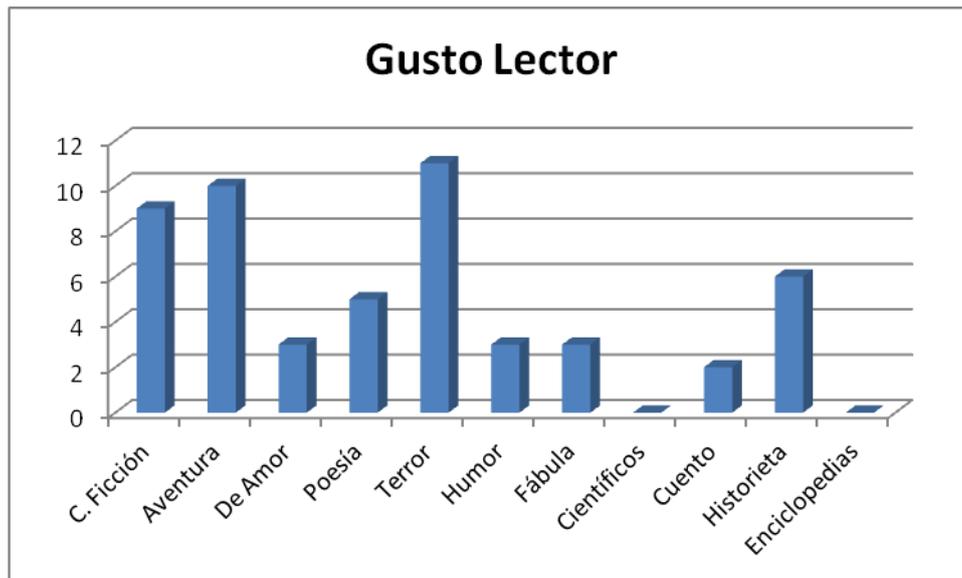


Gráfico n° 4. Tipo de temática del gusto lector.

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la temática preferida de lectura de los adolescentes de la muestra, en 1er lugar con un 22% de preferencia en el gusto lector destacan los libros de terror, en el 2do lugar los de aventura con un 20%, le siguen en 3er lugar los de ciencia ficción como los más destacados. Un 12% prefiere las historietas y quedan más atrás las temáticas de amor, humor y fábula, todas con un 6% cada una. Sólo 2 alumnos marcaron "cuento" como opción de gusto lector, un 4% de la muestra. Esta información coincide con el gráfico 2 donde se muestra que sólo una cantidad pequeña de la muestra concurre a la biblioteca a buscar libros de cuento.

El gráfico demuestra claramente que las lecturas por las cuales se inclinan los alumnos que concurren a la Secundaria Básica N° 18 y que más les agradan corresponden a los géneros de terror, aventuras, ciencia ficción, historietas. En ese orden.

Pregunta N° 5: ¿Qué material de información para el estudio te brinda tu Biblioteca?

ESB 18	De Lectura	Manuales	Diccionarios	Revistas	Diarios
	26	25	40	15	8

Enciclopedias	Videos	CDS	Mapas	Globo terráqueo	CD-ROM
20	15	15	30	15	10

Tabla n° 10. Material de estudio que proporciona la biblioteca.

Fuente: elaboración propia.

ESB 18	De Lectura	Manuales	Diccionarios	Revistas	Diarios
	52%	50%	80%	30%	16%

Enciclopedias	Videos	CDS	Mapas	Globo terráqueo	CD-ROM
40%	30%	30%	60%	30%	20%

Tabla n° 11. Porcentaje de tipo de material de estudio.

Fuente: elaboración propia.

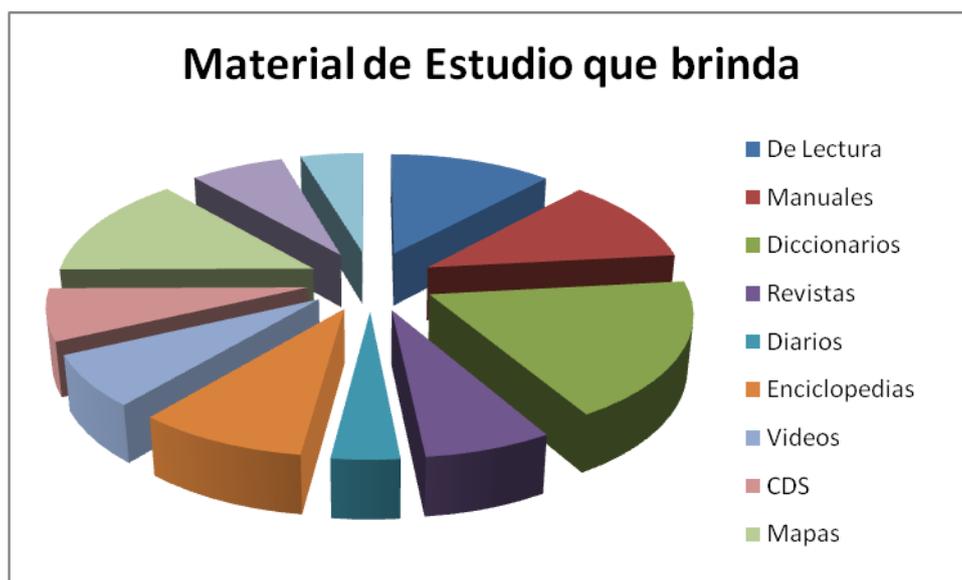


Gráfico n° 5. Tipo de material de estudio que brinda.

Fuente: elaboración propia.

De la muestra $n=50$, el 80% respondió que utiliza diccionarios, el 60% los mapas, el 52% los libros de lectura, el 50% los manuales, el 40% las enciclopedias, y en un 30% usa revistas, videos, CDs y globos terráqueos en la misma proporción. El uso de CD Rom queda en un 20% y el de diarios en un 16%.

El gráfico muestra que los alumnos de la Secundaria Básica N° 18 utilizan con más asiduidad y en este orden los siguientes materiales que encuentran en la biblioteca, a saber: diccionarios, mapas, libros de lectura, manuales y enciclopedias. Se puede deducir, que por su nivel socioeconómico bajo, utilizan estos materiales pues de otra manera no tendrían acceso alguno a ellos.

Pregunta N° 6: *¿Cuántos libros leíste en el último mes?*

ESB 18	Leyó 1 libro	Leyó 2 libros	Leyó 3 libros	Leyó más de 3	No leyó nada
	29	8	3	0	10

Tabla n° 12. Libros leídos durante el último mes.

Fuente: elaboración propia.

ESB 18	Leyó 1 libro	Leyó 2 libros	Leyó 3 libros	Leyó más de 3	No leyó nada
	58%	16%	6%	0%	20%

Tabla n° 13. Porcentaje de libros leídos en el último mes.

Fuente: elaboración propia.

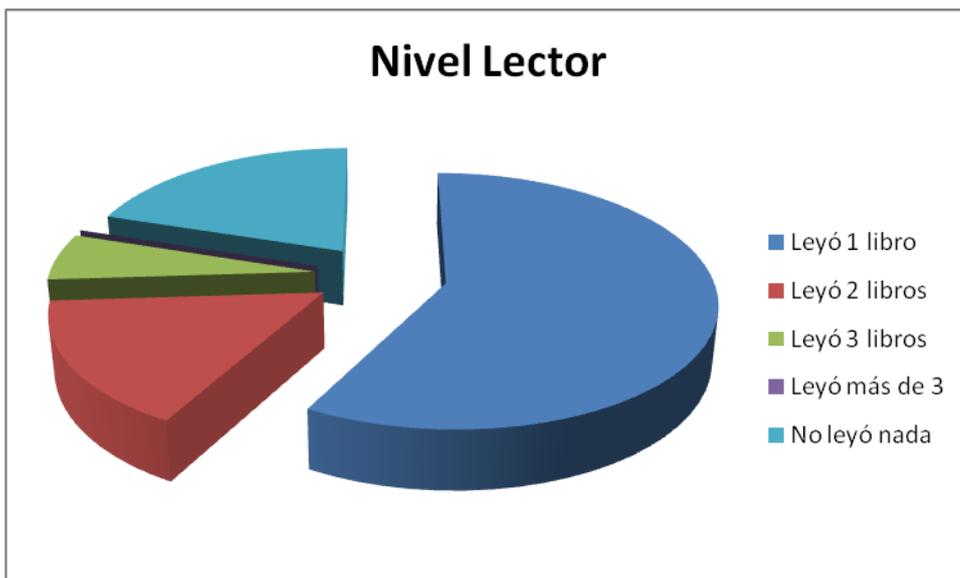


Gráfico n° 6. Nivel lector.

Fuente: elaboración propia.

De una muestra $n= 50$ alumnos, el 58% leyó un libro durante el último mes anterior al que se llevó a cabo la encuesta. Un 20% no leyó ninguno, el 16% leyó al menos 2 libros, un 6% leyó 3 libros en el mismo lapso mencionado anteriormente. Ningún alumno manifestó haber leído más de 3 libros.

El gráfico número 6 muestra que de los alumnos que concurren a la Secundaria Básica Nº 18, en más de la mitad de la muestra leyó un libro. Es preocupante que una quinta parte de los encuestados manifieste no haber leído un libro, lo que destaca que los alumnos no leen más allá de lo que se pide en las materias, podría decirse que no leen por placer o no tienen incorporado el hábito de la lectura.

Además, cabe aclarar, que muchos de los que leyeron 1 han manifestado haberlo hecho en horario de clase para la materia de Lengua.

Pregunta N° 7: *¿Dónde preferís leer en tu Hogar o en la Biblioteca?*

ESB 18	Hogar	Biblioteca
	8	42

Tabla n° 14. Lugar de preferencia para la lectura.

Fuente: elaboración propia.

ESB 18	Hogar	Biblioteca
	16%	84%

Tabla n° 15. Porcentaje del lugar preferido para la lectura.

Fuente: elaboración propia.

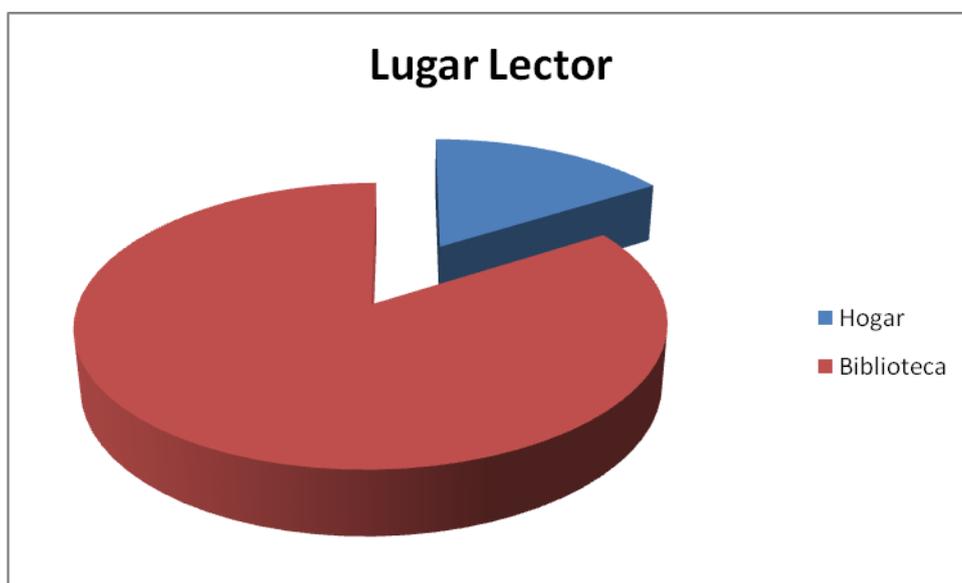


Gráfico n° 7. Lugar de preferencia lectora.

Fuente: elaboración propia.

Es destacable que el 84% de la muestra dijo preferir la biblioteca como el lugar preferido para leer.

El gráfico número 7 muestra como una parte importante de los encuestados prefiere leer en un entorno favorecedor a la lectura (sin ruidos, molestias, etc.) como es la biblioteca. La lectura se toma entre los alumnos como un momento de intimidad, siendo preferida la lectura en un ambiente tranquilo.

Pregunta N° 8: *¿Qué actividades te gustaría hacer en una Biblioteca?*

ESB 18	Música	Teatro	Ordenar Libros	Ver películas	Leer
	5	45	21	10	46

Talleres literarios	Encuentros con la Familia	Tareas escolares	Otros
42	15	26	0

Tabla n° 16. Sugerencia de actividades para la biblioteca.

Fuente: elaboración propia.

ESB 18	Música	Teatro	Ordenar Libros	Ver películas	Leer
	10%	90%	42%	20%	92%

Talleres literarios	Encuentros con la Familia	Tareas escolares	Otros
84%	30%	52%	0%

Tabla n° 17. Porcentaje de sugerencias del alumno para la biblioteca.

Fuente: elaboración propia.



Gráfico n° 8. Sugerencias del alumno para la biblioteca.

Fuente: elaboración propia.

El 92% de los encuestados respondió que les gustaría *leer* en la biblioteca. Es un porcentaje importante con el que se puede trabajar en más actividades de fomento de acercamiento a la lectura y al libro, ya que este porcentaje destaca lectores (de lecturas por placer) potenciales. Le sigue a este número, un 90% interesado en hacer actividades

relacionadas con el *teatro*. Dado que para hacer esta actividad es necesaria la lectura y comprensión de textos, la biblioteca podría jugar un papel muy interesante otra vez en el fomento de la lectura. Se manifiesta el interés de los alumnos por recibir instrucción en lectura y escritura, porque un 84% manifestó que le interesaría hacer *talleres literarios* en la biblioteca. Un 52% de la muestra manifestó su interés de usar la biblioteca para realizar *sus tareas escolares*. Como se mencionó antes, los alumnos que concurren sólo tienen acceso a material de estudios a través de la biblioteca. Tal es la razón por la que más de la mitad de los alumnos reconoció a la biblioteca como su fuente de estudios. Un alto porcentaje de los encuestados, 42%, dijo estar interesado en que la biblioteca le ofrezca la actividad de *ordenar libros*. Este índice destaca la estima de los alumnos por el formato libro de papel y su contacto con él. Actividades como encuentros con la familia (30%), ver películas (20%) y escuchar música (10%) quedaron relegados en la muestra.

Del análisis del gráfico número 8 y de acuerdo con los resultados se nota, en un alto porcentaje, el interés de los alumnos por las actividades relacionadas con la lectura y actividades derivadas de esta.

Presentación e interpretación de resultados de las encuestas a los docentes

En las encuestas para los docentes (ver anexo Encuestas para Docentes) se preguntó:

Pregunta N°1: *¿Consulta la Biblioteca de su Escuela, para buscar material de lectura?* Con las opciones de contestar:

- Siempre
- A veces
- Nunca

En la Pregunta N°2: *¿Lee cuentos a sus alumnos en forma periódica?*, se dieron dos opciones:

- Sí
- No

En Pregunta N°3: *¿Emplea otro tipo de material para que sus alumnos se recreen?*, se dieron opciones múltiples de respuesta

- Historieta
- Revista
- Leyenda
- Fábula
- Adivinanza
- Copla
- Crucigrama
- Colmo
- Trabalenguas

En la Pregunta 4 *¿Utiliza los medios audiovisuales para la comprensión lectora?*, las posibilidades de respuestas de elección múltiple fueron:

- TV
- Video
- Radio
- Diapositivas

- Computadora
- CD

Perfil de la población encuestada (DOCENTES)

Los docentes encuestados, profesores de 1ero., 2do. y 3er. año de la Secundaria Básica N° 18, en su mayoría son mujeres de entre 30 y 50 años de edad residentes en el partido de La Matanza, provincia de Buenos Aires. En su mayoría se desempeñan como profesores titulares, con alta jerarquía universitaria que poseen título de posgrado.

Encuesta para Docentes: Tabulación y resultados

Pregunta N°1: ¿Consulta la Biblioteca de su Escuela, para buscar material de lectura?

n=50

ESB 18	Siempre	A veces	Nunca
	28	8	5

Tabla n° 18. Consultas en la biblioteca.

Fuente: elaboración propia.

ESB 18	Siempre	A veces	Nunca
	56%	16%	10%

Tabla n° 19. Porcentaje de frecuencia de consultas.

Fuente: elaboración propia.

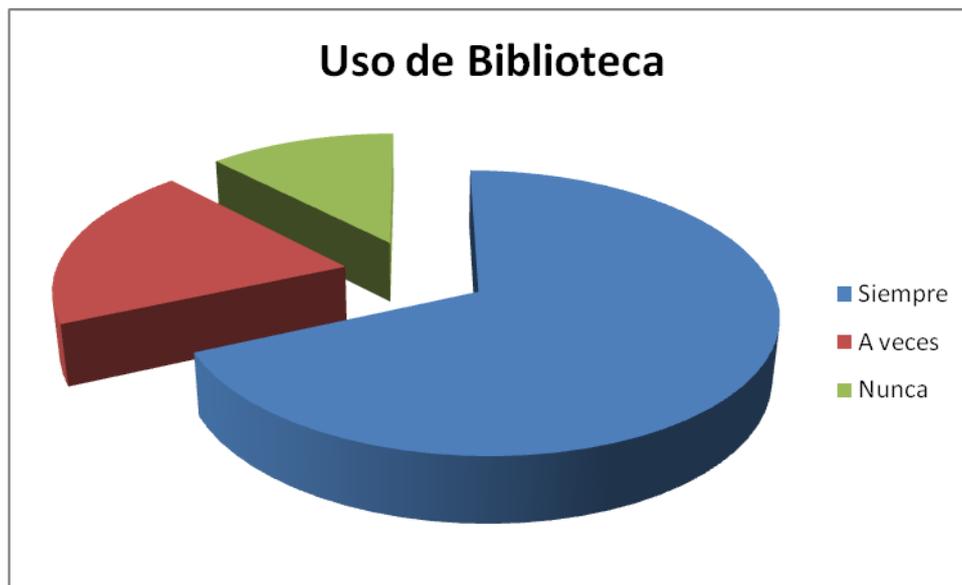


Gráfico n° 9. Docentes y su uso de la biblioteca.

Fuente: elaboración propia.

Un 56% de la muestra encuestada dijo que utiliza *siempre* el fondo bibliográfico de la biblioteca para buscar material de lectura para sus alumnos. Un 16% dijo que lo utiliza *a veces* y un 10% que *nunca* lo utiliza para ese fin. Un 18% no respondió esta pregunta.

Pregunta N°2: ¿Lee cuentos a sus alumnos en forma periódica?

n=50

Si	No
14	6

Tabla n° 20. Docentes que leen a sus alumnos.

Fuente: elaboración propia.

Si	No
34%	15%

Tabla n° 21. Porcentaje de docentes que lee cuentos a sus alumnos.

Fuente: elaboración propia.

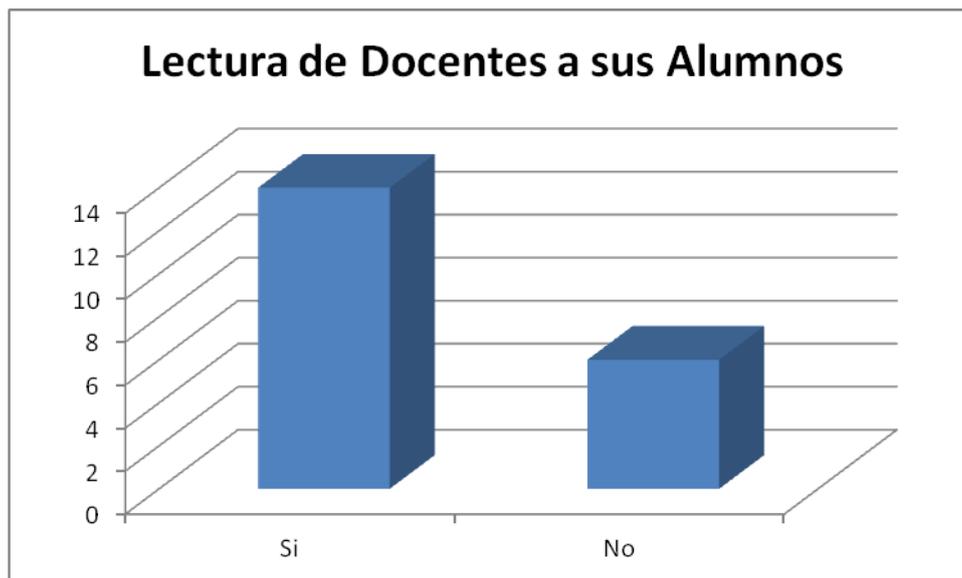


Gráfico n° 10. Lectura de docentes a sus alumnos.

Fuente: elaboración propia.

De n=50, se recibieron 20 respuestas. El 28% de los docentes elije cuentos como tipo de material a retirar de la biblioteca para leer a sus alumnos. Un 12% de la muestra contestó que no lee cuentos a sus alumnos. Un 60% de la muestra no contestó la pregunta.

Pregunta N°3: ¿Qué tipos de lecturas elige para leer con sus alumnos?

ESB	Interés de los alumnos	Cuentos Tradicionales	Novelas	Cuentos Folclóricos
18	21	2	5	12

De Misterio	De Aventura
10	10

Tabla n° 22. Tipos de lectura que eligen para sus alumnos.

Fuente: elaboración propia.

ESB 18	Interés de los alumnos	Cuentos Tradicionales	Novelas	Cuentos Folclóricos
	42%	4%	10%	24%

De Misterio	De Aventura
20%	20%

Tabla n° 23. Porcentaje de tipos de lectura que los docentes eligen para sus alumnos.

Fuente: elaboración propia.

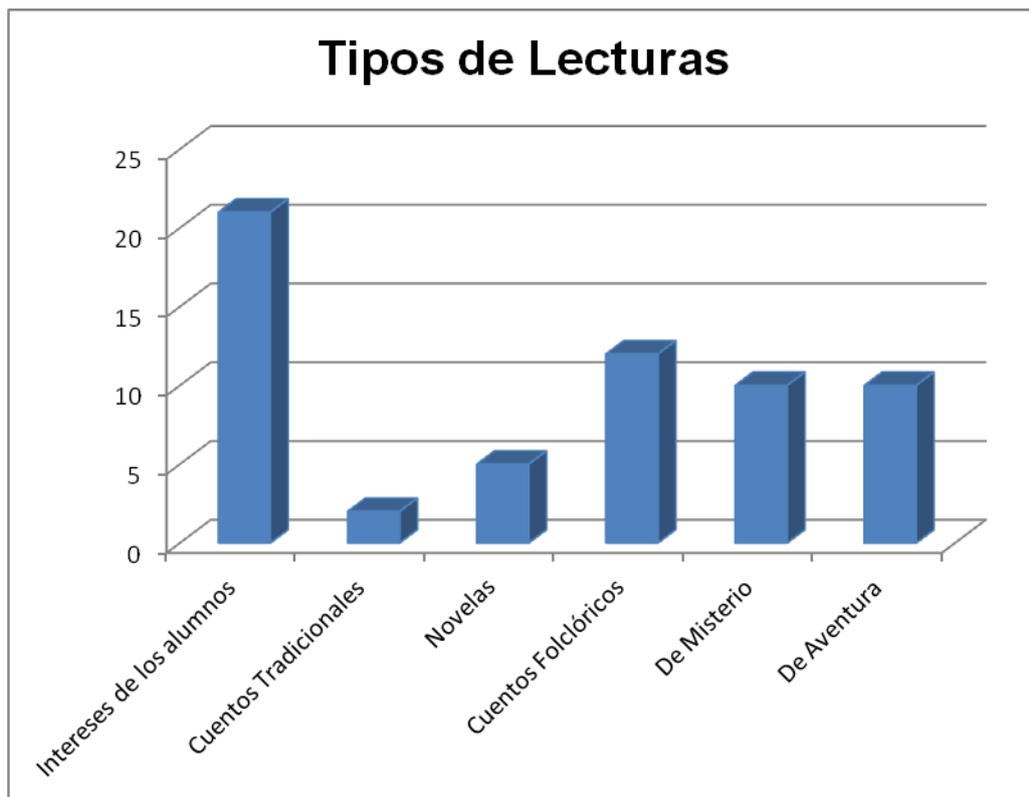


Gráfico n° 11. Tipos de Lectura.

Fuente: elaboración propia.

De $n=50$ se recibieron 50 respuestas. El 42% de los profesores encuestados fomentan el uso de distintos textos, respetando el gusto lector de los alumnos. El 24% elige literatura folclórica, lo que hace suponer, la intención de inculcar en los alumnos la tradición folclórica del país. Le siguen un 20% para misterio y aventura. Un 10% escogen la novela y un 4% el cuento tradicional.

Pregunta N°4: ¿Emplea otro tipo de material para que sus alumnos se recreen?

ESB N° 18	Historieta	Revista	Leyenda	Fábula
	10	8	15	14

Adivinanza	Copla	Crucigrama	Colmo	Trabalenguas
7	6	8	5	3

Tabla n° 24. Material que emplean para la recreación de sus alumnos.

Fuente: elaboración propia.

ESB 18	Historieta	Revista	Leyenda	Fábula
	20%	16%	30%	30%

Adivinanza	Copla	Crucigrama	Colmo	Trabalenguas
14%	12%	16%	10%	6%

Tabla n° 25. Porcentaje de otros materiales usados para la recreación de los alumnos.

Fuente: elaboración propia.

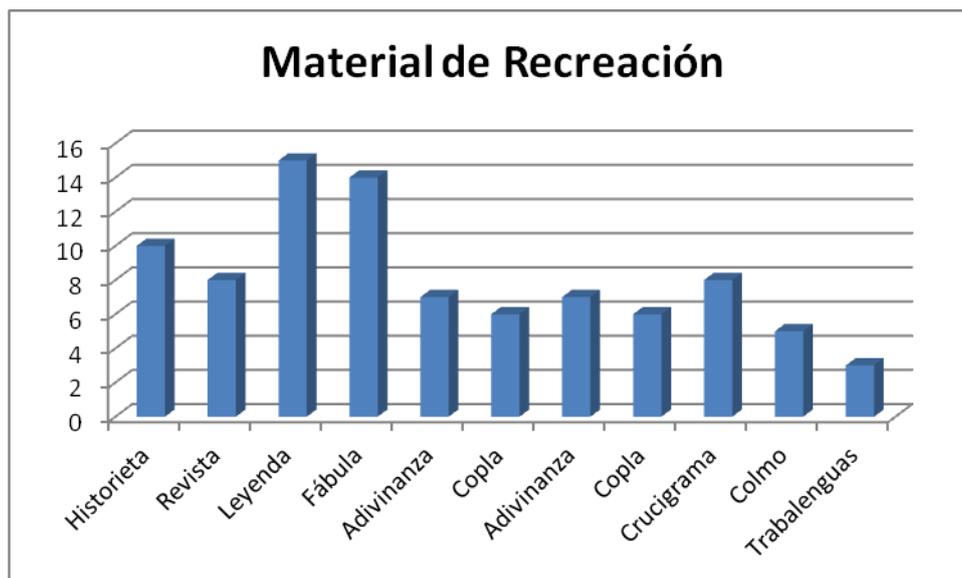


Gráfico n° 11. Material de lectura recreativa.

Fuente: elaboración propia.

En este gráfico y en la tabla se puede observar que los docentes a la hora de seleccionar materiales alternativos con respecto a los textos de formación académica, se inclinan más por la leyenda en un 30%, fábula en un 28% e historietas en un 20% de la muestra. Le siguen la revista y el crucigrama en un 16% ambos, la adivinanza en un 14% y por último el trabalenguas en un 6%.

Pregunta N°5: ¿Utiliza los medios audiovisuales para la comprensión lectora?

ESB 18	T.V.	Video	Radio	Diapositivas	Computadora	CD
	7	15	2	0	17	10

Tabla n° 26. Medios audiovisuales que utilizan para la comprensión lectora.

Fuente: elaboración propia.

ESB 18	T.V.	Video	Radio	Diapositivas	Computadora	CD
	14%	30%	4%	0%	34%	20%

Tabla n° 27. Porcentaje de medios audiovisuales utilizados para la comprensión lectora.

Fuente: elaboración propia.

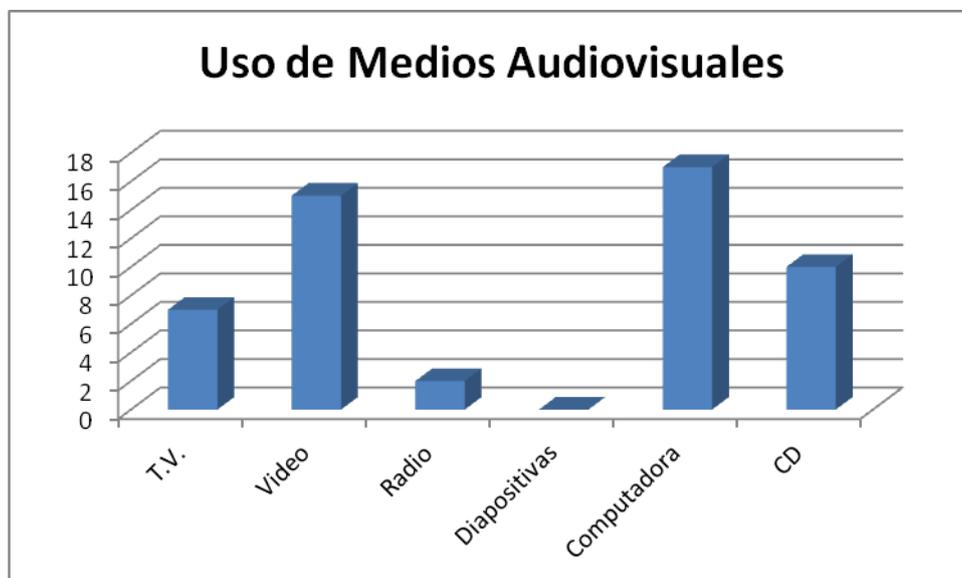


Gráfico n° 12. Medios audiovisuales utilizados para la comprensión lectora.

Fuente: elaboración propia.

La lectura de los datos manifiesta que existe una mayor presencia del uso de la computadora en un 34%, seguida del video con un 30%, el CD con un 20%. Le siguen la televisión con un 14%, luego la radio con un 4% y finalmente la diapositiva con un

Presentación e interpretación de resultados de las encuestas a los padres

En las encuestas para los padres (ver anexo Encuestas para Padres) se preguntó:

En la Pregunta N°1 *¿Cuál es el medio que más utiliza para informarse?* Con opción múltiple de respuesta:

- Radio
- Tv
- Diarios
- Biblioteca

En la afirmación N°2 *leer le resulta...* los padres tenían la posibilidad de completar con una de estas tres opciones:

- Entretenido
- Aburrido
- Una obligación

La pregunta N°3 *¿Lee con sus hijos?*, tuvo 3 diferentes posibles respuestas:

- A veces
- Siempre
- Nunca

La pregunta N°4 *¿Qué leen en su hogar?* Se dieron 8 opciones de respuesta múltiple:

- Revistas
- Diario
- Cuentos
- Novelas
- Poesías
- Ciencias
- Técnica
- Historia

En la pregunta N°5 *¿La Biblioteca escolar proporciona material de lectura para sus hijos?* Se dio la posibilidad de responder

- Siempre
- A veces
- Nunca

Perfil de la población encuestada (PADRES)

En cuanto al perfil de los padres encuestados, se encontró que de una muestra total de 50 personas, en su mayoría, pertenecen al género femenino. Respecto a la edad se concentra principalmente entre los 30 y 45 años, seguida de 45 a 55 años. En relación con el nivel socioeconómico, es desfavorable. Cada hogar está compuesto por más de 4 integrantes, contando con un jefe de familia. El nivel de educación básico es incompleto, la mayoría no ha culminado los estudios secundarios.

Encuesta para Padres: Tabulación y resultados

Pregunta N°1: *¿Cuál es el medio que más utiliza para informarse?*

n=50

Radio	T.V.	Diarios	Biblioteca
12	20	8	1

Tabla n° 28. Medios de información de la familia.

Fuente: elaboración propia.

Radio	T.V.	Diarios	Biblioteca
24%	40%	16%	2%

Tabla n° 29. Porcentajes de medios utilizados por las familias para informarse.

Fuente: elaboración propia.



Gráfico n° 13. Medios de información utilizados por las familias para informarse.

Fuente: elaboración propia.

En este gráfico se puede observar como los padres de los alumnos que concurren a la Secundaria Básica N°18 se vuelcan hasta la televisión (en un 40% de la muestra), la radio (en un 24%) y los diarios (en un 16%) como medios de búsqueda de información, quedando en último lugar y relegada, la biblioteca (en un 2%) .Los resultados de la muestra no están completos ya que de n=50, sólo contestaron 41 familias.

Pregunta N° 2: *Leer le resulta...*

	Entretenido	Aburrido	Una obligación
	9	15	17

Tabla n° 30. Interés lector.

Fuente: elaboración propia.

Entretenido	Aburrido	Una obligación
18%	30%	34%

Tabla n° 31. Porcentaje de interés lector.

Fuente: elaboración propia.

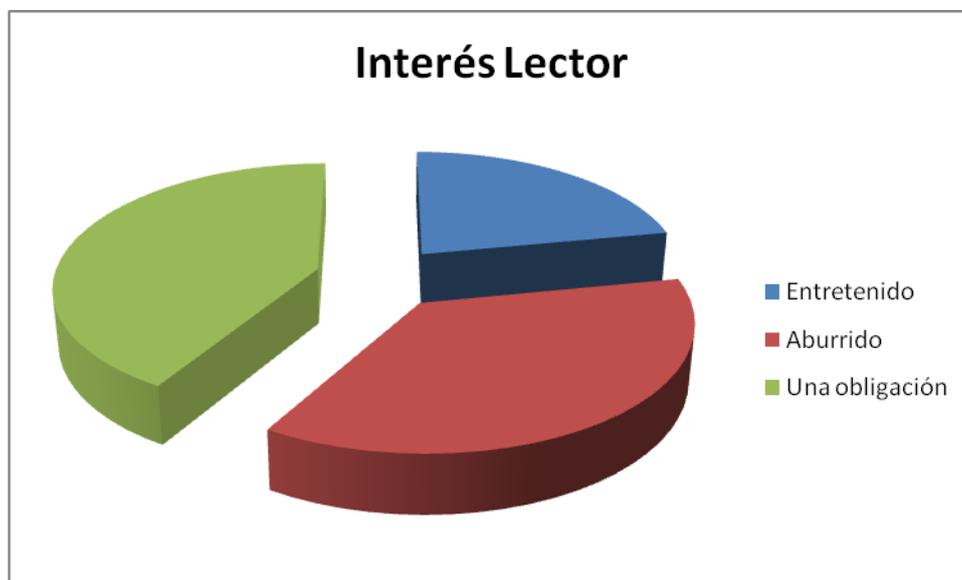


Gráfico n° 15. Interés lector.

Fuente: elaboración propia.

Un 34% de la muestra respondió que leer le resulta *una obligación*, le siguió un 30% que dijo que lo encontraba *aburrido* y un 18% de la muestra dijo que leer le parecía *entretenido*.

Esto concuerda con los porcentajes de respuesta de la encuesta a los alumnos a la pregunta n°1 *¿Te gusta leer?* que respondieron en un 64% que a veces les gusta leer y la pregunta n° 6 *¿Cuántos libros leíste en el último mes?* Respondieron en un 20% que no

habían leído *ninguno*. Se ve una similitud con respecto a leer por obligación tanto desde la vereda de los padres, como la de los alumnos.

Pregunta N°3: *¿Lee con sus hijos?*

n=50

A Veces	Siempre	Nunca
11	9	21

Tabla n° 32. Lectura con los hijos.

Fuente: elaboración propia.

A veces	Siempre	Nunca
22%	18%	42%

Tabla n° 33. Porcentaje de frecuencia con la que los padres leen a sus hijos.

Fuente: elaboración propia.

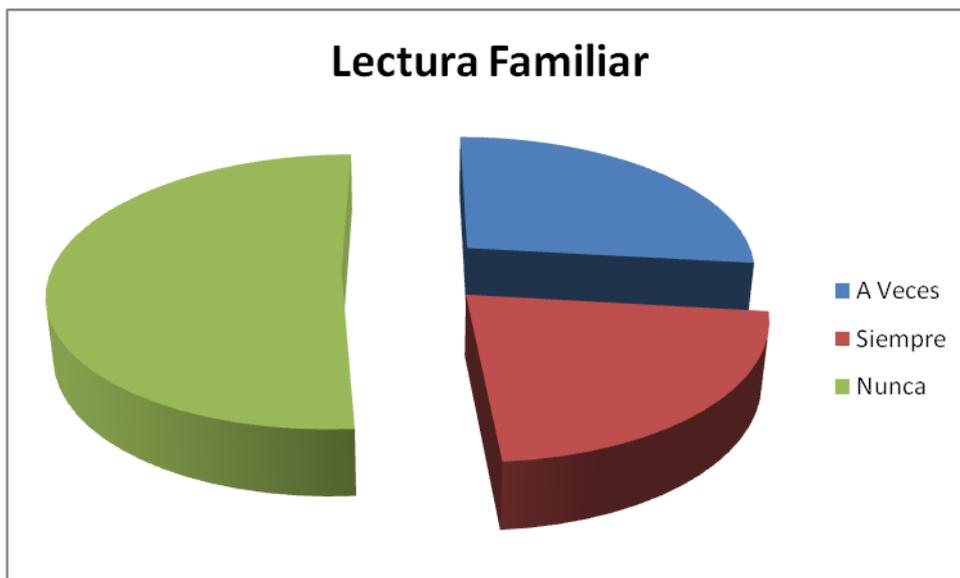


Gráfico n° 16. Lectura en familia.

Fuente: elaboración propia.

Esta muestra representa a un porcentaje elevado, un 42% de padres que no leen con sus hijos en forma habitual. Afirman que no leen *nunca*. Le sigue un 22% que lee *a veces* con sus hijos y un 18% que no lee *nunca* con ellos. Un 18% de la muestra no respondió la pregunta.

Pregunta N° 4: *¿Qué leen en su hogar?*

Revistas	Diario	Cuentos	Novelas	Poesías	Ciencias	Técnica	Historia
21	25	8	6	4	3	3	4

Tabla n° 34. Material de lectura en el hogar.

Fuente: elaboración propia.

Revistas	Diario	Cuentos	Novelas	Poesías	Ciencias	Técnica	Historia
42%	50%	12%	8%	6%	6%	6%	8%

Tabla n° 35. Porcentaje de material que se lee en el hogar.

Fuente: elaboración propia.

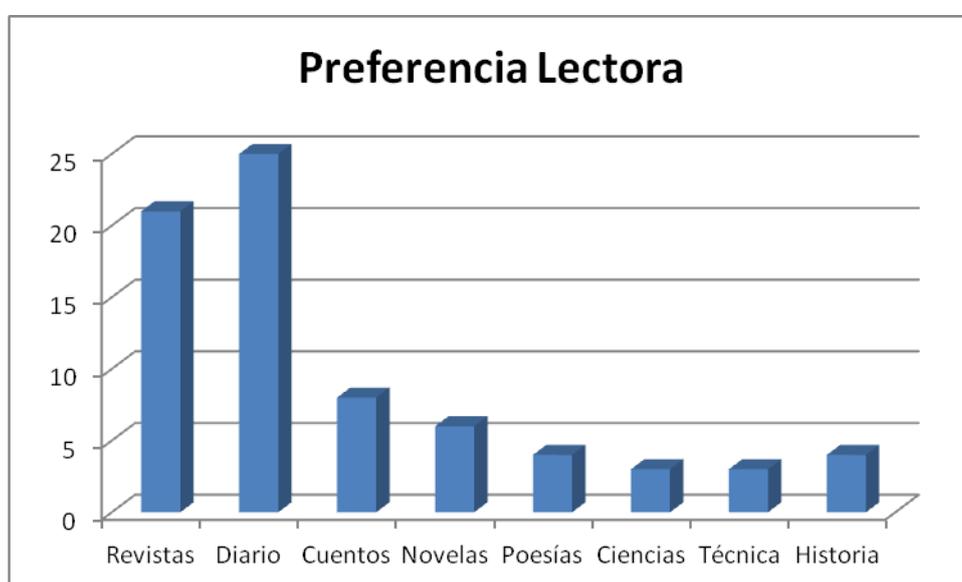


Gráfico n° 17. Preferencia lectora en el hogar.

Fuente: elaboración propia.

Aquí se visualiza que en los hogares encuestados, la información llega primeramente a través de *diarios* en un 50% y a través de *revistas* en un 42% de los casos. Le siguen los *cuentos* en un 12% y *novelas* en un 8% cada una, *poesías* e *historia* en un 8%, y por último material de *ciencias* y *técnica* en un 6%.

Es interesante notar que un 20% de los alumnos que fueron encuestados y a los que se les preguntó en la pregunta n°4 *¿Qué libros te agradan leer?* respondieron *cuentos*. Porcentaje que coincide con la muestra de padres que responde que su preferencia lectora son los cuentos, como se vio en el párrafo anterior.

Pregunta N° 5: *¿La Biblioteca escolar proporciona material de lectura para sus hijos?*

n=50

A veces	Siempre	Nunca
7	30	4

Tabla n° 36. Opinión del material disponible para sus hijos.

Fuente: elaboración propia.

Siempre	A veces	Nunca
14%	60%	8%

Tabla n° 37. Porcentaje de opinión sobre la disponibilidad de material.

Fuente: elaboración propia.



Gráfico n° 18. Disponibilidad de material.

Fuente: elaboración propia.

El 60% de la muestra respondió que la biblioteca *siempre* proporciona el material de lectura para sus hijos. Le siguió un 14% que considera que lo hace *a veces* y un 8% que no lo hace *nunca*. *Un 18% de la muestra no respondió a la pregunta.*

Sección D

Conclusiones

Recomendaciones

Conclusiones

Los usuarios de la Biblioteca de la Secundaria Básica N° 18 son, principalmente, adolescentes cuyas edades oscilan entre los 13 y los 16 años, así como también los docentes.

A los **alumnos** encuestados les gusta leer a veces en más de la mitad de la muestra, pero se destacó un 28% que lee *siempre*.

Los alumnos concurren a la biblioteca con la finalidad de buscar *información*, luego para buscar *material de lectura* y por último para leer *cuentos*, en ese orden.

Del material de lectura, el preferido es el de *recreación*, y un 20% consulta *libros escolares*, lo mismo que otro 20% que consultan *ambos* tipos de libros.

Las lecturas por las cuales se inclinan los alumnos que concurren a la Secundaria Básica N° 18 y que más les agradan son los *de terror, aventuras, ciencia ficción e historietas*.

En cuanto al tipo de material que utilizan con más asiduidad, en forma decreciente se observa: *diccionarios, mapas, libros de lectura, manuales y enciclopedias*.

De la muestra más de la mitad leyó al menos un libro durante el mes anterior a la encuesta, le sigue un 20% que no leyó ninguno, un 16% que leyó solo 2 y un 6% que leyó 3 libros en el lapso.

Una parte importante de los encuestados (un 84%) prefiere leer en un entorno favorecedor a la lectura (sin ruidos, molestias, etc.) como lo es la *biblioteca*, seguido por un 16% que prefiere leer en su *hogar*.

Las actividades que les gustaría realizar primariamente en la biblioteca son *leer*, hacer actividades relacionadas con el *teatro y talleres literarios*. Un 52% de la muestra manifestó su interés de usar la biblioteca para realizar *sus tareas escolares*. Un alto porcentaje de los encuestados, 42%, dijo estar interesado en que la biblioteca le ofrezca la actividad de *ordenar libros*. Actividades como *encuentros con la familia* (30%). *Ver películas* (20%) y escuchar *música* (10%) quedaron relegados en la muestra.

En relación con los **docentes** un alto porcentaje de la muestra encuestada dijo que

utiliza *siempre* el fondo bibliográfico de la biblioteca en busca de material de lectura para sus alumnos.

42% de los profesores encuestados fomentan el uso de distintos textos, respetando el gusto lector de los alumnos.

El 34% de los docentes elige cuentos como tipo de material a retirar de la biblioteca para leer a sus alumnos. Un 15% de la muestra contestó que no lee cuentos a sus alumnos. Un 51% de la muestra no contestó la pregunta.

A la hora de seleccionar materiales alternativos con respecto a los textos de formación académica, los docentes se inclinan más por la leyenda, le siguen la fábula, las historietas, la revista y el crucigrama, la adivinanza y por último el trabalenguas, en ese orden.

En la muestra estadística los docentes responden que para la comprensión lectora el medio audiovisual más utilizado es la computadora siguiéndole el video y el uso de CD. Los medios menos utilizados son la TV y la radio. Ninguno de los docentes utiliza diapositivas.

Los **padres** de los alumnos que concurren a la Escuela Secundaria Básica N°18 se vuelcan a la televisión, la radio y los diarios, en ese orden, como medios de búsqueda de información, quedando en último lugar y relegada, la biblioteca como fuente para conseguir información.

Al preguntarles cómo les resultaba leer, un alto porcentaje respondió que lo consideraba *una obligación*, una parte también importante de la muestra, que lo encontraba *aburrido* y un 22% de la muestra dijo que leer le parecía *entretenido*.

Más del 50% de los padres no leen con sus hijos en forma habitual. Ellos afirman que no leen *nunca con sus hijos*. Casi una tercera parte de la muestra lee *a veces* con sus hijos y un 22% no lee *nunca* con ellos.

En los hogares encuestados, la información llega primeramente a través de *diarios* y *revistas* primordialmente. Le siguen los *cuentos* y *novelas* en unos porcentajes parecidos, luego *poesías* e *historia* y por último material de *ciencias* y *técnica*.

Una parte muy importante de la muestra respondió que la biblioteca *siempre* proporciona el material de lectura para sus hijos.

La presente investigación se constituyó con el objeto de determinar el grado de satisfacción de usuarios de la biblioteca perteneciente a la Escuela Secundaria Básica N° 18 de la localidad de Villa Luzuriaga, partido de La Matanza, provincia de Buenos Aires.

La relevancia de la investigación radicó en que un usuario satisfecho conllevaría en un mejor y mayor uso posterior que el usuario le dé a la biblioteca y por ende podrá tener incidencia en el acercamiento que se tenga a la lectura, como propósito de Plan Lector de la Institución.

Desde el marco teórico de la investigación, se conceptualizó a la biblioteca dentro de una organización perteneciente a un espacio educativo (la escuela, el colegio, etc.) que cuenta con recursos bibliográficos, documentales, digitales, entre otros. De esta manera, una biblioteca cumple un espacio fundamental en un centro educativo ya que las actividades que se realizan en los establecimientos de educación requieren indispensablemente del uso de información pero a su vez, deben incentivar la búsqueda crítica y la curiosidad académica en sus miembros. Asimismo, la biblioteca puede satisfacer tanto las necesidades de información como así también las expectativas o curiosidades académicas que alumnos y profesores tengan en relación con diversos temas.

La biblioteca escolar de la Secundaria Básica N° 18 no cumple solo el rol de brindar información en relación con los contenidos curriculares sino que cumple una función clave en la comunidad en tanto prestadora de información, incentivadora de lectura, lugar de encuentro y colaboradora en el desarrollo vocacional de los alumnos y docentes.

En resumen, podemos decir que la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la Biblioteca de la Escuela Secundaria Básica N°18 de la localidad de Villa Luzuriaga, partido de La Matanza es buena, en tanto, las valoraciones de los usuarios, en casi todos los ítems, se orientaron hacia dicha calificación.

Recomendaciones

En razón de la importancia que tiene la realización de estudios de usuarios en las bibliotecas escolares, es imperioso que se realicen con cierta periodicidad

Implementar un programa continuo de formación de usuarios con toda la comunidad educativa

Destinar desde la Escuela el presupuesto necesario para la adquisición de recursos tanto materiales como tecnológicos que contribuyan a la renovación e innovación de los servicios destinados a satisfacer las necesidades informativas de los usuarios de acuerdo con sus actuales requerimientos

Generar una mayor difusión y visibilidad de todos los servicios por medio de folletería, visita guiada, Blog de la biblioteca, etc.

Impulsar el uso de redes sociales y blogs como medio de recomendación y comunicación entre lectores de la comunidad y de otras escuelas tanto nacionales como extranjeras

Ampliar la oferta de actividades. Organizar acciones como:

Textos por todos lados: Generar en toda la escuela espacios cálidos para leer, ubicando textos literarios o de interés general en sectores estratégicos de concurrencia, carteles con novedades de la Biblioteca, poesías en volantes, etc.

Buen trato a los libros: Fomento de una campaña educativa para el buen trato a los libros de las bibliotecas, y a los libros en general.

Textos para escuchar: Grabación de textos literarios bien escogidos, que puedan escucharse durante los recreos, o en actividades que se desarrollen en la Biblioteca.

Encuentro con autores: Cara a cara con un autor. Invitación a escritores para que vayan a la escuela y la biblioteca y lean sus producciones.

Clubes de Lectores: Desarrollo y participación en clubes de lectura. Donde se analizarán, se discutirán libros leídos previamente. Y además comunicarse lo que les ha sugerido el libro leído o bien para recomendárselos uno a otros.

Conformación de talleres literarios: Creación de talleres destinados a diferentes edades: niños, jóvenes, adultos y personas de la tercera edad. Desarrollo de actividades literarias, unidas a las artísticas en donde conviven personas de diferentes culturas y que integran nuestra comunidad educativa: Argentina-Bolivia-Paraguay.

Lecturas ambulantes: Con el acompañamiento de los docentes, se conformarán grupos de lectores voluntarios, para la promoción de la lectura en espacios no tradicionales. Los cuales se capacitarán en técnicas de lectura en voz alta donde leerán en las instituciones que lo acepten (Biblioteca de la escuela, Biblioteca popular, hogar de menores, Hogar de ancianos, Comedor popular, etc.): textos cortos, previamente seleccionados.

Espacios de cine y de literatura: Proyección de películas, generando espacios de cine-debate. Café literario con la participación de docentes, padres y vecinos de la comunidad.

Feria del Libro en la escuela: Convocando a libreros y autores a participar del evento acercando sus obras a la comunidad.

Teatro leído: Con representaciones, escenificaciones de lecturas o cuentos.

Certámenes de poesía, dibujo y pintura: Con tema libre o relacionado con alguna lectura, para descubrir a los nuevos narradores.

Exposiciones: Con el propósito de llamar la atención y despertar la curiosidad hacia muchos libros que pasan inadvertidos en los estantes.

Que nuestra Biblioteca crezca: La comunidad educativa, motiva a la sociedad a donar libros y textos para la biblioteca escolar, con la organización de campañas de recolección de libros y textos.

Libros de la biblioteca en los hogares: Se motivará al retiro de libros para leer en el hogar; un libro que escoja el alumno y otro para su familia.

Capacitación docente a través del portal de Educ.ar

Otras actividades: Foros, jornadas a puertas abiertas programadas de lecturas comunitarias, folletos, carteles, visitas periódicas a la biblioteca popular, formación de usuarios, anuncios en prensa zonal y radial.

Por último, respecto de los recursos materiales se intentará establecer:

En la Biblioteca Escolar

- Sus recursos y espacios se adaptarán a los alumnos, de manera que contribuyan a la estimulación de la lectura.
- Contará con recursos variados que permitan verla como un Centro de Recursos de Información.

Medios de comunicación y tecnológicos y/o información en la Web:

- Contribuirán a la creación de un clima de curiosidad y generador de interés por los libros y la escritura.
- Servicios en la Web: Conocimiento y manejo del Blog de la Biblioteca:

<http://bibliotecadelaesbn18ydelaepbn47.blogspot.com/> donde encontrarán: herramientas, técnicas, enlaces de interés que les permitirán saber distinguir la información: de carácter práctico, de entretenimiento y educativo-cultural.

Asimismo, no podemos dejar de reconocer que la Biblioteca de la Escuela Secundaria Básica N° 18 desde su creación trató de cubrir las necesidades básicas en lo que respecta a la bibliografía. Pero, como dice Gómez Hernández “Creemos que las bibliotecas son un elemento clave para la función transformadora que la educación debe tener, una vía para resolver muchas de las carencias que conducen al fracaso escolar... Las bibliotecas deben integrarse al máximo en las modalidades formativas como consultoras, educadoras y proveedoras de información de calidad. Debemos difundir al máximo los buenos ejemplos de bibliotecas que se aproximen al ideal pretendido, para que funcionen como centros de difusión de la innovación y ayuden a visualizar su posibilidad y beneficios” (Gómez-Hernández, 2006).¹⁶

¹⁶ Gómez-Hernández, José-Antonio (2013). “Unir educación y bibliotecas: la evolución de un reto permanente”. *El profesional de la información*, marzo-abril, v. 22, n. 2, pp. 101-105

Bibliografía

- ABIES (2002) versión 2.0. Manual de usuario. En: Abies. Aplicación Bibliotecas Escolares Madrid: Centro Nacional de Información y Comunicación Educativa.
- APPLGATE, Rachel. Models of user satisfaction: understanding false positives. En RQ Summer 1993, vol. 32, no. 4, p. 525-539.
- ARELLANO, Villar (2001). Formar usuarios en la biblioteca. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez,
- BUONOCORE, Domingo. Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliotecología bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines. Argentina: Marymar, 1976. p. 420.
- CENTRO de Documentación del Servicio de Renovación Pedagógica. (2001) La Clasificación Decimal Universal en los currículos escolares. Pamplona: Gobierno de Navarra. Departamento de Educación y Cultura.
- CHEVALIER, Brigitte. (1993) Méthodes pour apprendre à l'école, au collège. Paris: Nathan.
- DA VIA, Ana Unidad II: Teoría general del Marketing Público; Documento de Cátedra (Universidad Nacional de Cuyo – Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 2012)
- D'Elia, G., y Walsh, S. (1984). Content, pas content? La satisfaction de l'usager. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 29, p. 16.
- DE TORRES, Isabel; MARTÍNEZ, Isabel. (1995) Información y documentación en Secundaria. Madrid: Narcea.
- FERNÁNDEZ, Stella Maris. - La Biblioteca Escolar: centro de recursos para el aprendizaje. Buenos Aires: Sociedad de Investigaciones Bibliotecológicas, 2000.
- Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información (1988). Madrid: Díaz de Santos.
- GOMEZ HERNANDEZ, J. A. (2002). Formación de usuarios. Organización de programas de formación. Gestión de bibliotecas. Murcia: DM.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; FERNÁNDEZ COLLADO, C.; BAPTISTA LUCIO, Pilar (1998): Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill
- HUARTE, Fernando. (1992) Uso y disfrute de diccionarios y enciclopedias. Madrid: CEGAL.
- ILLESCAS, M.J. (1999) Con ingenio seré un genio (I). Madrid: Editex.
- ILLESCAS, M.J. (2000) Con ingenio seré un genio (II). Madrid: Editex.
- MADRÈNES, Didier. (1995) BCD. Ce qu'il faut découvrir. Cycle 2. Paris: Magnard.
- MADRÈNES, Didier. (1995) BCD. Ce qu'il faut découvrir. Cycle 3, 6è. Paris: Magnard.
- MAÑÀ, Teresa. La formación de usuarios en la biblioteca. En: Osoro Iturbe, K. (1998) La biblioteca escolar. Un derecho irrenunciable. Madrid: Asociación Española de Amigos del Libro Infantil y Juvenil.
- MONFASANI, Rosa M. ; CURZEL, Marcela F. Usuarios de la información. Formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. Cap. 3.
- ORERA ORERA, Luisa (1996): "La biblioteca" En: Manual de bibliotecología. Madrid: Síntesis.

- OSORO Kepa: La animación a la lectura: reflexiones y perspectivas, MILLÁN, José Antonio (coord.) (2002): *La lectura en España. Informe 2002*. Federación de Gremios de Editores de España. Madrid.
- POLL; Peter te BOEKHORST. En Roswitha. *Measuring quality international guidelines for performance measurement in academic libraries*. M nchen:K.G. Saur, 1996., (IFLA publications; 76) p. 106. 3
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (1992): *Diccionario de la lengua española*. Madrid: RAE.
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales De Documentación*, 3, 139-153. Doi:10.6018/2451
- SAJ, Marie-Paule et al (1993). *Voyage au centre de la documentation*. Paris: Magnard.
- SANZ Casado, Elías. La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. En: *Revista general de información y documentación*. Vol. 3 (1) ,1993. P.154-166.
- SANZ CASADO, Elías (1994): *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- WRAY, D; LEWIS, M. (2000) *Aprender a leer y escribir textos de información*. Madrid: Morata.

Sitios web

- Argentina. -- Plan nacional de lectura. -- Disponible en: http://www.me.gov.ar/curriform/p_lectura.html
- Colombia. -- Pan de lectura para Bogotá. -- Disponible en: http://www.cerlalc.org/secciones/publicaciones/boletin_sri/noticia_7.htm
- BOMBINI, Gustavo. – La lectura como política educativa. -- En: *Revista iberoamericana de educación*. – 46 (2008). – p. 19-35. - Disponible en: <http://www.rieoei.org/rie46a01.pdf>
- Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la biblioteca escolar (1999). Recuperado el 15 de febrero de 2012. Disponible en: www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_es.html
- Organización de Estados Iberoamericanos: Las bibliotecas escolares en la Argentina [en línea], 2010 [fecha de consulta: 26 abril 2012]. Disponible en: <http://www.oei.es/BibliotecaescolaresARGENTINA.pdf>
- REDONDO, A., Di Clemente, C., Defelipe, M., Triano, S., Gómez, G. y Guerra, P. (2011) *Un proyecto regional de investigación en torno a las bibliotecas escolares latinoamericanas: La experiencia argentina (ME/ OEI)*. Presentación [En línea]. Segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas, 27 y 28 de junio de

2011, La Plata. Disponible en Memoria Académica:

http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.864/ev.864_ppt.pdf

- Rey Martín, C., La satisfacción del usuario: un concepto en alza *Anales de Documentación*, vol. 3,2000. Disponible en:
<http://www.um.es/fccd/anales/ad03/09satisfusuario.PDF>
- RUIZ-OLALLA, C. Gestión de la calidad del servicio en: 5campus.com, Control de Gestión <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>, consultado el lunes 27 de mayo de 2013.
- 1925: Primera Biblioteca Escolar – Escuela Presidente Beleno. (s. f.). Recuperado el 28 de marzo de 2013. Disponible en: <http://www.sepaargentina.com.ar>

ANEXO: MODELO DE ENCUESTAS.

Encuesta para alumnos

Pregunta N° 1: ¿Te gusta leer?

A veces -----

Siempre -----

Nunca -----

Pregunta N° 2: ¿Concurres a la Biblioteca para buscar libros de información, de lecturas o cuentos?

Información -----

Lecturas-----

Cuentos-----

¿Por qué?-----

Pregunta N° 3: ¿Qué libros consultas en la Biblioteca: Libros escolares, de recreación o ambos?

Pregunta N° 4: ¿Qué libros te agradan leer? Marca con una cruz lo que preferís:

- a. Libros de ciencia ficción -----
- b. Libros de aventuras -----
- c. Libros de amor -----

- d. Libros de poesías -----
- e. Libros de terror -----
- f. Libros de humor -----
- g. Fábulas -----
- h. Científicos -----
- i. Cuentos -----
- j. Historietas -----
- k. Enciclopedias -----

Pregunta N° 5: ¿Qué material de información para el estudio te brinda tu Biblioteca?

- Libros de lectura -----
- Manuales -----
- Diccionarios -----
- Revistas -----
- Diarios -----
- Enciclopedias -----
- Videos -----
- CDS -----
- Mapas -----
- Globo Terráqueo -----
- CD-ROM -----

Pregunta N° 6: ¿Cuántos libros leíste en el último mes? Marca con una cruz.

1, 2, 3 o más. Si son más, ¿cuántos? -----

Pregunta N° 7: ¿Dónde preferís leer en tu Hogar o en la Biblioteca?

Pregunta N° 8: ¿Qué actividades te gustaría hacer en una Biblioteca? Marca con una cruz.

- a. Música -----
- b. Teatro -----
- c. Ordenar libros -----
- d. Ver películas -----
- e. Leer -----
- f. Talleres literarios -----
- g. Encuentros con la Familia -----
- h. Tareas escolares -----
- i. Otro, ¿Cuál? -----

Encuesta para Docentes

Pregunta N° 1: ¿Consulta la Biblioteca de su Escuela, para buscar material de lectura?

Siempre -----

A veces -----

Nunca -----

¿Por qué? -----

Pregunta N° 2: ¿Lee cuentos a sus alumnos en forma periódica?

Si -----

No -----

¿Por qué? -----

Pregunta N° 3: ¿Qué tipos de lecturas elige para leer con sus alumnos?

- Teniendo en cuenta los intereses de sus alumnos -----
- Cuentos tradicionales -----
- Novelas -----
- Cuentos folclóricos -----
- De misterio ----
- De aventura -----

Pregunta N° 4: ¿Emplea otro tipo de material para que sus alumnos se recreen?

- Historietas -----
- Revistas -----
- Leyendas -----
- Fábulas -----
- Adivinanzas -----
- Coplas -----
- Crucigramas -----
- Colmos -----
- Trabalenguas -----

Pregunta N° 5: ¿Utiliza los medios audiovisuales para la comprensión lectora? Marque con una x

- T.V. ----
- Video ----
- Radio ----
- Diapositivas ----
- Computadora ----
- CD ----

Encuesta para Padres

Pregunta N° 1: ¿Cuál es el medio que más utiliza para informarse?

Radio -----

T.V. -----

Diarios ----

Bibliotecas -----

Pregunta N° 2: Leer le resulta...?

Entretenido -----

Aburrido -----

Una obligación -----

Pregunta N° 3: ¿Lee con sus hijos?

A veces -----

Siempre -----

Nunca -----

¿Por qué? -----

Pregunta N° 4: ¿Qué leen en su hogar?

Revistas -----

Diarios -----

Cuentos -----

Novelas -----

Poesías -----

Ciencias -----

Técnica -----

Historia -----

Pregunta N° 5: ¿La Biblioteca escolar proporciona material de lectura para sus hijos?

A veces -----

Siempre -----

Nunca -----

¿Por qué? -----
