

LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

TIC y biblioteca escolar: la injerencia del saber tecnológico en el servicio de referencia

Tesina

Para la obtención del título de grado universitario de Licenciada en
Bibliotecología y Documentación

Tesista: Marisol Andrea Klubus

Directora: Mag. Laura Daniela Orellano

Lomas de Zamora

2025

Dedicatoria

*A Dios, dador de vida y sabiduría,
a mis tres hijas: Arya, mi humana
favorita, Gamuza quien lucha por
vivir y Panchita, mi ángel de cuatro
patitas. A Tuti, Meme, Flaco y Rulo,
quienes se marcharon en el proceso.*

*Simplemente los amo, para
siempre.*

Agradecimientos

A la Universidad Nacional de Mar del Plata, por permitirme cumplir otra meta académica.

A los/las pocos/as que me apoyaron para llegar a esta instancia y con quienes pasé noches en vela para cumplir con nuestras obligaciones escolásticas.

A mi directora, Mag. Laura Daniela Orellano, quien muy amablemente asumió la dirección de mi tesina. Su presencia a través de e-mails, aún cuando no ocupaba el rol, fue fundamental para emprender y culminar esta producción.

Al director de la carrera, Lic. Andrés Vuotto, por atender mis solicitudes.

Al Ing. Oscar Martino, profesor de E.E.S.T. N°5, quien con estas pocas palabras: “¡ponete con esto media hora todos los días y vas a notar los resultados!”, me impulsó a dedicar el tiempo diario pertinente para el desarrollo de esta investigación.

A mí misma, por mi fortaleza, dedicación y determinación.

TABLA DE CONTENIDO

Página/s

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen	xv
Palabras clave	xv
Abstract	xvi

PARTE 1 – PRESENTACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Preguntas de investigación.....	2
1.3. ESTADO DE LA CUESTIÓN.....	3
1.3.1. Antecedentes.....	3
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.5. OBJETIVOS METODOLÓGICOS	6
1.5.1. Objetivos generales	6
1.5.2. Objetivos específicos	6

PARTE 2 - MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.1.1. Tic y contexto educativo	8
2.1.1.1. La evolución de las TIC: TAC-TEP-TRIC.....	9
2.1.1.2. Aplicación de las TIC a los servicios bibliotecarios.....	13
2.1.1.3. Alcances de la formación en saberes tecnológicos de los/las profesionales de la Información.....	15
2.1.2. La escuela secundaria técnica: función, características, servicios, orientaciones y especialidades	17
2.1.2.1. La educación técnica en Buenos Aires:	

panorama actual	22
2.1.3. La biblioteca de escuela secundaria técnica.....	25
2.1.3.1. La biblioteca escolar	25
2.1.3.2. La biblioteca de escuela secundaria técnica: características.....	27
2.1.3.3. El servicio de referencia en la biblioteca escolar: conceptualización y características	28
2.1.3.3.1. El servicio de referencia en la biblioteca de escuela secundaria técnica	29
2.1.3.3.2. Perfil del/de la bibliotecario/a referencista de escuela secundaria técnica	31
2.1.3.3.3. Perfil del/de la usuario/a de la biblioteca de escuela secundaria técnica	32
2.1.3.3.3.1. Necesidades informativas del/de la usuario/a de la biblioteca de escuela secundaria técnica	33

PARTE 3 – INVESTIGACIÓN APLICADA

3.1. METODOLOGÍA.....	36
3.1.1. Enfoque metodológico	36
3.1.1.1. Tipo de estudio	36
3.1.1.2. Tipo de diseño	36
3.2. VARIABLES	37
3.2.1. Especificación de las variables	38
3.2.2. Operacionalización de las variables	39
3.3. OBJETOS DE ESTUDIO.....	41
3.3.1. Universo/Población	41
3.3.2. Unidades de estudio	41
3.3.3. Unidades de análisis.....	41
3.3.4. Muestra.....	41
3.3.5. Instrumentos de recolección de datos	42
3.3.5.1. Fuentes de datos	43

3.3.6. Contextualización y caracterización de las unidades de estudio	43
3.3.6.1. Distritos y regiones escolares de la Provincia de Buenos Aires: organización territorial	43
3.3.6.2. Las escuelas técnicas estatales en Argentina: cantidad y localización jurisdiccional	47
3.3.6.2.1. Recursos en las escuelas técnicas de gestión pública	49
3.3.6.3. Características de las Escuelas secundarias técnicas de gestión estatal del distrito de Lomas de Zamora: denominación, localización, contacto, orientaciones y especialidades	51
3.3.6.3.1. Geolocalización de las Unidades educativas secundarias de gestión estatal y modalidad técnico profesional: provincial y del distrito de Lomas de Zamora	53
3.3.6.3.2. Matrícula estudiantil estimada de las escuelas secundarias técnicas del distrito de Lomas de Zamora	53

PARTE 4 - RESULTADOS

4.1. RELEVAMIENTO DE DATOS	57
4.1.1. Recopilación de datos de las instituciones seleccionadas	57
4.1.2. Prueba piloto	57
4.1.3. Envío de las encuestas y recolección de datos propiamente dicha	58
4.2. ANÁLISIS DE LOS DATOS	60
4.2.1. Análisis de la información recabada a partir de la observación no participante y de la entrevista directa al personal bibliotecario: correlación entre evidencias	

y marco teórico.....	60
4.2.2. Análisis de las encuestas para el personal bibliotecario de las UI de las escuelas secundarias de modalidad técnica del distrito de Lomas de Zamora.....	79
4.2.3. Análisis de las encuestas a los/las usuarios/as socios/as de las UI de las escuelas secundarias de modalidad técnica del distrito de Lomas de Zamora	101

PARTE 5 - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES	119
5.1.1. Conclusiones basadas en los datos relevados a través de la observación in situ.....	119
5.1.2. Conclusiones basadas en los resultados de la encuesta a profesionales de la información de las UI de E.E.S.T. del distrito de Lomas de Zamora.....	122
5.1.3. Conclusiones basadas en los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios/as de las UI de E.E.S.T. del distrito de Lomas de Zamora	125
5.1.4. Conclusiones generales de la investigación: relación entre objetivos, marco teórico y hallazgos empíricos	127
5.2. RECOMENDACIONES	132
5.3. A MODO DE CIERRE	134
5.3.1. Probable aporte e impacto de los resultados.....	134
5.3.2. Líneas futuras de investigación	135

PARTE 6 – BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

6.1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	138
6.2. ANEXOS	145
6.2.1. Anexo I: Modelo de ficha técnica de relevamiento de datos	

para la observación de las UI de Escuelas Secundarias Técnicas del distrito de Lomas de Zamora.....	145
6.2.2. Anexo II: Modelos de encuestas.....	146
6.2.2.1. Encuesta para el personal bibliotecario de las E.E.S.T. del distrito escolar Lomas de Zamora	146
6.2.2.2. Encuesta de satisfacción de usuarios/as de bibliotecas de E.E.S.T. del distrito de Lomas de Zamora	156
6.2.3. Anexo III: Tablas de datos de los instrumentos de recolección aplicados durante la investigación (ítems seleccionados)	164
6.2.3.1. Tablas de datos de la observación in situ	164
6.2.3.2. Tablas de datos de la Encuesta al personal bibliotecario de las E.E.S.T. de gestión pública de Lomas de Zamora ..	166
6.2.3.3. Tablas de datos de la Encuesta de satisfacción de usuarios/as de las UI de E.E.S.T. de gestión pública de Lomas de Zamora	167
6.2.4. Anexo IV: Instrumentos de presentación formal de la tesista para la observación in situ	168
6.2.4.1. Nota formal expedida por el director de la carrera LICAD, Lic. Andrés Vuotto.....	168
6.2.4.2. Tarjeta personal de presentación	169
6.2.4.3. Volante expositor de código QR para la presentación y acceso a la encuesta de satisfacción de usuarios/as socios/as de las bibliotecas de las escuelas secundarias de educación técnica del distrito Lomas de Zamora	169

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Figuras

Figura 1. <i>Especificación de las variables</i>	38
Figura 2. <i>Mapa de regiones educativas de la Provincia de Buenos Aires</i>	46
Figura 3. <i>Mapa de Regiones Educativas del Conurbano Bonaerense</i>	47
Figura 4. <i>Mapa de las unidades educativas secundarias de gestión estatal y modalidad técnico profesional de la Provincia de Buenos Aires</i>	49
Figura 5. <i>Mapa de las unidades educativas secundarias de modalidad técnica del distrito de Lomas de Zamora</i>	53

Tablas

Tabla 1. <i>Escuelas técnicas organizadas por orientación según jurisdicción</i>	21
Tabla 2. <i>Operacionalización de las variables</i>	39
Tabla 3. <i>Listado de distritos escolares de la Provincia de Buenos Aires agrupados por región educativa</i>	44
Tabla 4. <i>Escuelas de educación secundaria técnica de gestión pública del distrito de Lomas de Zamora</i>	52
Tabla 5. <i>Matrícula en escuelas secundarias técnicas de gestión pública de Lomas de Zamora en 2024</i>	55
Tabla 6. <i>Comparación de datos recabados de la observación in situ en las UI de las E.E.S.T. de Lomas de Zamora</i>	61
Tabla 7. <i>Cantidad de UI que poseen identidad institucional</i>	164
Tabla 8. <i>Ubicación física</i>	164
Tabla 9. <i>Horarios de atención</i>	164
Tabla 10. <i>Vías de contacto</i>	165
Tabla 11. <i>Servicios esenciales brindados por las UI analizadas</i>	66

Tabla 12. <i>Tipos de acervo documental de las UI observadas</i>	67
Tabla 13. <i>Equipamiento tecnológico</i>	165
Tabla 14. <i>Formación profesional del personal</i>	69
Tabla 15. <i>Proporciones de matrícula escolar</i>	70
Tabla 16. <i>Usuarios de las UI</i>	165
Tabla 17. <i>Cantidad de usuarios/as atendidos/as semanalmente</i>	72
Tabla 18. <i>Instrumentos de registro de datos</i>	74
Tabla 19. <i>Tiempo de respuesta a consultas remotas</i>	75
Tabla 20. <i>Participación en actividades de extensión</i>	77
Tabla 21. <i>Reclamos, opiniones y/o sugerencias del personal bibliotecario</i>	78
Tabla 22. <i>Distribución porcentual de bibliotecarios/as por escuela que respondieron la encuesta</i>	80
Tabla 23. <i>Turno laboral de los/las bibliotecarios/as encuestados/as</i>	81
Tabla 24. <i>Situación de revista docente de los/las bibliotecarios/as encuestados/as</i>	83
Tabla 25. <i>Antigüedad en el cargo de los/as bibliotecarios/as encuestados/as</i>	84
Tabla 26. <i>Rango etario de los/las bibliotecarios/as encuestados/as</i>	85
Tabla 27. <i>Nivel máximo de formación en TIC de los/las profesionales encuestados/as</i>	86
Tabla 28. <i>Conocimientos TIC adquiridos por los/las bibliotecarios/as encuestados/as</i>	87
Tabla 29. <i>TIC aplicadas al servicio de referencia</i>	89
Tabla 30. <i>Tiempo transcurrido desde la última actualización en TIC</i>	91
Tabla 31. <i>Nivel de experticia en TIC de los/las profesionales encuestados/as</i>	166
Tabla 32. <i>Frecuencia de uso de TIC entre 2019 y 2023</i>	93

Tabla 33. <i>Implementación de servicios bibliotecarios a distancia (2019-2023)</i>	166
Tabla 34. <i>Servicios remotos brindados durante 2019-2023</i>	95
Tabla 35. <i>Frecuencia aproximada de servicios a distancia durante 2019-2023</i>	96
Tabla 36. <i>Implementación de servicios bibliotecarios a distancia post ASPO</i>	166
Tabla 37. <i>Porcentaje aproximado de respuestas satisfactorias durante el período 2019-2023</i>	99
Tabla 38. <i>Institución educativa de pertenencia de los/las usuarios/as encuestados/as</i>	101
Tabla 39. <i>Turno de asistencia de los/las usuarios/as encuestados/as</i>	102
Tabla 40. <i>Ocupación de los/las usuarios/as encuestados/as dentro de la institución</i>	104
Tabla 41. <i>Usos de la UI por parte de los/las usuarios/as encuestados/as</i>	105
Tabla 42. <i>Frecuencia de uso presencial de la biblioteca por parte de los/las usuarios/as encuestados/as</i>	107
Tabla 43. <i>Confirmación de consultas o solicitudes durante el período 2019/2023</i>	167
Tabla 44. <i>Frecuencia de uso del servicio a distancia durante el período 2019-2023</i>	109
Tabla 45. <i>Confirmación de utilización de servicios a distancia post-ASPO</i>	110
Tabla 46. <i>Resultados porcentuales ítem 7: valoraciones de la importancia de los servicios y prestaciones de la UI institucional (análisis porcentual basado en el gráfico 42)</i>	113
Tabla 47. <i>Resultados porcentuales ítem 8: valoraciones de satisfacción respecto de los servicios y prestaciones de la UI institucional (análisis porcentual basado en el gráfico 43)</i>	116

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. <i>Cantidad de escuelas técnicas por jurisdicción</i>	48
Gráfico 2. <i>Porcentaje de escuelas públicas de modalidad técnica de Argentina que poseen recursos de información y conectividad</i>	50
Gráfico 3. <i>Presencia de identidad institucional</i>	63
Gráfico 4. <i>Distribución por ubicación</i>	64
Gráfico 5. <i>Cobertura horaria</i>	64
Gráfico 6. <i>Modalidades de contacto</i>	65
Gráfico 7. <i>Presencia de servicios clave por UI</i>	66
Gráfico 8. <i>Presencia de tipos de acervo documental</i>	68
Gráfico 9. <i>Disponibilidad de tecnología</i>	69
Gráfico 10. <i>Formación profesional</i>	70
Gráfico 11. <i>Distribución de la matrícula por institución</i>	71
Gráfico 12. <i>Proporción de usuarios/as</i>	71
Gráfico 13. <i>Cantidad de usuarios/as</i>	73
Gráfico 14. <i>Instrumentos de registro bibliotecario utilizados</i>	74
Gráfico 15. <i>Tiempo de respuesta de consultas a distancia</i>	76
Gráfico 16. <i>Implicación en actividades de extensión</i>	77
Gráfico 17. <i>Reclamos, opiniones y/o sugerencias del personal</i>	78
Gráfico 18. <i>Escuela técnica de procedencia</i>	80
Gráfico 19. <i>Turno laboral</i>	82
Gráfico 20. <i>Situación de revista docente</i>	83
Gráfico 21. <i>Antigüedad en el cargo</i>	84
Gráfico 22. <i>Rango etario</i>	85
Gráfico 23. <i>Máximo nivel de formación en TIC alcanzado</i>	86
Gráfico 24. <i>Conocimientos TIC adquiridos</i>	88
Gráfico 25. <i>TIC utilizadas en el servicio de referencia</i>	89
Gráfico 26. <i>Tiempo transcurrido desde la última actualización en saberes TIC</i>	91
Gráfico 27. <i>Nivel de experticia en TIC</i>	92
Gráfico 28. <i>Frecuencia de uso de TIC durante 2019/2023</i>	93
Gráfico 29. <i>Confirmación de servicios brindados</i>	94

Gráfico 30. <i>Servicios brindados durante 2019-2023</i>	95
Gráfico 31. <i>Frecuencia aproximada de servicios a distancia</i>	97
Gráfico 32. <i>Continuidad del servicio remoto post ASPO</i>	98
Gráfico 33. <i>Porcentaje aproximado de respuestas satisfactorias durante 2019/2023</i>	100
Gráfico 34. <i>Institución de pertenencia</i>	102
Gráfico 35. <i>Turno de asistencia</i>	103
Gráfico 36. <i>Ocupación dentro de la institución</i>	104
Gráfico 37. <i>Usos de la UI</i>	106
Gráfico 38. <i>Frecuencia de uso presencial</i>	107
Gráfico 39. <i>Realización de consultas o solicitudes a distancia en el período 2019/2023</i>	108
Gráfico 40. <i>Frecuencia de uso del servicio a distancia en el período 2019-2023</i>	110
Gráfico 41. <i>Utilización de servicios a distancia post-ASPO</i>	111
Gráfico 42. <i>Valoraciones de la importancia de los servicios y prestaciones de la UI institucional</i>	112
Gráfico 43. <i>Valoraciones de satisfacción respecto de los servicios y prestaciones de la UI institucional</i>	115

SIGLAS, ABREVIATURAS y ACRÓNIMOS

ALFIN: alfabetización informacional

ASPO: aislamiento social preventivo y obligatorio

BIE: Bibliotecario/a de Instituciones de Educativas

CABA: Ciudad Autónoma de Buenos Aires

CENEP: Centro de Estudios de Población

DIB: Diarios Bonaerenses

D.G.C. y E.: Dirección General de Cultura y Educación

E.E.S.T.: Escuela de educación secundaria técnica

ESI: Educación Sexual Integral

Et al.: et alia ("y otros")

ETP: Educación Técnica Profesional

Ibíd.: ibídem ('allí mismo, en el mismo lugar')

IFLA: Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias

I.S.F.D. y T.: Instituto Superior de Formación Docente y Técnica

OPAC: Online Public Access Catalog (Catálogo Público de Acceso en Línea)

Op.cit.: 'opus citato' ('obra citada')

p.: página

Pcia.: Provincia

PI: Proyecto Institucional

pp.: páginas

resp.: respectivamente

SAD: Secretaría de Asuntos Docentes

SIGB: Sistema Integral de Gestión Bibliotecaria

SUTEBA: Sindicato Unificado de Trabajadores de la Educación de Buenos Aires

TAC: Tecnologías del Aprendizaje Cooperativo

TEP: Tecnologías del Empoderamiento y la Participación

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

TRIC: Tecnologías de la Relación, Información y Comunicación

TSB: Técnico/a Superior en Bibliotecología

UFBA: Universidad Federal de Bahía

UI: Unidades de información

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

UNLa: Universidad Nacional de Lanús

UNMDP: Universidad Nacional de Mar del Plata

Resumen

TIC y biblioteca escolar: la injerencia del saber tecnológico en el servicio de referencia es un trabajo de investigación que constituye la tesina de la carrera y se presenta como requisito para optar al título de Licenciada en Bibliotecología y Documentación. Su enfoque se caracterizó por ser predominantemente cuantitativo, su diseño no experimental, estuvo orientado a comprobar de qué manera inciden la capacitación en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) del personal bibliotecario y la aplicación de tales saberes tecnológicos en la calidad de los servicios de referencia de nueve bibliotecas de escuelas de educación técnica del distrito de Lomas de Zamora.

A partir del análisis de los datos recabados, y desde una perspectiva general, se evidencia que los hallazgos empíricos obtenidos permiten no solo conocer el nivel de formación en TIC del personal bibliotecario, así como el grado de implementación de dichos saberes en el servicio de referencia de las unidades informativas analizadas, sino también constituir un aporte teórico significativo para la comprensión de los fenómenos vinculados a la temática abordada.

Desde una mirada más específica, los resultados acentúan la importancia de fortalecer el componente tecnológico, avanzar en la profesionalización continua y garantizar el acceso democrático a la información en sus diversos formatos, como ejes fundamentales para consolidar el rol pedagógico de las bibliotecas en los entornos educativos técnicos.

Palabras clave: TIC - biblioteca escolar – escuela de educación secundaria técnica - capacitación bibliotecaria - saber tecnológico – servicio de referencia – calidad del servicio de referencia

Abstract

ICT and School Libraries: The Impact of Technological Knowledge on Reference Services is a research project that constitutes the thesis for the program and is a requirement for the Bachelor's Degree in Library and Information Science. Its approach was predominantly quantitative, its non-experimental design aimed at verifying how information and communication technology (ICT) training for library staff and the application of such technological knowledge impact the quality of reference services in nine technical school libraries in the Lomas de Zamora district.

From an analysis of the data collected, and from a general perspective, it is evident that the empirical findings obtained not only reveal the level of ICT training among library staff and the degree of implementation of such knowledge in the reference services of the information units analyzed, but also constitute a significant theoretical contribution to understanding the phenomena related to the topic addressed.

From a more specific perspective, the results emphasize the importance of strengthening the technological component, advancing ongoing professionalization, and ensuring democratic access to information in its various formats, as fundamental pillars for consolidating the pedagogical role of libraries in technical education environments.

Keywords: ICT - school library - technical secondary school - library training - technological knowledge - reference service - quality of reference service

PARTE 1 - PRESENTACIÓN

1. PRESENTACIÓN

1. 1. INTRODUCCIÓN

La tarea de referencia en el ámbito bibliotecario excede la mera provisión de información o la orientación en el uso del fondo bibliográfico. Esta función implica, además, la identificación y facilitación de materiales no disponibles en la unidad de información (UI), la asistencia en la selección de lecturas y fuentes bibliográficas, así como la enseñanza en el uso de herramientas necesarias para el estudio y la investigación. Entre estos recursos se destacan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las cuales ofrecen valiosas posibilidades para diversificar y flexibilizar las estrategias de búsqueda y selección de información. En este sentido, su incorporación ha interpelado el ejercicio profesional del personal bibliotecario, generando un compromiso continuo con la formación en el uso de estas herramientas, con el objetivo de proporcionar a los/las usuarios/as opciones eficaces que respondan a sus demandas informativas.

Esta tesina denominada *TIC y biblioteca escolar: la injerencia del saber tecnológico en el servicio de referencia*, ha sido elaborada en el marco de la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMDP). En este estudio se plantea como objetivo principal analizar la incidencia de la capacitación en TIC del personal bibliotecario y la aplicación de este saber tecnológico en la calidad servicio de referencia de las bibliotecas de escuelas secundarias técnicas del distrito de Lomas de Zamora durante los últimos cinco años lectivos (2019-2023), pudiendo determinar niveles de formación bibliotecaria en TIC, definir el grado de aplicación de tales saberes en el servicio de referencia, comparar modos de aplicación de estas herramientas entre UI y estimar el nivel de calidad del servicio de referencia en las bibliotecas seleccionadas.

El tratamiento de esta problemática se originó a partir del interés particular de la tesista, quien desempeñó funciones en una de las UI contempladas en este estudio. Dicha motivación, en consecuencia, supeditó la investigación a una población determinada y a unidades de estudio concretas.

En cuanto a su estructura, este documento está dividido en seis partes diferenciadas. El escrito expone, en su primera parte, una sección introductoria

presentando la temática abordada y en la que, además, se explicita el planteamiento del problema. Seguidamente, se presenta una breve descripción de algunos antecedentes sobre estudios similares al tópico planteado. La segunda parte esboza un marco teórico-conceptual acerca de las TIC en el contexto educativo, su evolución, su aplicación a los servicios bibliotecarios y los alcances de la formación en el saber tecnológico de los/las profesionales de la información. En consecuencia, se analiza el perfil del/de la bibliotecario/a referencista de la escuela secundaria técnica, las características de la UI del nivel educativo indicado y el perfil de sus usuarios/as socios/as. En la tercera parte se desarrolla el enfoque metodológico, definiéndose allí el tipo de estudio y diseño. A continuación, se identifican los distintos elementos que lo constituyen como una tesina propiamente dicha: definición del problema, objetivos, identificación, análisis y operacionalización de variables. En este apartado, a su vez, se delimitan la población, las unidades de estudio, las unidades de análisis y la muestra. Luego, se describen los instrumentos de recolección de información procesable acerca de las UI, sus gestores/as y sus usuarios/as. Para culminar, en la cuarta y quinta parte, se exponen los resultados de la implementación de dichos instrumentos, previo procesamiento, interpretación y análisis de la información obtenida, y las conclusiones y recomendaciones finales respectivamente.

Es importante destacar que la elaboración de esta producción ha requerido un período de un año, durante el cual se llevó a cabo, como fue mencionado, un proceso riguroso de investigación, análisis teórico y redacción con el objetivo de garantizar la calidad académica y la coherencia metodológica del trabajo.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿En qué medida la formación en TIC del personal bibliotecario incide en la calidad del servicio de referencia que se brinda en las UI de las escuelas de educación técnica del distrito de Lomas de Zamora durante el período 2019-2023?

1.2.1. Preguntas de investigación

- ¿Qué grado de formación en TIC han adquirido los/las bibliotecarios/as de las

E.E.S.T. del distrito de Lomas de Zamora durante el período 2019-2023?

- ¿De qué manera se implementan las TIC en los servicios de referencia ofrecidos por las UI escolares técnicas del distrito?
- ¿Cuál es el grado de correspondencia entre la calidad del servicio de referencia de las UI escolares técnicas, los estándares profesionales establecidos y las expectativas y demandas informacionales de los/las usuarios/as?
- ¿Qué tendencias comunes o disparidades se evidencian en la implementación de TIC y en la calidad del servicio de referencia entre las distintas UI del distrito?
- ¿Cómo incide el nivel de formación en TIC del personal bibliotecario en la calidad del servicio de referencia que brinda?

1.3. ESTADO DE LA CUESTIÓN

1.3.1. Antecedentes

Respecto a la temática presentada en este documento existen estudios realizados que esbozan una mirada en torno a la implementación de herramientas TIC en los servicios bibliotecarios de instituciones educativas, específicamente en el servicio de referencia. En nuestro país, por ejemplo, Bär (2013) llevó a cabo un estudio mediante el cual abordó el desarrollo de los servicios bibliotecarios en las Bibliotecas Escolares de Escuelas Secundarias de gestión pública de Posadas, Misiones. Este trabajo hizo foco en la situación del *Servicio de Referencia* a partir de la implementación de las TIC provistas por el Programa *Conectar Igualdad*. Su finalidad fue verificar si el personal de estas UI había incorporado alternativas de servicios a partir del uso de estas herramientas contribuyendo, además, a la evolución de los programas de estudio de la comunidad educativa a la que sirven. El análisis e interpretación de la información que se presenta en este estudio constituye un aporte que permite comprobar la existencia de un incremento en la calidad de la prestación de los servicios bibliotecarios a partir de la aplicación de las TIC.

De igual manera, dentro del campo educativo, Alderete y Formichella (2023) realizaron un estudio en el que examinaron el modo de integración de las TIC en las escuelas secundarias técnicas en Argentina durante la pandemia. Mediante entrevistas cualitativas con docentes y estudiantes, analizaron el impacto de las plataformas digitales, la conectividad y los recursos tecnológicos en la enseñanza. Aunque basado en un entorno acotado, los investigadores destacaron que la metodología puede ser replicable en otros contextos escolares. Se concluyó que la pandemia aceleró la adopción de TIC, pero persisten brechas de acceso y formación docente, señalando la necesidad de políticas enfocadas en equidad digital.

Continuando la línea de investigaciones nacionales, en este caso con impacto en Latinoamérica, Aguirre (2023) realizó un estudio enmarcado en la tecnología educativa en el que indagó de qué modo los/las docentes bibliotecarios/as, en las escuelas, redefinieron su rol: ya no solo como promotores/as de lectura, sino también como infomediadores/as, administradores/as de información e “infotecnólogos/as”. Analizó cómo estos/as profesionales usaban herramientas digitales para curación de contenido, catalogación en entornos virtuales y fomentar el aprendizaje colaborativo. Propuso, a partir de los resultados obtenidos, que la biblioteca escolar se convierta en un espacio híbrido, clave para integración TIC-pedagogía.

A nivel internacional, Imbaquingo Maigua (2016) realizó un estudio que fue implementado en una biblioteca virtual de nivel superior de Ecuador para investigar la situación de las TIC en el servicio de referencia virtual de la UI. Su finalidad era lograr que se incorporen los recursos tecnológicos para la mejora y optimización del servicio de referencia. Si bien este antecedente no corresponde al nivel educativo en el que se llevó a cabo este estudio, sus bases teórico-conceptuales y el reporte de sus resultados sientan un precedente que avaló la puesta en práctica del presente trabajo.

En consonancia con los estudios anteriores, Sancho Larrañaga y Carvajal Carvajal (2020) desarrollaron una tesis en el marco de una Maestría en la Universidad Autónoma de Bucaramanga (Colombia), que se centró en resignificar el espacio de la biblioteca escolar de nivel secundario mediante un programa interdisciplinar de promoción de la lectura crítica sustentado en TIC. Se

implementaron herramientas y estrategias digitales - tales como plataformas de lectura, blogs y curación de contenidos- con el propósito de fortalecer la capacidad de análisis textual en diferentes áreas curriculares. Utilizando una metodología de investigación-acción (grupos focales, entrevistas, observación y cuestionarios), sus autores concluyeron en que la integración de las TIC transformó la biblioteca en un espacio pedagógico activo. Esto derivó en mayores niveles de lectura crítica y autonomía informacional entre estudiantes de secundaria. Asimismo, confirmaron la importancia de capacitar a bibliotecarios/as escolares para integrar tecnologías en sus servicios.

Cabe señalar que, tras realizar una revisión de estudios previos en diferentes fuentes académicas, se identificó que esta tesina representa el primer abordaje orientado a diagnosticar y evaluar la calidad del servicio de referencia en las bibliotecas escolares pertenecientes a instituciones de educación técnico-profesional del distrito de Lomas de Zamora, a partir del uso y aplicación de saberes tecnológicos por parte de sus profesionales de la información.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El servicio de referencia en las bibliotecas escolares resulta indispensable para ayudar e instruir a los/las usuarios/as en la búsqueda y selección de materiales que satisfagan sus necesidades de información.

En plena era de la información y la comunicación la gestión bibliotecaria se encuentra interpelada por la tecnología para automatizar los procesos y servicios de las UI impulsando, de este modo, reformas necesarias para satisfacer las necesidades de sus usuarios/as. Entre 2020 y 2022, a raíz del ASPO provocado por la pandemia por Covid-19, se evidenció la necesidad de complementar los servicios bibliotecarios presenciales con propuestas a distancia (virtuales). Esta situación puso de manifiesto la carencia de conocimientos de índole tecnológico por parte de muchos/as bibliotecarios/as escolares quienes debieron -y aún deben- capacitarse en el uso de herramientas TIC para poder, de esta manera, brindar acceso a la información disponible en cada UI a todos/as los/las miembros de la comunidad educativa, sin restricciones de tiempo ni espacio.

Por tal motivo, en el presente trabajo se propuso analizar de qué manera la capacitación de los/as bibliotecarios/as en TIC -y, en consecuencia, la aplicación de estos saberes tecnológicos- incide en la calidad del servicio de referencia de las bibliotecas de las escuelas de educación secundaria técnica N° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 del distrito de Lomas de Zamora, durante los últimos cinco años lectivos (2019-2023). A través de esta tesina, se puso en evidencia el nivel de formación tecnológica de los/las profesionales de la información, el grado de aplicación de los recursos digitales en el servicio de referencia, la existencia o escasez de herramientas TIC en las bibliotecas, su frecuencia de uso y en qué medida los/las usuarios/as satisfacen o no sus necesidades de información en las UI analizadas.

1.5. OBJETIVOS METODOLÓGICOS

1.5.1. Objetivo general

- Analizar la incidencia de la formación en TIC de los/las bibliotecarios/as en la calidad del servicio de referencia brindado en las bibliotecas de las escuelas de educación secundaria técnica del distrito de Lomas de Zamora, en el período comprendido entre 2019 y 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar el grado de formación en TIC adquirido por los/las bibliotecarios/as de las escuelas secundarias técnicas del distrito durante el período estudiado.
- Describir las modalidades en que se implementan las TIC en los servicios de referencia que ofrecen las UI.
- Evaluar la calidad del servicio de referencia en función de los estándares vigentes y las expectativas y demandas de los/las usuarios/as.
- Contrastar los datos obtenidos en las distintas UI del distrito con el fin de identificar tendencias comunes o disparidades relevantes.

PARTE 2 – MARCO TEÓRICO

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. TIC y contexto educativo

El siglo XXI está caracterizado por el auge inusitado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. En plena era digital, la historia de la humanidad se encuentra ligada a estas herramientas tecnológicas y, por consiguiente, las distintas reformas educativas han ido abogando por la inclusión de la tecnología como recurso significativo en los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

Respecto a esta temática Pretto (2014), profesor de la Universidad Federal de Bahía (UFBA), sostiene que la presencia creciente de las TIC en la sociedad exige una revisión profunda de los modelos escolares tradicionales. Este contexto tecnológico transforma las dinámicas escolares y plantea la necesidad de un cambio integral. En este marco, la cibercultura ofrece la posibilidad de repensar colectivamente la construcción del conocimiento, lo que implica dejar de concebir al personal docente como mero transmisor de información. En su lugar, se propone que el/la docente asuma un papel protagónico como líder intelectual, capaz de fomentar un análisis crítico y profundo de los contenidos disponibles en la red. Así, la enseñanza y el aprendizaje se configuran bajo una lógica diferente al simple consumo informativo, convirtiendo a la escuela en un espacio de comunicación, producción cultural y conocimiento colectivo.

La reflexión de este académico obliga a repensar el rol docente e indagar acerca de cuáles son las estrategias y experiencias educativas que ofrecen las instituciones educativas y los/las educadores/as al incorporar el uso de las TIC en sus prácticas.

De igual manera, Coll, Mauri y Onrubia (2008) hacen referencia al uso de estos recursos en contextos educativos señalando que, más allá de las características intrínsecas de cada herramienta TIC, lo fundamental radica en cómo estas tecnologías inciden en la dinámica colaborativa entre docentes y estudiantes. Esta interacción constituye el núcleo para evaluar su influencia en las prácticas educativas y, en consecuencia, en los procesos de aprendizaje. En este sentido, el

potencial transformador de las TIC se manifiesta, según los autores, en su capacidad para reconfigurar la actividad conjunta en el aula. De este modo, cuando su implementación genera formas de organización innovadoras que difícilmente podrían lograrse sin su mediación, las TIC actúan como elementos de valor añadido con un impacto significativo. No obstante, cuando su uso se limita a replicar estructuras tradicionales sin introducir cambios sustanciales, su capacidad de transformación educativa resulta limitada y su aporte pedagógico se reduce considerablemente.

Hernández (2017), por su parte, afirma que la tecnología se ha constituido en un eje fundamental para la generación de nuevas oportunidades, posibilitando procesos de innovación dentro del ámbito educativo. En este marco, los resultados obtenidos mediante el aprovechamiento de dicho impacto científico deben orientarse a la resolución de problemáticas sociales y educativas, contribuyendo así al desarrollo integral de la sociedad.

Este autor, además, postula que la educación y las TIC han logrado generar un ambiente donde los/las estudiantes son capaces de convertirse en protagonistas de su propio aprendizaje y donde el tiempo y la flexibilidad juegan un rol preponderante en una educación que se vuelve cada vez más virtual. Hernández revela, de este modo, que se trata de una revolución en la que las TIC aplicadas al campo formativo plantean cambios contundentes en los paradigmas educativos y pedagógicos.

2.1.1.1. La evolución de las TIC: TAC-TEP-TRIC

Para las bibliotecas, un efecto indirecto de la evolución de las TIC va a ser la necesidad de adaptación a cambios que se producen en su entorno y a los que deberá dar respuesta en forma de nuevos servicios. (Abadal y Anglada, 2016, p.327)

A partir de los dichos de Abadal y Anglada (2016), resulta claro distinguir que uno de los efectos más relevantes que la evolución de las TIC ha generado en el ámbito bibliotecario es la necesidad de que estas instituciones se adapten a los constantes cambios de su entorno. En este contexto de transformación tecnológica y social, las bibliotecas deben revisar y actualizar sus servicios para dar una respuesta adecuada a las demandas de información y comunicación de la comunidad

educativa. Esta adaptación, según los autores, no es opcional, sino una condición imprescindible para mantenerse vigentes y funcionales en un escenario en continua evolución.

Por su parte, Nieto y Vergara (2021) definen a las TIC como aquellas tecnologías necesarias para la gestión, transformación y acceso de la información a nivel mundial e indican que éstas, además, permiten la transmisión e intercambio de conocimiento sobre cualquier ámbito social, científico y económico. Asimismo, expresan que las TIC se han convertido prácticamente en un requisito indispensable en la educación, alegando que la integración curricular de la tecnología en el proceso de enseñanza y de aprendizaje es imprescindible en la sociedad actual para lograr una formación mucho más lúdica y accesible.

Conforti, Palacios y Varela (2020), consecuentemente, argumentan que en la sociedad del conocimiento surge la necesidad de plantear una combinación de alfabetizaciones puesto que ninguna, por sí sola, es suficiente para capacitar a los individuos ante las abundantes y diversas maneras en que la información se manifiesta y los mensajes se transmiten.

Es por tal necesidad que, en el campo educativo, según Nieto y Vergara (2021), estas Tecnologías de la Información y la Comunicación han evolucionado y, en la actualidad, son clasificadas con diferentes terminologías en función de su orientación hacia sus diversos usos: aprendizaje, participación y trabajo en equipo o relaciones sociales. En esta evolución de las tecnologías los autores diferencian tres nuevos conceptos relacionados con las TIC: las Tecnologías del Aprendizaje y del Conocimiento (TAC), las Tecnologías del Empoderamiento y la Participación (TEP) y las Tecnologías de la Relación, Información y Comunicación (TRIC).

Desde su mirada, los autores manifiestan que las TAC se vinculan con la utilización didáctica de las tecnologías, seleccionadas y adaptadas conforme a las necesidades del alumnado y del contexto educativo. Se constituyen, de esta manera, como una expresión pedagógica específica del uso de las TIC.

Respecto a las TEP, estas representan un avance hacia un modelo más participativo, centrado en la comunicación y el trabajo colaborativo mediante medios digitales. Este enfoque promueve la autonomía del estudiantado en el proceso de

enseñanza y de aprendizaje, incorporando herramientas como las simulaciones vinculadas a situaciones de la vida cotidiana.

Finalmente, las TRIC introducen una perspectiva comunicacional más reciente, centrada en la interacción horizontal entre docentes y estudiantes. Esta modalidad permite, de acuerdo con los autores, superar los enfoques tradicionales, promoviendo la construcción colectiva del conocimiento a través de experiencias significativas que estimulan la reflexión crítica, la creatividad y la participación activa en contextos educativos diversos.

Según González, Ojeda y Pinos (2020), en el contexto educativo contemporáneo, la educación se encuentra fuertemente orientada por enfoques tecnopedagógicos cuyo objetivo principal es garantizar el acceso significativo al conocimiento como un aporte transformador para la sociedad. En esta línea, las autoras afirman que las TAC, en especial aquellas vinculadas al Aprendizaje Cooperativo, se constituyen como herramientas valiosas para optimizar los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Estas tecnologías no implican necesariamente una ruptura con las metodologías tradicionales, sino que favorecen la incorporación de enfoques activos y adaptables que enriquecen la experiencia en el aula. A través de la interacción y la comunicación mediada por tecnologías, aducen, se promueve un aprendizaje más satisfactorio y significativo, posibilitando la construcción cooperativa del conocimiento, su socialización y su difusión más allá de los límites institucionales, tanto en términos espaciales como temporales.

Por consiguiente, Rodríguez Tenjo y Gallardo Pérez (2020) consideran que al integrar las TAC en los procesos de aprendizaje, se reorienta el uso de las TIC dándole mayor énfasis a la formación que a la información, ponderando el conocimiento como resultado del proceso de gestión colaborativa en ambientes de aprendizaje virtual. Por otro lado, hacen hincapié en que las TEP promueven la colaboración en el marco de la interacción; donde la reflexión y construcción del aprendizaje permiten que se “aterrice” la contextualización del contenido y se pueda situar con base a las necesidades de formación.

Latorre Iglesias, Castro Molina y Potes Comas (2018) indican que las TEP implican no solo hacer uso de Internet como fuente de conocimiento, sino como base

de participación en los asuntos de todo tipo (social, político, económico, cultural) a través de distintos medios tales como: redes sociales, blogs, foros, entre otros. De este modo se obtiene, como resultado, un conocimiento construido en forma colectiva. Desde este punto de vista, si bien las TIC son consideradas como la base por su carácter abarcador, las TEP representan un avance significativo al orientar su aplicación hacia la participación y autorrealización de cada estudiante. Para lograrlo, se propone la utilización pedagógica de las TAC, promoviendo el aprendizaje activo mediante la participación del alumnado y reforzando la dimensión social en el entorno educativo, en concordancia con los principios que sustentan las TRIC.

El/la docente, sintetizan Rodríguez Tenjo y Gallardo Pérez (2020), debe buscar un balance donde se incluyan estrategias e instrumentos de apoyo con las TIC-TAC-TEP y readaptar su quehacer diario para evitar transmitir contenidos de ciclos anteriores. El/la educador/a se debe convertir en facilitador/a permitiendo, de este modo, que los/las estudiantes descubran de manera independiente y desarrollen destrezas de pensamiento y una postura crítica basada en el análisis de la información.

Respecto de la biblioteca escolar como entorno educativo de difusión del conocimiento, Conforti, Palacios y Varela (2020) proponen resignificar la función de la biblioteca escolar, superando su concepción tradicional como simple depósito de libros, para consolidarla como un espacio pedagógico estratégico desde el cual se puedan erigir propuestas educativas transversales. Estas deben estar orientadas a integrar las diferentes áreas del conocimiento, favoreciendo el aprendizaje de competencias vinculadas al acceso, análisis crítico, utilización y producción de información. En este contexto, el rol del/de la bibliotecario/a adquiere un perfil activo, orientado al diseño e implementación de metodologías que faciliten el desarrollo de habilidades informacionales.

Teniendo en cuenta lo expresado anteriormente, resulta claro relacionar el anhelo de las autoras con la necesidad de implementar las TIC y sus derivadas TAC-TEP-TRIC a los servicios que ofrece. Resulta innegable que a partir de ellas puede crearse, como mencionan Rodríguez Tenjo y Gallardo Pérez (2020), un entorno en el que el/la usuario/a tenga la sensación de estar inmerso en él, similar a la realidad virtual, permitiéndole tener una actitud más activa y pudiendo mejorar, de esta

manera, su aprendizaje y conocimiento, guiándolo a un empoderamiento en un ambiente que le permita desarrollar competencias que le ayudarán a su futuro desempeño profesional.

2.1.1.2. Aplicación de las TIC a los servicios bibliotecarios

Uno de los principios rectores de la sociedad del conocimiento es que la ciencia y la tecnología son indispensables para lograr las condiciones materiales, ambientales, sociales y culturales necesarias para garantizar el bienestar, una vida digna y una organización social justa para las presentes y futuras generaciones de todos los sectores de nuestras sociedades plurales. (Olivé, 2007, p.9)

En este sentido, Rodríguez Gallardo (2018) expone en su trabajo que los aspectos tecnológicos se incorporaron como herramientas importantes para la biblioteca, especialmente las relacionadas con la consulta o referencia y la administración, a partir de la segunda mitad del siglo XX.

No obstante, los progresos tecnológicos enfocados al tratamiento de la información han cambiado y continúan haciéndolo ineludiblemente. En consecuencia, los/las bibliotecarios/as tienen la responsabilidad de asumir un rol importante tanto en la automatización de los procesos y servicios para que sus UI se adapten a la era digital, como en lo respectivo a la alfabetización digital de los/las usuarios/as.

A partir de lo expuesto, resulta factible afirmar que, con el incremento de la información accesible en línea, el/la bibliotecario/a se presenta como un/a mediador/a entre esta información y los/las usuarios/as no alfabetizados/as digitalmente. En consonancia con esta afirmación, Abadal y Anglada (2016) sostienen que las tecnologías emergentes no solo transforman los servicios de la biblioteca, sino que modifican de manera sustancial su entorno. En este sentido, los autores agregan que la biblioteca debe adaptarse a la transformación tecnológica que se produce en el aprendizaje, la docencia, la investigación y las formas de comunicación de los servicios con sus usuarios/as.

A su vez, la Declaración de Lyon (2014) insta a las bibliotecas, como intermediarias de la información, a garantizar que todo el mundo pueda acceder, comprender, utilizar y compartir la información considerándola una fuente necesaria para el desarrollo sostenible y las sociedades democráticas. Pero para que la biblioteca escolar logre tal cometido deberá revisar, adaptar y mejorar los procedimientos para sortear las diferencias existentes entre los medios digitales emergentes y los tradicionales.

Desde el punto de vista de Brito (2020), en el contexto de la sociedad de la información, la biblioteca escolar desempeña un papel esencial en línea con los propósitos fundamentales de la educación contemporánea. Su función, aclara, consiste en contribuir a la formación de estudiantes capaces de desarrollar el aprendizaje autónomo, incentivándolos a aprender y a adquirir habilidades para buscar, seleccionar, analizar y procesar información. A la vez, se promueve el fortalecimiento de la creatividad y la responsabilidad individual en el ejercicio de la libertad, con el objetivo de sostener procesos de autoaprendizaje continuos.

La infraestructura mejorada de las TIC en el ámbito bibliotecario, asegura la autora, puede ampliar las comunicaciones, acelerar la prestación de servicios y ofrecer acceso a información crucial. Tales recursos deben ser vistos como herramientas o medios que permitan el desarrollo de habilidades informacionales, tanto en el/la profesional de la información como en los/las usuarios/as, para poder responder a un contexto cambiante como lo es el de la sociedad de la información actual.

Como señala Bindé (2005), en la sociedad del conocimiento tendremos que aprender a desenvolvernó con soltura en medio de una avalancha aplastante de informaciones y a desarrollar el espíritu crítico y las capacidades cognitivas suficientes para diferenciar la información útil de la que no lo es. Resulta imprescindible entonces aplicar las TIC a los servicios bibliotecarios para formar usuarios/as con capacidades para aprender, desaprender y reaprender e ir adaptándose a los cambios informacionales que se vayan suscitando.

Por su parte, Rodríguez Gallardo (2018) anticipa que, en un futuro no tan lejano, las bibliotecas deberán asumir el desafío de transformar sus servicios

mediante la incorporación de herramientas que faciliten la búsqueda, localización y acceso a la información. Esta innovación no solo se limita al uso de tecnologías de la información, sino que implica redefinir el enfoque de los servicios bibliotecarios, otorgándoles un carácter más humanista y menos mecánico. Innovar, en este contexto, significa optimizar el acceso a los datos, tanto en lo que respecta al tiempo como a su disponibilidad, con el objetivo de que los/las usuarios/as obtengan la información requerida de manera ágil y sencilla, y, a su vez, desarrollen la autonomía necesaria para hallarla de manera independiente.

2.1.1.3. Alcances de la formación en saberes tecnológicos de los/las Profesionales de la Información

La incorporación de las TIC a la labor bibliotecaria, según Silvera Iturrioz (2013), se evidencia, primeramente, por el acceso a la información a través de Internet y, posteriormente, por el impulso del acceso abierto en el ámbito científico, consolidándose ambos como fuentes fundamentales de producción de conocimiento. Estas transformaciones han impactado profundamente en la práctica de la bibliotecología, modificando tanto sus metodologías de trabajo como la prestación de sus servicios. Frente al surgimiento de contenidos digitales, se evidenciaron demandas emergentes que motivaron la realización de ajustes inmediatos, desplazando el paradigma centrado en el soporte papel hacia un enfoque basado en el tratamiento de la información digital y su disponibilidad en las redes informáticas.

Desde su análisis, Atenas (2010) expresa que los/las profesionales de la información deben ser líderes en el uso de la tecnología por lo cual deben demostrar un conocimiento amplio, profundo y actualizado en los campos del conocimiento pertinentes a la tecnología actual.

Según la IFLA (2015), el/la bibliotecario/a escolar debe poseer los conocimientos y competencias necesarias para brindar acceso a la información y dar respuesta a las demandas vinculadas con la gestión y resolución de necesidades informativas. Asimismo, se espera que cuente con dominio en el uso de diversas fuentes, tanto impresas como digitales. Sus saberes y destrezas en el ámbito de las TIC deben orientarse a atender adecuadamente los requerimientos de la comunidad educativa a la que pertenece.

Para Abadal y Anglada (2010), hay una relación directa entre tecnología y desarrollo de la profesión. Los/las bibliotecarios/as no solo utilizan las tecnologías como una herramienta de trabajo más, sino que juegan también un rol importante para hacerlas llegar a los/las usuarios/as.

Osuna Alarcón y De la Cruz Gómez (2010) aseguran que el auge de las TIC hizo erigir distintos perfiles profesionales y que la profesión bibliotecaria ha sido interpelada para adquirir otro tipo de conocimientos, habilidades, valores y una serie de principios generados por el saber tecnológico. Se requiere, de este modo, que los/las bibliotecarios/as utilicen la tecnología, en primera instancia, para la adaptación de los servicios de información a la era digital, tarea que solo puede hacerse efectiva a partir de su formación en el uso y aplicación de estas herramientas en sus UI. De igual manera, los/las usuarios/as requieren diversidad de conocimientos tecnológicos e informacionales para poder recibir toda la información ofertada por los medios de información y comunicación y es aquí cuando el/la profesional de la información debe asumir su rol de mediador/a entre las TIC y éstos, formándolos/as en el uso e implementación de tales herramientas que les permitirán satisfacer sus necesidades informacionales.

Según su perspectiva, Conforti, Palacios y Varela (2020) afirman que en la actualidad se requiere que el/la profesional de la información sea un experto/a en información multiformato, un/a agente que proporciona un acceso equitativo a la información y que, a su vez, es formador/a de usuarios/as para el uso efectivo de los variados dispositivos conectados a Internet y en el aprovechamiento del contenido disponible en línea. Es, por lo tanto, un/a mediador/a en el desarrollo de las habilidades necesarias para optimizar las oportunidades educativas, económicas y sociales que se asocian con las TIC. Por consiguiente, sostienen que el reto principal que enfrentan los/las profesionales de la información, frente al creciente protagonismo de lo digital en la vida cotidiana, no radica únicamente en preservar el pasado, sino en contribuir en la construcción del futuro.

Las autoras consideran necesaria, además, la preparación de los/las profesionales para transformarse en verdaderos/as formadores/as, poniendo énfasis en la importancia de alfabetizar como camino para una sociedad del conocimiento más justa, democrática e inclusiva.

2.1.2. La escuela secundaria técnica: función, características, servicios orientaciones y especialidades

La escuela secundaria técnica representa una modalidad educativa que combina la formación académica general con la preparación técnico-profesional, orientada al desarrollo de competencias tanto intelectuales como prácticas. Su propósito central es ofrecer a los/las estudiantes herramientas que les permitan continuar estudios superiores o integrarse al mundo laboral de manera efectiva.

Según Ibarrola (2015), la escuela secundaria técnica tiene como objetivo formar a los/las jóvenes mediante una propuesta que articula saberes científicos, tecnológicos y prácticos. La autora resalta que esta modalidad no solo transmite conocimientos teóricos, sino que ofrece experiencias concretas de aprendizaje en talleres y laboratorios, lo que favorece la adquisición de habilidades directamente vinculadas con el entorno productivo.

Desde otra perspectiva, Tenti Fanfani (2010) considera que la escuela técnica constituye una oportunidad para democratizar el acceso al conocimiento tecnológico. Destaca su valor como instrumento de equidad, en tanto que puede contribuir a la inclusión social si se articula con políticas educativas y económicas adecuadas. Para el autor, este tipo de formación técnica fortalece el desarrollo regional y nacional al responder a las necesidades productivas y sociales del contexto.

López y Saucedo (2017), por su parte, subrayan que esta modalidad educativa debe adaptarse a los desafíos del siglo XXI, promoviendo no solo el desarrollo de competencias técnicas, sino también la formación ciudadana integral. A su juicio, el enfoque pedagógico debe responder a los cambios tecnológicos, sociales y culturales, fortaleciendo la capacidad de los/las estudiantes para participar activamente en la sociedad.

En conjunto, estas consideraciones evidencian que la escuela secundaria técnica cumple un papel estratégico dentro del sistema educativo. No solo prepara para el trabajo, sino que también forma ciudadanos/as críticos/as y comprometidos/as, integrando las dimensiones académicas, técnica y ética en un proyecto formativo integral.

Desde la perspectiva de otros autores contemporáneos, la educación técnica se reconoce como una alternativa formativa de alta calidad. Según Laguzzi, Nistal y Volman (2023), los/las estudiantes de escuelas técnicas desarrollan una sólida base en disciplinas como matemática, ciencias aplicadas y tecnologías emergentes, lo que les permite alcanzar un perfil profesional competitivo en el mercado laboral. Además, destacan que el título técnico tiene un valor diferencial en términos de empleabilidad y continuidad de estudios superiores.

En Argentina, específicamente en la provincia de Buenos Aires, las escuelas secundarias técnicas han ampliado su función más allá de la transmisión de saberes técnicos, integrando servicios que responden a las necesidades educativas, sociales y emocionales de sus estudiantes, en línea con los desafíos del siglo XXI. Entre sus servicios fundamentales destacan:

- **Formación técnico-profesional y vinculación con el mundo productivo**

En esta formación, expone la Dirección General de Cultura y Educación [D.G.C.y E.] (2024a), destacan diversas especialidades como electromecánica, maestro mayor de obras, informática o producción agropecuaria. La educación técnica se adapta a las demandas del sector socio-productivo local y busca fortalecer el vínculo entre la escuela y el territorio. La implementación de nuevos diseños curriculares a partir del año 2025 tiene como objetivo modernizar las trayectorias formativas, incorporando tecnologías y saberes que respondan a las transformaciones del mundo laboral.

A su vez, como manifiesta el Ministerio de Educación de la Nación (2023b), estas instituciones promueven la realización de prácticas profesionalizantes en ámbitos reales de producción, como talleres, industrias o laboratorios. Estas prácticas, obligatorias en el último ciclo de la educación técnica, permiten a los/las estudiantes adquirir competencias específicas en contextos reales, consolidando la integración entre teoría y práctica.

- **Participación Estudiantil y Formación Ciudadana**

El fortalecimiento de la participación estudiantil es otro de los ejes abordados por las escuelas técnicas. La D.G.C.y E. (2023) enfatiza que

programas como “Jóvenes en la ETP”¹ promueven encuentros distritales y regionales en los que los/las estudiantes abordan temáticas como los derechos humanos, la convivencia democrática y la educación sexual integral (ESI). Estos espacios fomentan la construcción de ciudadanía activa y reflexiva, y fortalecen el sentido de pertenencia institucional.

- **Bienestar Emocional y Salud Mental**

El Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires (2023) dio a conocer que, en los últimos años, las escuelas técnicas han comenzado a implementar estrategias vinculadas al bienestar emocional y la salud mental de sus estudiantes. Tal organización, en articulación con el sistema educativo, ha impulsado talleres y dispositivos de acompañamiento psicológico en el ámbito escolar. Estas acciones responden a una concepción integral de la salud, considerando la escuela como un espacio clave para el desarrollo de la subjetividad juvenil.

- **Innovación Tecnológica y Sostenibilidad**

Miquel (2025) señala que la incorporación de tecnologías emergentes —como la inteligencia artificial, la robótica, la programación y la impresión 3D— representa otro servicio esencial en la formación técnica. Estas tecnologías se integran tanto en los contenidos curriculares como en proyectos institucionales que promueven la innovación pedagógica. De igual modo, agrega el autor, muchas escuelas desarrollan iniciativas orientadas a la sostenibilidad ambiental, como la eficiencia energética o el reciclado, en línea con la educación para el desarrollo sostenible.

- **Proyectos Productivos con Impacto Regional**

Finalmente, como manifiesta el Ministerio de Educación de la Nación (2023a), las escuelas técnicas promueven el desarrollo de proyectos productivos que involucran a los/las estudiantes en la resolución de problemáticas concretas de sus comunidades. Estos planes, muchas veces

¹ *Jóvenes en la ETP* es una línea estratégica de la Dirección Provincial de Educación Técnico Profesional. Su objetivo es fortalecer la participación estudiantil al interior de la modalidad, en el Nivel Secundario, propiciando instancias de diálogo. Fuente: Portal abc.gob.ar <https://abc.gob.ar/secretarias/areas/subsecretaria-de-educacion/educacion-tecnico-profesional/educacion-tecnico-profesional-12#:~:text=J%C3%B3venes%20en%20la%20ETP%20es,Secundario%2C%20propiciando%20instancias%20de%20di%C3%A1logo.>

articulados con municipios, empresas u organizaciones sociales, tienen un enfoque territorial y contribuyen a la construcción de conocimiento situado.

De esta manera se interpreta, durante todo el apartado, que la educación técnica cumple una función estratégica en el desarrollo de capacidades laborales específicas y en la inserción de los jóvenes en el mundo del trabajo. A través de las distintas orientaciones y especializaciones, se promueve la adquisición de saberes técnicos y científicos que permiten tanto la continuidad de estudios superiores como el acceso a puestos de trabajo calificados.

Según la D.G.C. y E. de la provincia de Buenos Aires (2022), la educación técnico-profesional constituye un eje central en las políticas públicas orientadas a fortalecer los vínculos entre la escuela, el sector productivo y la comunidad.

Como se denota, intrínsecamente, las orientaciones de esta modalidad educativa se relacionan directamente con los servicios que brindan al estudiantado conllevando, además, la responsabilidad de suplir las necesidades del contexto productivo de cada región, como se viene indicando en párrafos anteriores.

En nuestro país, según el Informe sobre escuelas técnicas realizado por el Centro de Estudios de Población [CENEP] (2017), este tipo de instituciones están divididas en tres orientaciones principales: las agropecuarias que constituyen el 29,5%; las industriales el 61,6% y las de servicios 8,9%. Tal distribución es divergente entre las provincias del país, no obstante, en Buenos Aires, más del 70% de las instituciones educativas de modalidad técnica imparte una instrucción industrial.

También existen diferencias respecto a la importancia de las orientaciones en servicio entre los distritos. Según el informe, del conjunto de escuelas técnicas en el país, el mayor número ofrece la especialidad electromecánica (565), seguido por la especialidad agrotécnica (404). Prosiguen las especialidades de construcción, química e informática (entre 235 y 273 instituciones). Electrónica se oferta en 193 establecimientos, mientras que administración solo en 110. La especialidad en servicios, así como otras especialidades, es ofertada minoritariamente (37 y 32 establecimientos, respectivamente).

La siguiente tabla presenta la distribución de las escuelas técnicas clasificadas por orientación según cada jurisdicción del país:

Tabla 1. Escuelas técnicas organizadas por orientación según jurisdicción.

JURISDICCIÓN	CANTIDAD DE ESCUELAS			PORCENTAJE %			NÚMERO DE ESCUELAS
	AGROPEC.	INDUSTRIAL	SERVICIOS	AGROPEC	INDUSTRIAL	SERVICIOS	
Buenos Aires	106	236	37	28.0	62.3	9.8	379
Catamarca	5	11	0	31.3	68.8	0.0	16
Chaco	7	24	4	20.0	68.6	11.4	35
Chubut	9	9	6	37.5	37.5	25.0	24
Ciudad de Bs. As.	2	28	10	5.0	70.0	25.0	40
Córdoba	62	136	6	30.4	66.7	2.9	204
Corrientes	12	21	4	32.4	56.8	10.8	37
Entre Ríos	26	44	7	33.8	57.1	9.1	77
Formosa	19	9	0	67.9	32.1	0.0	28
Jujuy	15	11	1	55.6	40.7	3.7	27
La Pampa	5	8	1	35.7	57.1	7.1	14
La Rioja	10	8	2	50.0	40.0	10.0	20
Mendoza	25	48	0	34.2	65.8	0.0	73
Misiones	21	49	2	29.2	68.1	2.8	72
Neuquén	3	20	1	12.5	83.3	4.2	24
Rio Negro	8	19	5	25.0	59.4	15.6	32
Salta	23	43	2	33.8	63.2	2.9	68
San Juan	10	12	5	37.0	44.4	18.5	27
San Luis	7	16	10	21.2	48.5	30.3	33
Santa Cruz	2	10	0	16.7	83.3	0.0	12
Santa Fe	24	100	23	16.3	68.0	15.6	147
Sant. del Estero	14	8	2	58.3	33.3	8.3	24
Tierra del Fuego	0	2	1	0.0	66.7	33.3	3
Tucumán	14	23	2	35.9	59.0	5.1	39
Total	429	895	131	29.5	61.5	9.0	1455

Fuente: CENEP, 2017

Buenos Aires, como fue expuesto, está entre las provincias con el mayor número de escuelas técnicas industriales. En ellas predomina la especialidad en electromecánica, seguida, en orden de importancia, por informática y construcción.

Respecto al distrito de Lomas de Zamora, jurisdicción seleccionada para llevar a cabo esta investigación, resulta significativo exponer que entre los establecimientos de modalidad técnica que ofertan dos especialidades, los más frecuentes son los que combinan electromecánica-electrónica, construcción-química, informática y automotores. En cambio, los que ofrecen tres especialidades, tienden a combinar electromecánica-electrónica-automotores. Cabe destacar que solo cuatro escuelas de las existentes (nueve en total) en el distrito escolar mencionado ofrecen tres especialidades en simultáneo, estas son: E.E.S.T. N°4 de Llavallol, E.E.S.T. N°5 de Temperley, E.E.S.T. N°6 y E.E.S.T. N°7 de Banfield.

2.1.2.1. La educación técnica en Buenos Aires: panorama actual

La educación técnica en Argentina, particularmente en la provincia de Buenos Aires, ha sido objeto de diversos estudios recientes que destacan su crecimiento, características distintivas y desafíos estructurales y pedagógicos.

Esta modalidad educativa, como fue expresado, se caracteriza por articular la formación general con saberes técnico-profesionales específicos, con una fuerte vinculación al mundo socioproductivo. Es pues la articulación con el mundo del trabajo uno de los pilares fundamentales de este tipo de educación. Según Laguzzi (2022), esta modalidad permite una formación que dialoga activamente con las transformaciones socio-productivas, ofreciendo a los/las estudiantes herramientas concretas para su futura inserción laboral. Esta característica es particularmente valorada por las familias y los/las empleadores/as, y constituye un elemento diferenciador respecto de otras ofertas educativas puesto que es una modalidad orientada a la formación integral de los/las estudiantes, combinando saberes científicos, tecnológicos y humanísticos con prácticas profesionalizantes que permiten la inserción en sectores productivos y tecnológicos estratégicos.

La instrucción técnica, como informa el Ministerio de Educación de la Nación (2005), está regulada por la Ley de Educación Técnico Profesional N° 26.058 y responde a un modelo pedagógico que prioriza el aprendizaje basado en proyectos, la vinculación con el entorno socioproductivo y la construcción de ciudadanía a través del trabajo.

No obstante, Braslavsky (2002) revela que, en lo que respecta a infraestructura, muchas escuelas técnicas presentan limitaciones, aspecto que influye directamente en la calidad educativa. La autora hace alusión a diversos autores y organismos que sostienen que las condiciones edilicias impactan directamente en los procesos de enseñanza y de aprendizaje, afectando tanto el rendimiento académico como el bienestar físico y emocional de los/las estudiantes y docentes.

En uno de sus artículos, la redacción de Infobae (2022) mencionó que en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), por ejemplo, el 87,5% de las escuelas técnicas fueron construidas antes de 1966, lo que plantea desafíos para la

incorporación de tecnologías actualizadas y para el desarrollo de entornos pedagógicos acordes a las exigencias contemporáneas. Este rezago infraestructural impacta negativamente en la calidad de la enseñanza técnica, sobre todo en lo que refiere a la formación práctica.

La infraestructura escolar constituye un elemento central en la calidad de la educación. Reafirmando la postura de Braslavsky (2002), Tedesco (2005) sostiene que el estado de la infraestructura escolar impacta de manera directa en la enseñanza y el aprendizaje, incidiendo no solo en los resultados académicos, sino también en la salud física y el equilibrio emocional de la comunidad educativa.

En el caso particular de las escuelas secundarias técnicas del conurbano bonaerense, distintos estudios realizados en las últimas dos décadas han revelado profundas deficiencias estructurales que comprometen el cumplimiento del derecho a una educación técnica de calidad. Un relevamiento llevado a cabo por el Sindicato Unificado de Trabajadores de la Educación de Buenos Aires (SUTEBA) (2018) expone una situación alarmante: el 75,6% de las escuelas no controla sistemáticamente las instalaciones de gas, el 75,1% no realiza análisis físico-químicos del agua y el 79,2% no efectúa controles preventivos en las instalaciones eléctricas. Asimismo, se reporta que el 76,3% de los techos y el 72% de las paredes presentan deficiencias significativas.

Estas condiciones no son nuevas ni aisladas. Hace más de seis años, la redacción de Tres Líneas (2018), evidenciaba que al menos treinta y cinco escuelas técnicas presentaban graves inconvenientes edilicios, con obras paralizadas, falta de calefacción y carencia de mantenimiento básico, lo cual afectaba el normal desarrollo de las actividades escolares.

Frente a este panorama, el Estado nacional ha intentado revertir esta situación a través de políticas públicas específicas. Según expone el Ministerio de Obras Públicas (2023), en ese año se lanzó el “Programa de 100 Escuelas Técnicas de Educación Profesional Secundaria”, con el propósito de construir nuevos establecimientos que incluyan aulas, talleres y laboratorios adaptados a las exigencias del mundo productivo, con capacidad para hasta 800 estudiantes. A su vez, según un artículo publicado por DIB [Diarios Bonaerenses] (2022), se impulsó el

programa FORJAR, que por ese entonces asignó más de \$2.600 millones para la mejora y el equipamiento de escuelas técnicas bonaerenses, con el objetivo de modernizar los espacios de formación técnica y profesional.

No obstante, a pesar de estas acciones, las mejoras implementadas no logran aún revertir un deterioro acumulado durante años de desinversión. Como plantea Gvirtz (2010), los cambios estructurales en el sistema educativo requieren de continuidad en las políticas públicas y una adecuada asignación de recursos, especialmente en contextos de alta vulnerabilidad social como el conurbano bonaerense.

En el distrito de Lomas de Zamora, ubicado en la región sur del Gran Buenos Aires, las escuelas secundarias técnicas desempeñan un rol fundamental en el fortalecimiento del tejido productivo local. Estas instituciones ofrecen una variedad de especialidades que responden tanto a las demandas de la industria como a las transformaciones del mundo del trabajo, como fue expresado en párrafos anteriores. Resulta prioritario promover su fortalecimiento en los contextos locales, tal es el caso del distrito mencionado, ya que esto no solo contribuye a mejorar las trayectorias educativas del estudiantado, sino que también posibilita articular las demandas formativas con las oportunidades de desarrollo productivo regional.

En conclusión, el panorama actual de la educación técnica en Buenos Aires se configura a partir de tensiones entre su crecimiento sostenido y sus desafíos estructurales. Mientras que su oferta formativa continúa consolidándose como opción valorada por su conexión directa con el mundo laboral, aspectos como la actualización curricular, la capacitación docente, la actualización y la mejora de la infraestructura tecnológica requieren de políticas específicas que acompañen su desarrollo. Solo de este modo se podrá asegurar la calidad y pertinencia de su propuesta educativa.

2.1.3. La biblioteca de escuela secundaria técnica

2.1.3.1. La biblioteca escolar

La biblioteca escolar es un espacio clave dentro de toda institución educativa. Su propósito principal es apoyar el proceso de enseñanza y de aprendizaje, promover la lectura, facilitar el acceso equitativo a la información y desarrollar competencias informacionales en los/las estudiantes.

Respecto a este tema, la IFLA y la UNESCO (2025) expresan que la biblioteca escolar debe proporcionar información e ideas fundamentales para que los/las estudiantes desarrollen su pensamiento crítico y utilicen eficazmente la información en cualquier formato y medio.

En el contexto educativo contemporáneo, la biblioteca escolar ha dejado de ser solo un espacio de almacenamiento de libros para convertirse en un centro dinámico de aprendizaje, información y formación ciudadana. Tal como lo destaca el párrafo anterior, su propósito fundamental radica en proporcionar a los/las estudiantes acceso a la información y a las ideas necesarias para desenvolverse con éxito en una sociedad basada en el conocimiento. De igual manera, debe fomentar la imaginación, la autonomía intelectual y la formación de ciudadanos/as responsables.

En consonancia con esta perspectiva, la actualización del Manifiesto (IFLA/UNESCO, 2025) reafirma, además, la función activa de la biblioteca escolar como un espacio inclusivo para el aprendizaje. Se subraya la importancia de establecer vínculos de cooperación con docentes y demás actores del ámbito educativo, con el objetivo de fomentar el desarrollo de competencias informacionales, digitales, sociales y culturales. Del mismo modo, se plantea que una biblioteca escolar eficaz contribuye a una educación de calidad, garantiza un acceso equitativo a los recursos y favorece la adquisición de habilidades esenciales para la vida.

Castrillón (2001) destaca el papel de la biblioteca escolar como un centro pedagógico y cultural que promueve el acceso democrático al conocimiento, desarrolla el pensamiento crítico y estimula el gusto por la lectura. Esta visión la

comparte Moreira (2014), quien considera que la biblioteca escolar debe actuar como un agente de transformación educativa que articula las prácticas pedagógicas con las culturales, y que favorece la equidad en el acceso a la información.

En el mismo sentido, Area (2005) plantea que la biblioteca debe renovarse como un centro de recursos para el aprendizaje, incorporando tecnologías de la información y facilitando el desarrollo de competencias digitales. Este enfoque responde a las demandas de una educación orientada al uso crítico y reflexivo de la información.

Desde una perspectiva más humanista, Goldin (2010) afirma que la biblioteca escolar contribuye a la formación de la ciudadanía al convertirse en un espacio donde se aprende a convivir con la diversidad de voces y visiones del mundo. En ese sentido, no solo se promueve la lectura, sino también la empatía y el diálogo intercultural.

Colomer (2007), por su parte, enfatiza la importancia de este espacio en la formación de lectores/as competentes, capaces de interpretar diferentes discursos y textos. A esta reflexión se le suma la mirada analítica de la autora, quien subraya la necesidad de que la biblioteca impulse la alfabetización informacional (ALFIN), apoyando el currículo escolar y ayudando a los/as estudiantes a desarrollar habilidades para buscar, seleccionar y utilizar la información de forma crítica.

Desde una perspectiva latinoamericana, Vallejo y García (2017) sostienen que la biblioteca escolar cumple un rol vital como mediadora entre el conocimiento y las comunidades educativas. Enfatizan que, para ser efectiva, debe estar inserta en el proyecto pedagógico institucional (PI), desarrollando prácticas lectoras significativas, con énfasis en la inclusión, la interculturalidad y la formación ciudadana. Del mismo modo, consideran que es esencial contar con personal capacitado y con una visión amplia respecto del acceso a la cultura escrita.

En conjunto, estos abordajes coinciden en que la biblioteca escolar es una herramienta clave para lograr una educación integral. Su rol abarca aspectos cognitivos, sociales, tecnológicos y culturales, lo que la convierte en un pilar dentro del proceso educativo.

2.1.3.2. La biblioteca de escuela secundaria técnica: características

En el contexto de las escuelas secundarias técnicas, la biblioteca escolar cumple un papel esencial como soporte del proceso educativo. Su función va más allá de proveer libros: se convierte en un espacio de acceso, gestión y producción de información. Entender las necesidades informacionales de los/las usuarios/as —principalmente estudiantes, docentes y personal técnico— es clave para optimizar sus servicios y recursos, puesto que tanto sus características como los servicios que brindan este tipo de UI se relacionan estrechamente con las demandas de información de sus consultantes.

Según Valenzuela (2016), los/las usuarios/as de bibliotecas en instituciones técnicas demandan información especializada que responda a los requerimientos de sus planes de estudio. Esto incluye textos técnicos, manuales, normativas, planos, artículos científicos y material audiovisual relacionado con disciplinas como mecánica, electricidad, electrónica, informática, entre otras. La biblioteca debe facilitar el acceso a estos contenidos, garantizando su actualización permanente y pertinencia curricular.

Por otro lado, Area Moreira (2020) subraya la importancia del desarrollo de competencias informacionales. No basta con acceder a la información, los/las usuarios/as deben saber cómo buscarla, evaluarla críticamente, organizarla y utilizarla con responsabilidad ética. Este proceso se enmarca en la ALFIN, una competencia esencial del siglo XXI, particularmente relevante en entornos técnicos donde la información se vuelve cada vez más especializada y digital.

La equidad en el acceso a la información también es una necesidad fundamental. Cobo (2018) advierte que en muchas escuelas técnicas persiste una brecha digital que afecta a los/las estudiantes con menos recursos. La biblioteca, en este sentido, debe ofrecer acceso a computadoras, Internet, bases de datos, plataformas de aprendizaje y recursos en línea, promoviendo una inclusión digital efectiva. Se identifica que esta última aseveración es concomitante con algunas de las variables a ser evaluadas en este estudio.

Además de lo señalado anteriormente, la biblioteca debe fomentar tanto la lectura técnica como la lectura recreativa. Cassany (2012) destaca que el hábito

lector fortalece habilidades comunicativas, mejora la comprensión de textos técnicos y promueve el pensamiento crítico. En consecuencia, el fomento lector debe estar presente en la programación de actividades bibliotecarias.

Finalmente, el concepto de biblioteca como espacio físico y simbólico se ha transformado. Para Toledo (2019), las bibliotecas escolares del siglo XXI deben configurarse como centros de recursos para el aprendizaje, la colaboración y la innovación. En este modelo, los/las usuarios/as no solo acceden a información, sino que también la producen, comparten y aplican en proyectos integradores y multidisciplinarios.

En definitiva, las bibliotecas de las escuelas secundarias técnicas deben garantizar el acceso a contenidos especializados e impulsar el desarrollo de competencias informacionales, la equidad digital y el fomento lector, transformando los recintos en entornos activos de aprendizaje.

2.1.3.3. El servicio de referencia en la biblioteca escolar: conceptualización y características

El servicio de referencia en las bibliotecas escolares constituye un componente fundamental para la formación de estudiantes autónomos/as, críticos/as y competentes en el manejo de la información. Su función principal es brindar asesoramiento personalizado a los/las usuarios/as, guiándolos/as en la localización, evaluación y utilización de recursos informativos que respondan a sus necesidades académicas y personales.

Desde una perspectiva contemporánea, el servicio de referencia se define como un proceso dinámico que integra diversas acciones, tales como la atención de consultas, la formación de usuarios/as, la orientación bibliográfica y la promoción de habilidades informacionales. García y Portugal (2008) sostienen que el servicio de referencia escolar va más allá de la resolución de dudas puntuales, se trata de un espacio pedagógico que favorece el aprendizaje autónomo, el pensamiento crítico y el uso ético de la información.

Este servicio, aclaran, al articularse con los objetivos del PI, desempeña una función estratégica en el acompañamiento de los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Su implementación adecuada permite que los/las estudiantes adquieran

competencias para desenvolverse en contextos académicos y sociales mediados por la sobreabundancia informativa.

Sambiase (2024) subraya que el/la bibliotecario/a escolar, en su rol de referencista, no solo actúa como facilitador/a del acceso a la información, sino que también promueve la ALFIN mediante estrategias didácticas integradas al currículo. En este sentido, el servicio de referencia fortalece el vínculo entre biblioteca, comunidad educativa y entorno digital, generando prácticas de uso responsable, crítico y reflexivo de la información.

Entre las características principales del servicio de referencia escolar el autor destaca:

- La atención personalizada, que reconoce las particularidades de cada consulta y usuario/a, ofreciendo respuestas pertinentes y contextualizadas.
- La formación de usuarios/as, orientada al desarrollo de habilidades informacionales y digitales.
- El uso de tecnologías, que amplía el alcance del servicio mediante recursos electrónicos, bibliotecas virtuales, chats de referencia y catálogos en línea.
- La colaboración docente-bibliotecario/a, clave para articular contenidos curriculares con recursos informativos pertinentes.

El servicio de referencia en bibliotecas escolares, en conclusión, puede definirse como una práctica profesional compleja que combina funciones técnicas, pedagógicas y tecnológicas. Su correcta implementación contribuye significativamente a la formación de estudiantes críticos/as, informados/as y preparados/as para enfrentar los desafíos de la sociedad del conocimiento.

2.1.3.3.1. El servicio de referencia en la biblioteca de escuela secundaria técnica

El servicio de referencia en las bibliotecas de escuelas secundarias técnicas constituye un componente fundamental dentro de la modalidad, ya que brinda asistencia personalizada a los/las usuarios/as —principalmente estudiantes y

docentes— en el acceso, selección y uso ético de la información. Este servicio va más allá de una mera provisión de datos, pues desempeña una función formativa al desarrollar habilidades de alfabetización informacional y tecnológica, adaptadas a los requerimientos del entorno.

García y Portugal (2008) conceptualizan el servicio de referencia como un proceso dinámico que incluye un conjunto de acciones destinadas a responder a las necesidades informativas de la comunidad educativa. En el ámbito de la educación técnica, estas necesidades se caracterizan por su especificidad y por la constante actualización del conocimiento, lo que exige que el servicio de referencia esté orientado tanto al contenido curricular general como al especializado.

Entre las características clave del servicio de referencia destacan:

- La asistencia personalizada, que implica un acompañamiento directo en la búsqueda y recuperación de información pertinente.
- La formación en el uso de la biblioteca, orientada a capacitar a los/las usuarios/as en la utilización de catálogos, bases de datos, buscadores académicos y criterios de evaluación de fuentes.
- La provisión eficiente de información, mediante la atención de consultas puntuales con precisión, utilizando fuentes actualizadas y confiables.

Conforti, Palacios y Varela (2020) refuerzan esta perspectiva al resaltar la labor imprescindible del/de la bibliotecario/a referencista en las bibliotecas escolares. Las autoras caracterizan a este/a profesional como el/la encargado/a de facilitar el acceso equitativo a la información y fomentar el desarrollo de competencias digitales. Esta función cobra especial relevancia en las escuelas técnicas, donde el conocimiento específico de las áreas tecnológicas requiere mediadores/as informativos altamente capacitados/as.

En el contexto actual, atravesado por la digitalización de los entornos educativos, el servicio de referencia ha evolucionado hacia modalidades híbridas que combinan la atención presencial con herramientas virtuales. Esto permite responder a las consultas de forma remota y utilizar recursos digitales que enriquecen el proceso de aprendizaje.

En base a todo lo expuesto, se puede inferir que el servicio de referencia en las bibliotecas de escuelas secundarias técnicas representa una herramienta estratégica para la construcción del conocimiento. Su orientación pedagógica, su capacidad de adaptación a contextos tecnológicos y su enfoque en las necesidades particulares del ámbito técnico, lo consolidan como un elemento clave para garantizar una educación inclusiva, crítica y actualizada.

2.1.3.3.2. Perfil del/de la bibliotecario/a referencista de escuela secundaria técnica

En el contexto educativo del siglo XXI, el perfil del/de la bibliotecario/a referencista ha experimentado transformaciones significativas, especialmente en escuelas secundarias técnicas, donde se requiere una mayor especialización y dominio de herramientas digitales. El/la bibliotecario/a ya no se limita a la organización de materiales bibliográficos, sino que asume un rol activo como mediador/a del conocimiento y facilitador/a de habilidades informacionales.

Conforti, Palacios y Varela (2020) destacan que el/la bibliotecario/a escolar contemporáneo/a debe actuar como un “filtro colaborativo” y curador/a de contenidos, capaz de identificar y seleccionar información pertinente en un entorno digital complejo. Este perfil demanda un conocimiento profundo de recursos multiformato y una capacidad pedagógica para formar a los/las usuarios/as en el acceso, análisis y uso ético de la información. En este sentido, el/la bibliotecario/a referencista se transforma en un/a agente clave en la alfabetización informacional y digital de la comunidad educativa.

Las autoras argumentan que los cambios provocados por la pandemia de COVID-19 acentuaron la necesidad de adaptar la labor bibliotecaria a escenarios virtuales, impulsando el desarrollo de competencias digitales y estrategias de enseñanza y de aprendizaje mediadas por tecnología. Esto ha reforzado la relevancia de su papel como articulador de proyectos interdisciplinarios y como facilitador de recursos digitales educativos.

Por su parte, el Instituto Superior Goya [s.f.] subraya que el/la profesional en Bibliotecología debe ser capaz de registrar, procesar y organizar la información mediante medios automatizados, así como de orientar al/a la usuario/a en la

búsqueda eficiente de información. A ello se suma la necesidad de desarrollar una mirada crítica frente a las transformaciones socio-tecnológicas que impactan en el acceso al conocimiento.

El Instituto Superior de Formación Docente y Técnica [I.S.F.D. y T.] N° 166 [s.f.], complementa esta visión al señalar que el/la bibliotecario/a debe comprender el contexto social, político y económico de sus usuarios/as, y adaptar su intervención profesional a las necesidades reales de información, promoviendo la equidad y la inclusión educativa.

El perfil del/de la bibliotecario/a referencista en escuelas secundarias técnicas, en resumen, se configura hoy como una figura multifacética: pedagógica, técnica, crítica y profundamente integrada en los procesos educativos, con la capacidad de responder a los desafíos contemporáneos del entorno digital y la formación técnica de los/las estudiantes.

2.1.3.3.3. Perfil del/de la usuario/a de la biblioteca de escuela secundaria técnica

El perfil de los/las usuarios/as de bibliotecas en escuelas secundarias técnicas ha cambiado profundamente en el siglo XXI, producto de la transformación tecnológica, los cambios en las dinámicas educativas y la creciente disponibilidad de información digital. Estos/as usuarios/as, en su mayoría adolescentes en formación técnica, se caracterizan por ser nativos/as digitales que interactúan con múltiples dispositivos y plataformas de forma simultánea, lo que influye en sus formas de acceder, consumir y producir información.

Sainz Rodríguez (2019) señala que las bibliotecas escolares deben adaptarse a las necesidades de estos/as usuarios/as, ofreciendo no solo recursos actualizados, sino también formación en el uso crítico y eficaz de la información. Este enfoque es fundamental en las escuelas técnicas, donde el acceso a información especializada y de calidad impacta directamente en la formación profesional de los/las estudiantes. En este contexto, la biblioteca se presenta como un espacio clave para el desarrollo de competencias.

Por su parte, Cassany (2013) propone repensar la biblioteca escolar como un entorno de aprendizaje dinámico, colaborativo e inclusivo, que vaya más allá del acceso pasivo a libros y documentos. Según el autor, los/las usuarios/as actuales requieren experiencias significativas que integren recursos digitales, fomenten la ciudadanía activa y fortalezcan el pensamiento crítico, en línea con los desafíos de la sociedad contemporánea.

Anwandter y Mekis (2019) refuerzan esta visión al señalar la necesidad de construir comunidades lectoras dentro de las bibliotecas escolares. Esto implica no solo adaptar los servicios y colecciones a las necesidades técnicas de los/las estudiantes, sino también considerar sus intereses personales, culturales y sociales. Así, el perfil del usuario/a se amplía hacia una persona activa, crítica, con necesidades de información diversas y en constante evolución.

En suma, los/las usuarios/as de bibliotecas en escuelas secundarias técnicas en el siglo XXI requieren entornos que respondan a sus demandas tecnológicas, educativas y culturales. La biblioteca escolar se convierte, entonces, en un espacio estratégico para potenciar el aprendizaje técnico, fortalecer habilidades informacionales y promover una educación integral que contemple tanto la formación profesional como el desarrollo humano.

2.1.3.3.1. Necesidades informativas del/de la usuario/a de la biblioteca de escuela secundaria técnica

En el contexto de la educación técnica en el nivel medio, las bibliotecas escolares cumplen un papel estratégico al atender las necesidades informativas específicas de sus usuarios/as. Estas necesidades están directamente relacionadas con los planes de estudio, las características del perfil técnico de formación y las exigencias del mundo productivo y tecnológico actual. Por lo tanto, comprender y responder adecuadamente a estas demandas es fundamental para que las bibliotecas de las instituciones de formación secundaria técnica se constituyan como verdaderos espacios de apoyo a la enseñanza y al aprendizaje.

Según un estudio presentado en la Universidad Nacional de La Plata [UNLP] (2019), los/las estudiantes de escuelas técnicas requieren acceso a información especializada y actualizada, que les permita abordar tanto los fundamentos teóricos

como las aplicaciones prácticas de sus campos de estudio. Esto incluye manuales técnicos, normas de calidad, documentación de estándares industriales y artículos científicos o tecnológicos recientes. La biblioteca escolar, en este sentido, debe garantizar la disponibilidad de estos materiales para mantener la pertinencia y actualidad de los contenidos.

Otra necesidad informativa clave es el desarrollo de competencias en ALFIN. Conforti, Palacios y Varela (2020) enfatizan que los/las estudiantes deben ser formados en habilidades para buscar, seleccionar, evaluar y utilizar información de manera eficaz, ética y crítica. Este conjunto de habilidades es indispensable en un contexto marcado por la sobreabundancia informativa y la rápida evolución tecnológica. La biblioteca, mediante servicios de referencia y acciones de formación de usuarios/as, puede desempeñar un rol protagónico en este proceso.

Las autoras postulan, además, que la integración de tecnologías digitales constituye una necesidad creciente en el entorno escolar técnico. El acceso a bases de datos especializadas, catálogos en línea, bibliotecas virtuales, repositorios institucionales y herramientas digitales de búsqueda y organización de la información forma parte del ecosistema de aprendizaje actual. En este sentido, la biblioteca debe actuar como un nodo de conectividad y formación tecnológica, facilitando tanto el acceso como el uso formativo de estos recursos.

Finalmente se identifican también necesidades relacionadas con la dimensión social del aprendizaje. Las bibliotecas deben ofrecer espacios que promuevan el trabajo colaborativo, el intercambio de saberes entre pares y el aprendizaje significativo. Esto implica repensar el rol del/de la bibliotecario/a como mediador/a cultural y pedagógico/a, así como rediseñar el espacio físico de la biblioteca para favorecer la construcción conjunta del conocimiento.

Sintetizando esta sección, teniendo en cuenta los puntos de vista de los/las distintos/as autores/as, es posible afirmar que las necesidades informativas de los/las usuarios/as de bibliotecas de escuelas secundarias técnicas son múltiples y complejas. Atenderlas adecuadamente requiere una visión integral del rol de la biblioteca escolar como espacio de acceso, formación, inclusión y transformación educativa en el marco de la cultura digital y la educación técnica de este siglo.

PARTE 3 – INVESTIGACIÓN APLICADA

3. INVESTIGACIÓN APLICADA

3.1. METODOLOGÍA

3.1.1. Enfoque metodológico

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, a partir del cual se recopiló y analizó información que posibilitó la descripción de variables y la exploración de su incidencia e interrelación.

Establecidos los instrumentos de recolección de datos, posteriormente a su implementación y recopilación, se procedió a organizar y preparar los resultados para su análisis, esto incluyó la transcripción de observaciones y entrevistas, verificación de cuestionarios y revisión de registros; luego, se analizaron los datos y se procedió a su medición numérica y su análisis estadístico (mediante tablas y gráficas porcentuales), todo esto conformó el reporte de resultados del proceso. Seguidamente, se interpretaron tales resultados, comparando los hallazgos con los objetivos metodológicos y las variables de investigación, buscándose patrones, relaciones o diferencias significativas. Por último, se redactaron las conclusiones resumiendo dichos hallazgos clave para asegurar dar respuesta a las preguntas de investigación. Como dato relevante para su contextualización temporal, cabe mencionar que este estudio se desarrolló íntegramente en el lapso de un año calendario, específicamente en 2024.

3.1.1.1. Tipo de estudio

Exploratorio-descriptivo

Investigación que combina elementos de dos enfoques: el exploratorio (busca familiarizarse con un fenómeno poco estudiado) y el descriptivo (busca detallar sus características, propiedades y rasgos importantes), juntos ofrecen una visión más completa del fenómeno a investigar (Hernández Sampieri et ál., 2010).

3.1.1.2. Tipo de diseño

No experimental, transversal o transeccional.

En este tipo de estudios las variables independientes no son manipuladas, se observan los fenómenos tal y como ocurren en la realidad. Además, los datos se

recolectan en un solo punto en el tiempo. Se busca encontrar, de este modo, relaciones significativas entre variables.

3.2. VARIABLES

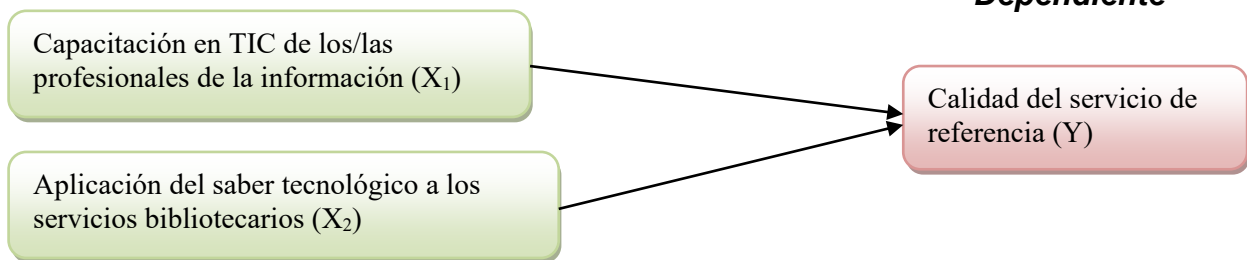
En el marco de la presente investigación cuantitativa, se identificaron y delimitaron las variables que permitieron analizar, con base empírica, la problemática en estudio. La definición precisa de cada variable resultó fundamental para garantizar la validez y la confiabilidad de los datos recolectados, así como para establecer relaciones significativas entre los distintos factores involucrados. Considerando lo expuesto, se distinguieron dos variables independientes, una vinculada a la capacitación en TIC de los/as profesionales de la información y otra referida a la aplicación del saber tecnológico a los servicios bibliotecarios. La variable dependiente, en consecuencia, correspondió a la calidad del servicio de referencia brindado en las bibliotecas escolares técnicas.

La especificación y operacionalización de ambas variables, las independientes y la dependiente, se presentan a continuación con el fin de facilitar su medición y análisis.

3.2.1. Especificación de las variables

Figura 1. Especificación de las variables.

Independientes



Fuente: producción propia

3.2.2. Operacionalización de las variables

Variables	Definiciones conceptuales	Definiciones operacionales	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Capacitación en TIC de los/las profesionales de la información	Refiere al nivel de formación en TIC alcanzado por los/las bibliotecarios/as y los conocimientos adquiridos en él.	La medición de esta variable se hará operativa teniendo en cuenta el máximo nivel de formación en TIC alcanzado por los/las profesionales de la información, los tipos de conocimientos adquiridos en tal capacitación y el nivel de actualización en saberes TIC de los/las profesionales de la información.	Máximo nivel de formación en TIC alcanzado (Ítem 6 – Encuesta para el personal bibliotecario)		*Actualización docente *Especialización *Diplomatura *Grado *Posgrado *Maestría *Doctorado
			Tipos de conocimientos adquiridos (Ítem 7 – Encuesta para el personal bibliotecario)		*Manejo de software de Gestión bibliotecaria *Exploración y manejo de bases de datos *Uso de lenguaje de programación *Navegación web *Utilización de motores de búsqueda *Búsquedas avanzadas *Manejo de software libre y por suscripción *Sistemas de catalogación *Administración y gestión de sitios web
			Nivel de actualización en saberes TIC (Ítem 9 – Encuesta para el personal bibliotecario)	Grado de actualización bibliotecaria en TIC	*Cantidad de tiempo transcurrido desde la última actualización en saberes TIC
Aplicación del saber tecnológico a los servicios bibliotecarios	Refiere al uso de diferentes TIC en las tareas bibliotecarias	Para medir esta variable se tomarán en cuenta el nivel de uso de TIC de los/las bibliotecarios/as, la frecuencia con la que los/las bibliotecarios/as utilizan las TIC para brindar servicios de referencia, qué tipos de TIC saben usar y con qué herramientas de este tipo cuentan en sus UI.	Nivel de uso de TIC (Ítem 8 y 10 – Encuesta para el personal bibliotecario)	Grado de experticia en el uso de TIC	*Alto *Medio *Bajo
				Tipos de TIC aplicables al servicio de referencia que sabe utilizar	*Sistemas de Gestión Bibliotecaria *Motores de búsqueda *Web 2.0 *Web 3.0 *OPACs *Bases de datos *Biblioteca digital *Directorios *Aplicaciones de software libre *Almacenamiento en la nube *Creación y administración de sitios web *Redes sociales
			Frecuencia de uso de TIC en el servicio de referencia (Ítem 11 – Encuesta para el personal bibliotecario)		*Cantidad de veces a la semana que se utiliza TIC para brindar servicios de referencia
			Tipos de recursos TIC con los que cuenta (Observación in situ: Ítem 9)	Hardware	*Cantidad total de recursos TIC existentes en la UI *Cantidad de hardware con el que cuenta la UI *Cantidad de hardware con servicio de conectividad (Internet) con el que se cuenta en la UI (Módem, router Wi-Fi, banda ancha) *Cantidad de hardware para almacenamiento de la

					información. *Espacio de almacenamiento en la nube *Cantidad de hardware para impresión
				Software	*Cantidad de software con el que cuenta la UI *Cantidad de software libre *Cantidad de software suscripto
Calidad del servicio de referencia	Refiere a las habilidades y competencias que el /la bibliotecario/a pone en práctica para satisfacer las necesidades de información de los/las usuarios/as (eficiencia, eficacia, pertinencia, rapidez en la transacción)	Para la medición de esta variable se tendrá en cuenta el nivel de calidad del servicio, el cual se hará operativo a partir de determinar el nivel de accesibilidad al servicio de referencia, el grado de pertinencia de la respuesta del/de la bibliotecario/a referencista, duración de la transacción (demanda-respuesta), el grado de satisfacción del/de la usuario/a y el grado de importancia que asigna el/la usuario/a al servicio de referencia.	Nivel de calidad del servicio de referencia	Nivel de accesibilidad al servicio de referencia (Observación: Ítem13) (Análisis de documentación in situ)	*Cantidad de usuarios/as atendidos semanalmente *Cantidad de consultas recibidas semanalmente
				Grado de pertinencia de las respuestas respecto a las demandas de información (Ítem 13 – Encuesta para el personal bibliotecario)	*Porcentaje de preguntas contestadas satisfactoriamente por semana *Porcentaje de preguntas no contestadas satisfactoriamente por semana
				Duración de la transacción (Observación: Ítems 15 y 16) (Análisis de registro y entrevista personal)	*Cantidad de tiempo transcurrido para responder una demanda de información de manera presencial utilizando el fondo documental de la UI * Cantidad de tiempo transcurrido para responder una demanda de información a distancia *Cantidad de tiempo transcurrido para responder correos electrónicos *Cantidad de tiempo transcurrido para relevar información en fondos documentales externos *Cantidad de tiempo transcurrido para buscar y seleccionar información en la web y en fondos documentales digitalizados
				Grado de satisfacción del/de la usuario/a (Ítem 8 – Encuesta de satisfacción de usuarios/as)	*Porcentaje de usuarios/as que asignan alta puntuación al concepto “satisfacción” respecto al servicio * Porcentaje de usuarios/as que asignan baja puntuación al concepto “satisfacción” respecto al servicio
				Grado de importancia asignado al servicio de referencia (Ítem 7 – Encuesta de satisfacción de usuarios/as)	*Porcentaje de usuarios/as que asignan alta puntuación al concepto “importancia” respecto al servicio *Porcentaje de usuarios/as que asignan baja puntuación al concepto “importancia” respecto al servicio

Tabla 2. Operacionalización de las variables. Fuente: elaboración propia

3.3. OBJETOS DE ESTUDIO

3.3.1. Universo/Población

Bibliotecarios/as y usuarios/as de biblioteca de las escuelas de educación secundaria técnica del distrito de Lomas de Zamora.

3.3.2. Unidades de estudio

Refiriendo a las unidades de estudio como los ámbitos donde se realizará la investigación, se establece como acotamiento territorial, para su puesta en práctica, a las Escuelas de Educación Secundaria Técnica N°1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 del distrito de Lomas de Zamora. Tales establecimientos públicos representan el 100% del total de escuelas de la modalidad existentes en el distrito.

3.3.3. Unidades de análisis

Bibliotecarios/as y usuarios/as de biblioteca de las escuelas de educación secundaria técnica N°1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 del distrito de Lomas de Zamora.

3.3.4. Muestra

Para medir el nivel de capacitación en TIC de los/las bibliotecarios/as de las escuelas contempladas en el estudio se llevó a cabo una muestra censal, es decir, se encuestó a la totalidad del personal profesional de cada UI, considerando que cada institución de educación secundaria técnica posee un/a bibliotecario/a por turno, es decir tres por escuela, la muestra establecida representó el 100 % de la población total de profesionales (27 agentes en total)²

Para medir el nivel de calidad del servicio de referencia, se optó por una muestra probabilística aleatoria simple a partir de la cual se seleccionaron, al azar, 75 usuarios/as (socios/as) por cada turno en las UI previstas para el estudio (a razón de tres turnos por escuela, se realizaron 225 encuestas en cada una). Considerando que cada biblioteca posee un número aproximado de 300 usuarios/as en total, la muestra establecida (2.025 personas) representó el 75% de la población total de

² La cifra total es estimativa puesto que un/a mismo/a bibliotecario/a podría desempeñarse en el cargo en distintos turnos.

usuarios/as (2.700 personas).³

3.3.5. Instrumentos de recolección de datos

A continuación, se detallan los instrumentos de recolección de datos empleados en el desarrollo del presente estudio. La selección de estas herramientas respondió a la necesidad de recabar información pertinente que permitiera un abordaje integral del objeto de investigación y la obtención de una visión amplia y fundamentada sobre las dinámicas, características y prácticas vinculadas al servicio de referencia en las UI de las E.E.S.T. del distrito escolar Lomas de Zamora.

Instrumentos implementados:

- Observación no participante en las UI: ficha técnica de datos (identidad, institución de pertenencia, acervo documental, formación del profesional, matrícula escolar aproximada, tipos de usuarios/as, cantidad aproximada de usuarios/as, ubicación, horarios de atención, contacto, misión, visión, servicios/productos, actividades de extensión/promoción/formación, equipamiento tecnológico, instrumentos de registro, sugerencia/reclamo/opinión profesional)
- Análisis de documentos:
 - Libro inventario de socios/as (fichas, listados en Excel, bases de datos)
 - Libro inventario de fondo documental, mobiliario y recursos TIC.
 - Registro de solicitudes y préstamos de recursos del acervo documental.
 - Registro de consultas a distancia (e-mail, redes sociales, sitio web)
 - Encuesta personal o entrevista *cara a cara* (Cea D'Ancona, 1998, pp.244-246) para bibliotecarios/as referencistas (véase [Modelo de Encuesta personal para el personal bibliotecario de las E.E.S.T. del distrito escolar Lomas de Zamora](#) en Anexo)
 - Encuesta estructurada de satisfacción de usuarios/as (véase [Modelo de Encuesta de satisfacción de usuarios/as de bibliotecas de E.E.S.T. de Lomas de Zamora](#) en Anexo)

³ Para efectuar los cálculos de la muestra se utilizó Netquest.com. Calculadora de muestra (en línea) <https://www.netquest.com/es/calculadora-tamano-muestra>

3.3.5.1. Fuentes de datos

Teniendo en cuenta los instrumentos de recolección de datos anteriormente detallados, se estableció que, para la realización de esta investigación, las fuentes de datos principales fueran, en primer lugar, los/las profesionales de la información que desempeñaban sus cargos en las UI de las escuelas de educación secundaria técnica del distrito de Lomas de Zamora y, en segundo lugar, los/las usuarios/as (socios/as) pertenecientes a la comunidad educativa de las instituciones seleccionadas. En última instancia, se tomó en consideración toda información documentada mediante la observación del recinto bibliotecario en cada establecimiento educativo.

3.3.6. Contextualización y caracterización de las unidades de estudio

3.3.6.1. Distritos y regiones escolares de la Provincia de Buenos Aires: organización territorial

La Secretaría de Asuntos Docentes de Rauch [SAD] (s.f.) informa que la provincia de Buenos Aires, en el marco de su vasta extensión territorial y diversidad sociocultural, ha estructurado su sistema educativo en 135 distritos escolares, coincidentes con los municipios bonaerenses, los cuales se agrupan en 25 regiones educativas⁴. Esta organización busca promover una gestión descentralizada que facilite la planificación, supervisión y ejecución de políticas públicas adaptadas a las necesidades específicas de cada territorio.

Cada región educativa nuclea varios distritos, conformando agrupamientos que responden a criterios geográficos, demográficos y socioeducativos. Por ejemplo, la Región Educativa 1 incluye los distritos de Berisso, Brandsen, Ensenada, La Plata, Magdalena y Punta Indio; mientras que la Región Educativa 2 está conformada por los distritos de Avellaneda, Lanús y Lomas de Zamora, siendo este último el seleccionado para la realización de esta investigación. Debido a su densidad poblacional, debe destacarse que el distrito de La Matanza conforma, por sí solo, la totalidad de la Región Educativa 3.

⁴ Véase la Tabla 3 “Listado de distritos escolares de la Provincia de Buenos Aires agrupados por región educativa”.

Tabla 3: Listado de distritos escolares de la Provincia de Buenos Aires agrupados por región educativa.

Región Educativa	Distritos escolares
Región 1	Berisso, Brandsen, Ensenada, La Plata, Magdalena, Punta Indio
Región 2	Avellaneda, Lanús, Lomas de Zamora
Región 3	La Matanza
Región 4	Berazategui, Florencio Varela, Quilmes
Región 5	Almirante Brown, Esteban Echeverría, Ezeiza, Presidente Perón, San Vicente
Región 6	San Fernando, San Isidro, Tigre, Vicente López
Región 7	General San Martín, Hurlingham, Tres de Febrero
Región 8	Ituzaingó, Merlo, Morón
Región 9	José C. Paz, Malvinas Argentinas, Moreno, San Miguel
Región 10	Cañuelas, Gral. Las Heras, Gral. Rodríguez, Luján, Marcos Paz, Mercedes, Navarro, San Andrés de Giles, Suipacha
Región 11	Campana, Escobar, Exaltación de la Cruz, Pilar, Zárate
Región 12	Arrecifes, Baradero, Capitán Sarmiento, Ramallo, San Nicolás, San Pedro
Región 13	Carmen de Areco, Colón, Pergamino, Rojas, Salto, San Antonio de Areco
Región 14	Chacabuco, Florentino Ameghino, Gral. Arenales, Gral. Pinto, Gral. Viamonte, Junín, Leandro N. Alem, Lincoln
Región 15	9 de Julio, Alberti, Bragado, Carlos Casares, Chivilcoy, Hipólito Yrigoyen, Pehuajó

Región 16	Carlos Tejedor, Gral. Villegas, Pellegrini, Rivadavia, Salliqueló, Trenque Lauquen, Tres Lomas
Región 17	Chascomús, Gral. Belgrano, Gral. Paz, Monte, Pila, Rauch
Región 18	Ayacucho, Castelli, Dolores, Gral. Guido, Gral. Lavalle, Gral. Madariaga, La Costa, Maipú, Pinamar, Tordillo, Villa Gesell
Región 19	Gral. Alvarado, Gral. Pueyrredón, Mar Chiquita
Región 20	Balcarce, Lobería, Necochea, San Cayetano, Tandil
Región 21	Adolfo Gonzales Chaves, Benito Juárez, Cnel. Dorrego, Cnel. Pringles, Laprida, Tres Arroyos
Región 22	Bahía Blanca, Cnel. Rosales, Monte Hermoso, Patagones, Villarino
Región 23	Adolfo Alsina, Cnel. Suárez, Daireaux, Gral. Lamadrid, Guaminí, Puán, Saavedra, Tornquist
Región 24	25 de Mayo, Gral. Alvear, Las Flores, Lobos, Roque Pérez, Saladillo
Región 25	Azul, Bolívar, Olavarría, Tapalqué

Fuente: Elaboración propia basada en el listado de distritos escolares del Portal [abc.gov.ar](http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/consultadistrito/default.cfm?scope=nro_distrito)
http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/consultadistrito/default.cfm?scope=nro_distrito

Este esquema de regionalización continúa con agrupamientos como la Región 4 (Berazategui, Florencio Varela y Quilmes), la Región 5 (Almirante Brown, Esteban Echeverría, Ezeiza, Presidente Perón y San Vicente) y la Región 6 (San Fernando, San Isidro, Tigre y Vicente López), entre otras, hasta completar las 25 regiones que comprenden la totalidad del territorio provincial.

Para la D.G.C.y E. (2022) la implementación de esta estructura tiene como objetivo mejorar los procesos de planificación educativa, acercando la toma de decisiones a los contextos locales y facilitando una supervisión más eficaz de las dinámicas institucionales.

Herramientas complementarias, como el Mapa Escolar de la Provincia de Buenos Aires provisto por la Dirección de Información y Estadística (2024), refuerzan esta política de descentralización mediante la disponibilidad de información georreferenciada de los establecimientos educativos, posibilitando una mejor articulación entre los diferentes niveles de gobierno y una respuesta más eficiente a las demandas del sistema.

En el siguiente mapa puede observarse la división territorial de las regiones educativas de la Provincia de Buenos Aires. El área destacada en el recuadro señala las regiones educativas del Conurbano Bonaerense.

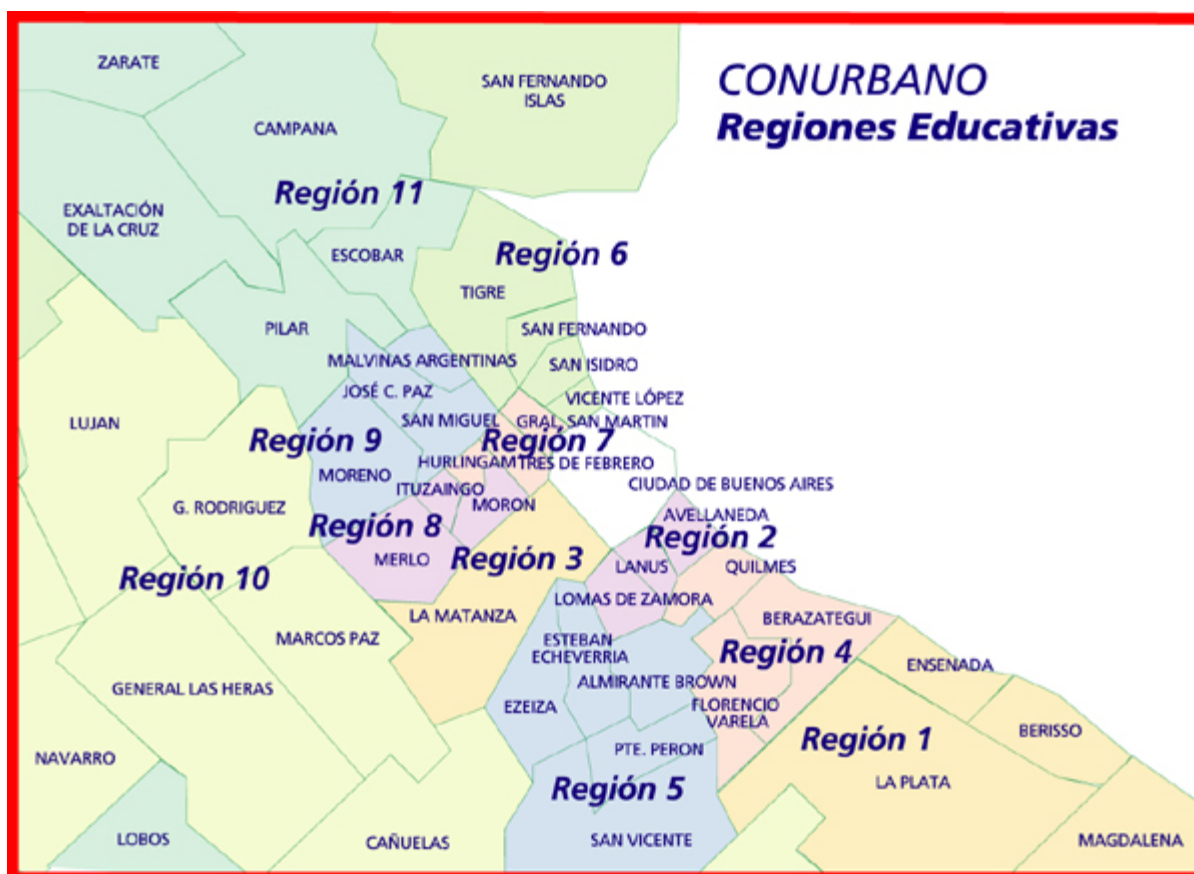
Figura 2. Mapa de regiones educativas de la Provincia de Buenos Aires.



Fuente: abc.gov.ar <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/consultadistrito/mapa.cfm>

El esquema geográfico que se presenta a continuación, se desprende del recuadro de la figura anterior, y refleja la división del Conurbano Bonaerense en regiones educativas. En este contexto, se destaca la Región 2, que incluye al distrito de Lomas de Zamora, espacio geográfico donde se llevó a cabo la investigación.

Figura 3. Mapa de Regiones Educativas del Conurbano Bonaerense.



Fuente: abc.gob.ar <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/consultadistrito/conurbano.cfm>

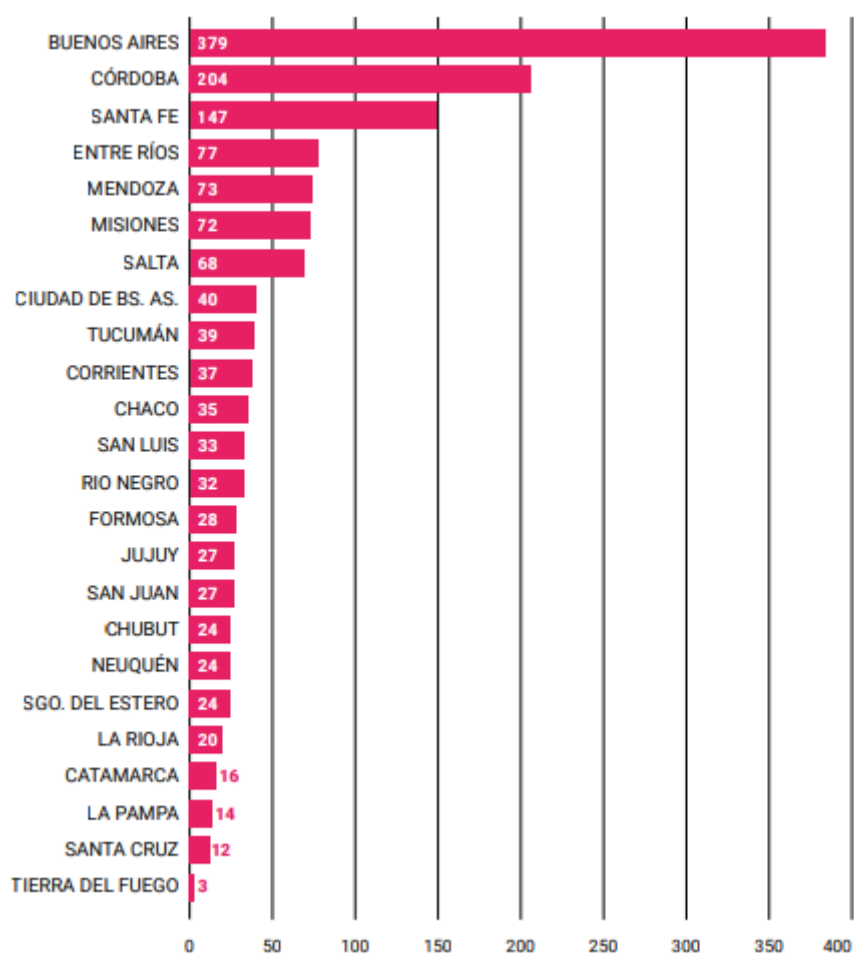
3.3.6.1. Las escuelas técnicas estatales en Argentina: cantidad y localización jurisdiccional

En todo el territorio argentino, según el informe de CENEP (2017), funcionan un total de 1.455 escuelas técnicas de gestión pública, gran parte de dichos establecimientos educativos están concentrados en Buenos Aires (379), Córdoba (204) y Santa Fe (147).

En la misma línea, Salta, Misiones, Mendoza y Entre Ríos concentran 70 establecimientos cada una y Río Negro, San Luis, Chaco, Corrientes, Tucumán y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) poseen entre 30 y 40 establecimientos cada una. En cuanto a Formosa, Jujuy, San Juan, Chubut, Neuquén, Santiago del Estero y La Rioja se contabilizan de 20 a 30 instituciones educativas técnicas. Por último, Tierra del Fuego (3), Santa Cruz (12), La Pampa (14) y Catamarca (16) son las provincias con menor cantidad de escuelas técnicas en servicio.

En el siguiente gráfico adjunto, se puede observar la cantidad de E.E.S.T. por jurisdicción dentro del territorio argentino.

Gráfico 1. Cantidad de escuelas técnicas por jurisdicción.

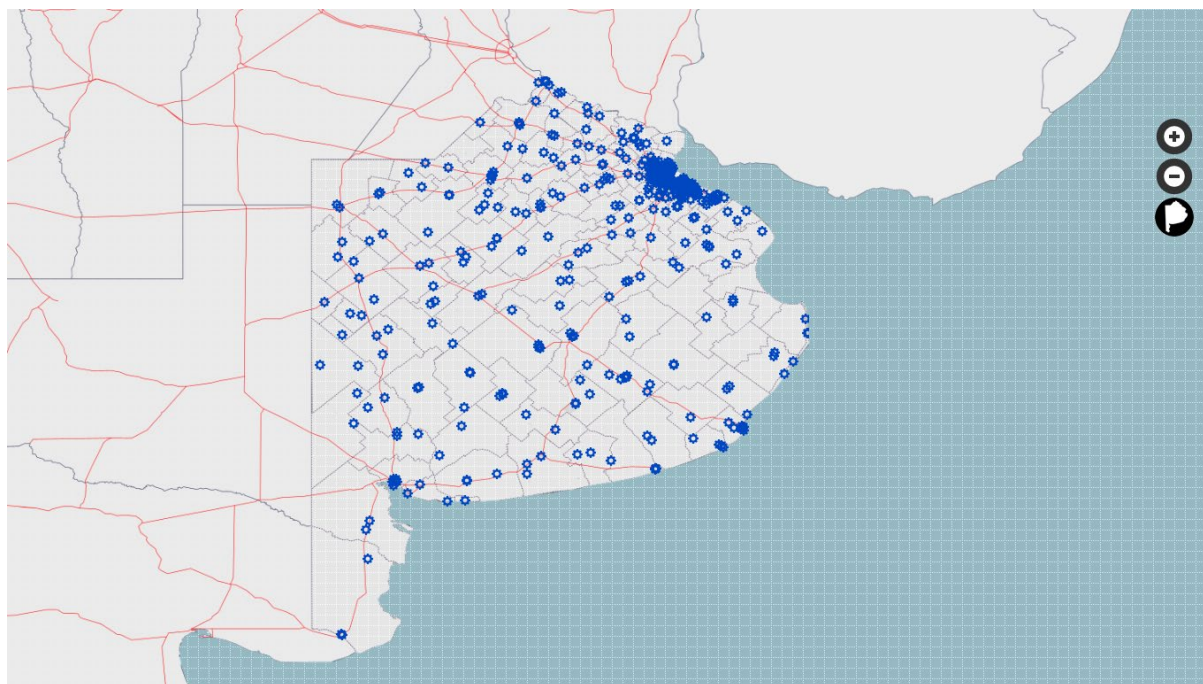


Fuente: CENEP, 2017

Considerando que la presente investigación se centró en un distrito de la

Provincia de Buenos Aires, seguidamente se presenta el mapa de distribución de las E.E.S.T. localizadas en dicho ámbito territorial, con el propósito de ofrecer una contextualización geográfica que enmarque el trabajo de campo realizado.

Figura 4. Mapa de las unidades educativas secundarias de gestión estatal y modalidad técnico profesional de la Provincia de Buenos Aires.



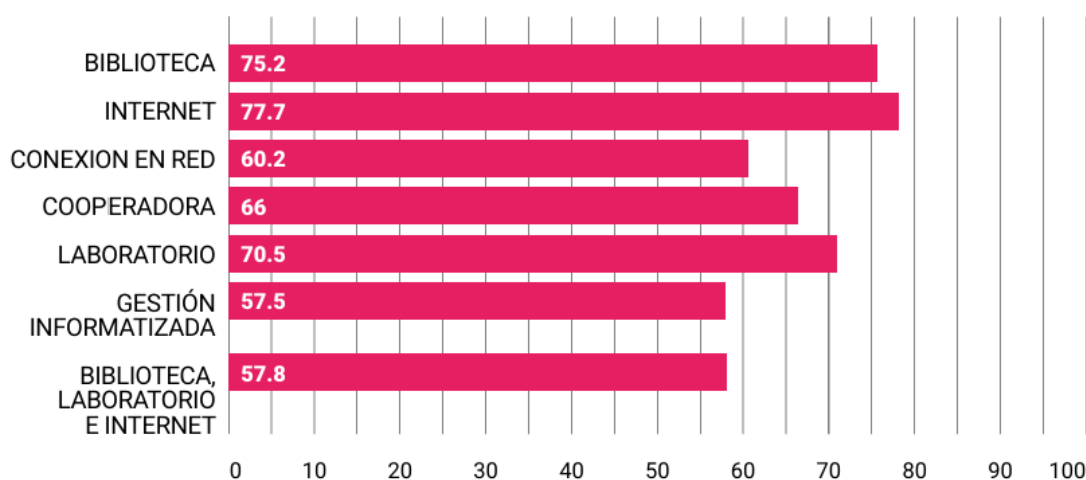
Fuente: abc.gob.ar <https://mapaescolar.abc.gob.ar/mapaescolar/>

3.3.6.1.1. Recursos en las escuelas técnicas de gestión pública de Argentina

Como se expuso en el marco teórico del presente documento, la educación técnica en Argentina desempeña un rol estratégico en la formación de estudiantes con competencias específicas para el mundo del trabajo y la innovación tecnológica. En este sentido, la infraestructura escolar y los recursos disponibles en los establecimientos técnicos resultan determinantes para garantizar una formación de calidad, equitativa y acorde a los desafíos educativos contemporáneos. La disponibilidad de tecnologías de la información, bibliotecas, laboratorios y sistemas de gestión escolar informatizados no solo impacta en el desarrollo de contenidos curriculares, sino también en la organización institucional y la inserción sociolaboral de los/las egresados/as.

En el desarrollo de esta investigación, se analizaron un conjunto de datos estadísticos que permitieron observar el grado de acceso a distintos recursos en las escuelas secundarias técnicas de Argentina, haciendo foco en aquellos de índole informativo, es decir, la biblioteca escolar propiamente dicha y, además, de índole tecnológico, puesto que estos últimos están contemplados en la variable *Aplicación del saber tecnológico a los servicios bibliotecarios*, específicamente, dentro de la dimensión *Tipos de recursos TIC con los que cuenta*.

Gráfico 2. Porcentaje de escuelas públicas de modalidad técnica de Argentina que poseen recursos de información y conectividad.



Fuente: CENEP, 2017

En el gráfico expuesto se presenta una estimación porcentual de las escuelas secundarias técnicas en Argentina que, según el informe del CENEP (2017), disponían, por ese entonces, de diversos recursos institucionales y tecnológicos. Los datos evidencian una amplia disponibilidad de servicios básicos vinculados al acceso a la información, como el acceso a Internet (77,7%) y la existencia de bibliotecas (75,2%), lo cual refleja una política educativa orientada a garantizar condiciones mínimas para la alfabetización digital y académica.

Asimismo, se observa que existía una presencia significativa de laboratorios (70,5%) y cooperadoras escolares (66%), constituyéndose como recursos fundamentales tanto para el desarrollo de prácticas técnicas como para el

sostenimiento comunitario de las instituciones. Sin embargo, apenas un 60,2% de las escuelas contaba con conexión en red, y solo un 57,5% disponía de un sistema de gestión informatizada, lo que señala una brecha en la incorporación integral de tecnologías de gestión y comunicación en el ámbito educativo.

Un dato especialmente relevante es el que indica que únicamente el 57,8% de las instituciones poseía de manera simultánea biblioteca, laboratorio e internet, lo cual evidencia desigualdades en la distribución de los recursos esenciales para una educación técnica de calidad. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de políticas públicas orientadas a reducir las asimetrías estructurales entre escuelas y a fortalecer la infraestructura escolar de forma integral.

3.3.6.2. Características de las Escuelas secundarias técnicas de gestión estatal del distrito de Lomas de Zamora: denominación, localización, contacto, orientaciones y especialidades

La educación técnica de gestión pública en la provincia de Buenos Aires, y en particular en el distrito de Lomas de Zamora, se articula a través de una serie de Escuelas de Educación Secundaria Técnica que cumplen un rol fundamental en la formación de técnicos/as de nivel medio, instruidos/as en diversas especialidades. Estas instituciones tienen como objetivo formar estudiantes en competencias profesionales específicas, respondiendo a las demandas del mercado laboral y a los requerimientos socio-productivos regionales.

En este distrito existen nueve escuelas técnicas públicas que ofrecen una amplia gama de orientaciones técnicas y especializaciones. En la tabla que se exhibe a continuación, se describen las principales características de cada institución.

Tabla 4. Escuelas de educación secundaria técnica de gestión pública del distrito de Lomas de Zamora.

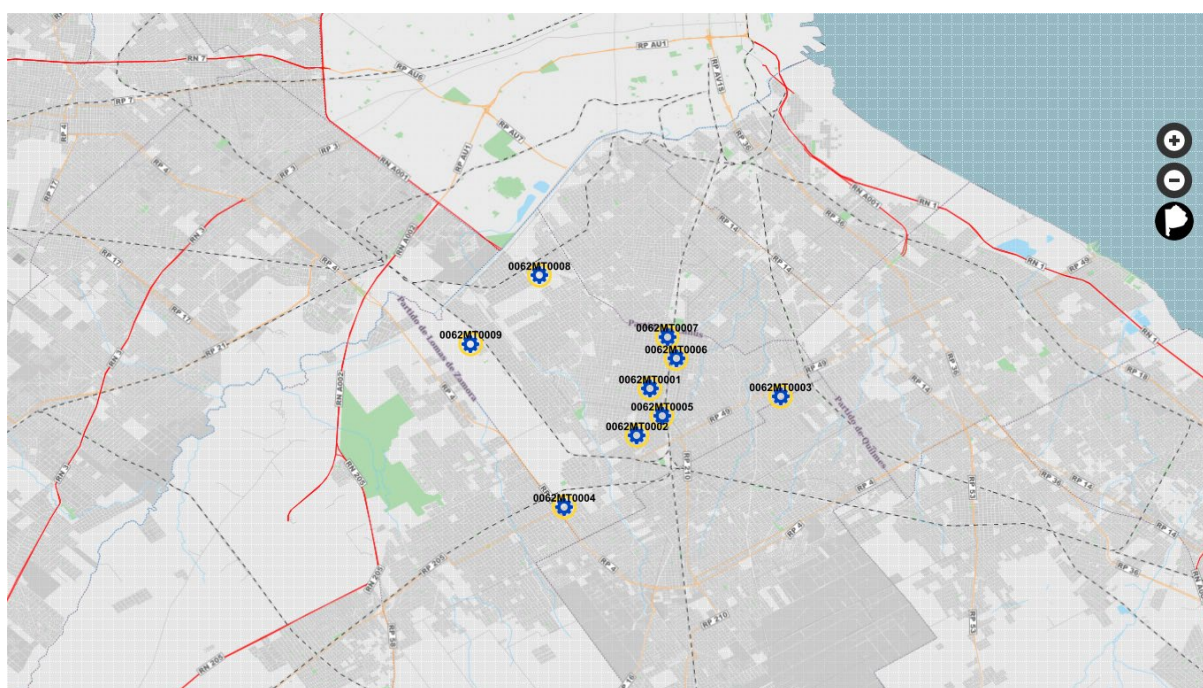
Denominación	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Sitio Web / Red Social	Orientación/ Especialización
E.E.S.T. N° 1 “General José de San Martín”	Manuel Castro 161, Lomas de Zamora	(011) 4292-0764	tecnica1lomasdezamora@abc.gob.ar mt062001@abc.gov.ar	www.tecnica1lomas.com.ar	Electromecánica/Electrónica
E.E.S.T. N° 2	Lavalle 801, Temperley	(011) 4298-9474	tecnica2lomasdezamora@abc.gob.ar eet2lz@yahoo.com.ar	Facebook: EEST2Temperley	Informática Profesional y Personal/ Programación
E.E.S.T. N° 3	El Tordo 459, entre Zorzal y Golondrina, San José, Temperley	(011) 4269-9992	tecnica3lomasdezamora@abc.gob.ar tecnica003@yahoo.com.ar	www.escuelatecnica3.com.ar	Electrónica
E.E.S.T. N° 4	Antártida Argentina 2750, Llavallol	(011) 4234-1627	tecnica4lomasdezamora@abc.gob.ar marioricardor@yahoo.com.ar	-	Maestro Mayor de Obras/Electromecánica /Mecánica
E.E.S.T. N° 5 “2 de Abril”	Pringles 27, Temperley	(011) 4244-3639	tecnica5lomasdezamora@abc.gob.ar industrialdetemperley@hotmail.com	Facebook: El Glorioso Industrial de Temperley	Automotores/ Electromecánica/ Electrónica/ Formación Profesional complementaria
E.E.S.T. N° 6 “Ingeniero Juan V. Passalacqua”	Gascón 150, esquina Av. Alsina, Banfield	(011) 4242-1716	tecnica6lomasdezamora@abc.gob.ar passabanfield@yahoo.com.ar	-	Maestro Mayor de Obras/ Electromecánica/ Tecnología de los alimentos
E.E.S.T. N° 7	Acevedo 1864, Banfield	(011) 4248-6259	tecnica7lomasdezamora@abc.gob.ar eet7lz@yahoo.com.ar	www.eet7lzsupsito.net	Administración de las Organizaciones/ Informática Profesional y Personal/ Programación
E.E.S.T. N° 8	Pío Baroja 1902, esquina Quesada, Villa Fiorito	(011) 4267-3791	tecnica8lomasdezamora@abc.gob.ar eest8lz@gmail.com	Facebook: Escuela Técnica N.º 8 de Lomas de Zamora	Maestro Mayor de Obras/ Administración de las Organizaciones
E.E.S.T. N° 9 “Héroes de Malvinas”	Soldado Rodríguez y Manuela Pedraza, Barrio 2 de Abril, Lomas de Zamora	(011) 4693-3009	tecnica9lomasdezamora@abc.gob.ar escuelamedia27@yahoo.com.ar	-	Maestro Mayor de Obras/ Administración de las Organizaciones

Fuente: elaboración propia basada en la información disponible en InfoEscuelas. <https://www.infoescuelas.com/argentina/buenos-aires>

3.3.6.2.1. Geolocalización de las Unidades educativas secundarias de gestión estatal y modalidad técnico profesional: provincial y del distrito de Lomas de Zamora

El siguiente mapa exhibe la ubicación geográfica de las E.E.S.T. de gestión pública del distrito de Lomas de Zamora. Su inclusión permite visualizar la distribución territorial de las instituciones seleccionadas como unidades de estudio, por lo cual se infiere que esta imagen aporta una referencia espacial relevante para el análisis contextual de la investigación.

Figura 5. Mapa de las unidades educativas secundarias de modalidad técnica del distrito de Lomas de Zamora.



Fuente: abc.gob.ar <https://mapaescolar.abc.gob.ar/mapaescolar/>

3.3.6.2.1. Matrícula estudiantil estimada de las escuelas secundarias técnicas del distrito de Lomas de Zamora

En la provincia de Buenos Aires, y particularmente en el distrito de Lomas de Zamora, la educación técnica ha sido objeto de diversas políticas públicas que buscan ampliar la cobertura y mejorar las condiciones pedagógicas y tecnológicas de enseñanza. La D.G.C.y E. (2024c) establece que las escuelas técnicas deben garantizar trayectorias formativas integrales, articuladas con el sector

socioproductivo y con la educación superior. Los datos relevados por la entidad indican un crecimiento sostenido de la matrícula en las escuelas secundarias técnicas de gestión estatal del distrito señalado, lo que se inscribe en una tendencia nacional.

En una publicación de El Ancasti (2022) se indica que, según el Ministerio de Educación de la Nación, entre 2011 y 2020, la matrícula en escuelas secundarias técnicas a nivel país aumentó un 20%, superando el crecimiento del nivel secundario común. Esta expansión, expresa, responde tanto a políticas de inclusión como a estrategias de fortalecimiento institucional y la distribución de equipamiento tecnológico en el marco de programas como *Conectar Igualdad Bonaerense*.

En Lomas de Zamora, un artículo periodístico publicado por La Unión (2023) también evidencia la implementación de acciones como la entrega de netbooks a estudiantes de séptimo año en las escuelas técnicas. Este operativo constituye una política activa de integración digital que busca reducir la brecha tecnológica y favorecer la continuidad educativa. Tales iniciativas no solo impactan en los indicadores de matrícula, sino también en la calidad del proceso de enseñanza y de aprendizaje.

En lo concerniente a la matrícula estudiantil de las E.E.S.T. del distrito de Lomas de Zamora, a continuación, se presentan datos estimativos obtenidos del Relevamiento Anual más reciente (2024) y del Mapa Escolar de la Provincia de Buenos Aires [s.f.].

Tabla 5. *Matrícula en escuelas secundarias técnicas de gestión pública de Lomas de Zamora en 2024.*

Escuela Secundaria Técnica	Matrícula Total (por turno)
E.E.S.T. N° 1	520
E.E.S.T. N° 2	480
E.E.S.T. N° 3	510
E.E.S.T. N° 4	495
E.E.S.T. N° 5	530
E.E.S.T. N° 6	505
E.E.S.T. N° 7	460
E.E.S.T. N° 8	445
E.E.S.T. N° 9	490
Total	4.435

Fuentes: D.G.C.y E., 2025 / Mapa Escolar de La Provincia de Buenos Aires. <https://mapaescolar.abc.gob.ar/mapaescolar>

PARTE 4 - RESULTADOS

4. RESULTADOS

4.1. RELEVAMIENTO DE DATOS

4.1.1. Recopilación de datos de las instituciones seleccionadas

Como parte del trabajo de investigación de la presente tesina, se llevó adelante un proceso de recolección de datos enfocado en las escuelas secundarias técnicas del distrito de Lomas de Zamora. Inicialmente, dada la necesidad de realizar esta tarea a distancia, se diseñó una estrategia metodológica que combinó el uso de fuentes oficiales, herramientas digitales y canales de contacto institucional.

En esta primera etapa, como parte del relevamiento inicial, se identificaron y consultaron fuentes oficiales y públicas que ofrecieran información sistematizada sobre las instituciones educativas de nivel secundario técnico. Entre ellas se destacan el sitio web del Ministerio de Educación de la Provincia de Buenos Aires y la D.G.C. y E., donde se accedió a registros actualizados sobre la oferta educativa en el distrito. También se recurrió al Buscador de Establecimientos Educativos del Gobierno Nacional (2025), lo cual permitió filtrar específicamente aquellas instituciones técnicas situadas en Lomas de Zamora.

En la segunda etapa, se recopilaron datos específicos de las instituciones, tales como: denominación (número y nombres de las escuelas), direcciones de correos electrónicos institucionales, cuyo dominio es abc.gob.ar, aunque también se tomaron como opción de refuerzo aquellas direcciones que figuraban en los canales institucionales de contacto, números de teléfono, sitios web, redes sociales, ubicación geográfica y orientaciones técnicas.

Finalmente, todo fue volcado a una hoja de Microsoft Excel para organizar y sistematizar la información recabada con el fin de visualizar y mapear los datos obtenidos cuando se llevara a cabo el trabajo de campo.⁵

4.1.2. Prueba piloto

En primera instancia, durante los primeros días del mes de julio de 2024, se puso en práctica una prueba piloto para determinar la comprensión de los/las encuestados/as ante las preguntas expuestas en los cuestionarios que se

⁵ La información fue volcada posteriormente a una tabla que se expone en el apartado [3.3.6.2.](#)

establecieron como instrumentos de recolección de datos en esta investigación, tales dispositivos fueron aplicados a una muestra acotada compuesta por doce⁶ bibliotecarios/as y cincuenta estudiantes usuarios/as de la UI, ambos agentes pertenecientes a la E.E.S.T. N° 5 de Temperley, distrito de Lomas de Zamora. A través de tal prueba se pudo constatar que la comprensión era óptima, comprobándose, de este modo, que ambos formularios estaban redactados en un lenguaje claro y accesible. En consecuencia, la falta de respuesta no podía atribuirse a dificultades de comprensión, ya que esta posibilidad no era una opción latente. Por consiguiente, se cotejó que los datos recabados sean los pertinentes para la consecución de los objetivos de la investigación.

4.1.3. Envío de las encuestas y recolección de datos propiamente dicha

El primer instrumento consistió en una encuesta dirigida al personal bibliotecario de dichas instituciones, con el fin de relevar información clave sobre formación profesional para el uso de herramientas digitales, sus prácticas, recursos disponibles y servicios que se ofrecen en las UI. Esta encuesta fue de carácter estructurado⁷, compuesta por un formulario dividido en tres secciones conteniendo 16 ítems en total: la primera sección constó de 12 ítems, la segunda contenía 3 ítems, o sub-ítems, y se accedía a estos solo respondiendo afirmativamente el último ítem de la sección anterior. Para finalizar la encuesta, en la tercera sección, el/la encuestado/a debió responder un último ítem y enviar el formulario. Tanto su formato como su aplicación se realizaron a través de Google Forms.

En paralelo, se elaboró una encuesta de satisfacción destinada a los/las usuarios/as de las bibliotecas escolares, la cual debía ser socializada por los/las propios/as bibliotecarios/as con el resto de la comunidad educativa. Dicha encuesta, también estructurada y desarrollada integralmente en Google Forms, constó de 10 ítems distribuidos en tres secciones: la primera sección conformada por 6 ítems, la segunda sección compuesta por 2 ítems, o sub-ítems, cuyo acceso también requería contestar afirmativamente la última pregunta de la sección inicial; y la tercera y concluyente sección conteniendo 2 ítems.

⁶ Este número corresponde a profesionales de la información quienes fueron contactados/as por la tesista para colaborar en la prueba piloto de aplicación de dos de los instrumentos de recolección de datos (encuestas). Tales agentes se desempeñaron como bibliotecarios/as durante el período que se estudia en la presente investigación (2019-2023); para destacar, tres de estas personas continúan en el cargo actualmente, cada uno en un turno, debido a que en su situación de revista figuran como titulares.

⁷ Se optó por desarrollar encuestas estructuradas con el fin de garantizar la uniformidad en la recolección de la información, permitiendo, de este modo, una comparación sistémica entre los datos obtenidos.

Ambas encuestas fueron enviadas a los correos electrónicos institucionales de las escuelas secundarias técnicas del distrito en el mes de julio de 2024, estableciéndose un plazo de espera de un mes para la recepción de respuestas pertinentes. Sin embargo, transcurrido dicho período, no se registraron resultados.

Ante la inexistencia de contestaciones, se procedió al reenvío de las encuestas por correo electrónico, nuevamente sin obtener respuestas. Con el fin de validar la legitimidad de la solicitud y fomentar la participación, se solicitó una nota formal⁸, al ex director de esta tesina, que acreditara a la investigadora como alumna de la carrera de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación a distancia en la UNMDP. Para tal fin, también se recurrió al director de la carrera, el Lic. Andrés Vuotto, quien proporcionó el documento formal requerido, lo cual permitió poner en marcha la siguiente estrategia metodológica: la visita presencial a las instituciones educativas.

En este contexto, se confeccionó una ficha técnica como instrumento complementario de recolección de datos, destinada a consignar observaciones y registrar respuestas durante las entrevistas presenciales. No obstante, al presentarse en las instituciones, el personal jerárquico de cada escuela solicitó que se enviara un correo electrónico para coordinar entrevistas con los/las bibliotecarios/as. Se respondió que ese paso ya había sido realizado sin éxito alguno.

Ante las dificultades persistentes, se solicitó colaboración al personal directivo de la Escuela de Educación Secundaria Técnica N° 5 de Temperley. El director, Ing. Sandro Amiel, y la vicedirectora, Lic. Ma. Clara Sak, intervinieron activamente comunicándose por medio de WhatsApp con los referentes jerárquicos de las ocho escuelas restantes incluidas en el estudio. Gracias a este apoyo, a partir de mediados de septiembre, previo pedido de cita al personal jerárquico de cada establecimiento, se comenzaron a realizar entrevistas presenciales y a distribuir [tarjetas personales](#) de presentación y ambas encuestas mediante enlaces digitales (encuesta para el personal bibliotecario) y códigos QR impresos (encuesta para usuarios/as de las UI). Estos [volantes](#) fueron exhibidos en varios puntos estratégicos de cada institución participante (carteleras de las bibliotecas, salas de profesores, secretarías, talleres y aulas).

⁸ Nota formal expedida por el director de la carrera LICAD, el Lic. Andrés Vuotto, véase archivo adjunto en el apartado [Anexo IV](#).

Este proceso, como puede leerse, puso en evidencia los múltiples obstáculos metodológicos y administrativos suscitados durante la puesta en práctica del estudio en cuestión.

4.2. ANÁLISIS DE LOS DATOS

4.2.1. Análisis de la información recabada a partir de la observación no participante y de la entrevista directa al personal bibliotecario: correlación entre evidencias y marco teórico

En vistas de los múltiples inconvenientes acaecidos para lograr obtener respuestas tanto de los/las agentes bibliotecarios/as, como de los/las usuarios/as de las bibliotecas escolares técnicas del distrito de Lomas de Zamora, se procedió a realizar la observación in situ en cada recinto con el fin de conseguir datos precisos y útiles para la consecución de los objetivos de esta investigación.

Considerando la información recabada durante el trabajo de campo se examinan, en principio, la totalidad de los ítems de la ficha técnica utilizada en la observación en las nueve UI del distrito previamente mencionado.

Con el propósito de organizar de manera más clara la información obtenida, se presentan todos los datos en la siguiente tabla comparativa:

Tabla 6. Comparación de datos recabados de la observación in situ en las UI de las E.E.S.T. de Lomas de Zamora.

Nº de orden	Ítems/Indicadores	E.E.S.T. Nº - Respuestas								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Identidad	Ernesto Vigil	No posee	En proceso de votación	No posee	Biblioteca Técnico popular "Fray Luis Beltrán"	Islas Malvinas	No posee	No posee	Malvinas Argentinas
2	Ubicación	Primer piso	Planta baja	Planta baja	Primer piso	Planta baja	Planta baja	Planta baja	Primer piso	Primer piso
3	Horarios de atención (turnos)	Mañana/Tarde/Vespertino	Mañana/Tarde	Mañana/Tarde	Mañana/Tarde	Mañana/Tarde/Vespertino	Mañana/Tarde/Vespertino	Mañana/Tarde	Mañana/Tarde/Vespertino	Mañana/Tarde/Vespertino
4	Contacto (dirección Web, teléfono, e-mail)	No posee. Comunicación por vías institucionales.	No posee (solo vías de comunicación institucional)	No posee. Solo medios de contacto institucionales.	No posee. Solo medios institucionales.	Biblioteca Digital "Fray Luis Beltrán" Bibliotecaeest5de062@gmail.com	No posee. Solo vías de contacto institucionales.	No posee. Solo vías institucionales.	No posee. Solo medios de contacto institucionales.	Página web e-mail
5	Servicios/productos	• Préstamos áulicos y domiciliarios. • Consulta en sala • Servicio de referencia • Juegos en sala • Mapoteca • Videoteca	• Préstamos en sala, áulicos y domiciliarios. • Servicio de referencia • Sala de lectura/Consulta en sala • Mapoteca • Gestión de recursos para proyección de video	• Préstamos en sala, áulicos y domiciliarios. • Servicio de referencia • Mapoteca • Instrumentos de geometría • Recursos para proyección de video: proyector y parlante.	• Préstamos áulicos y domiciliarios. • Consulta en sala • Servicio de referencia • Juegos en sala • Mapoteca	• Préstamos en sala, áulicos y domiciliarios. • Servicio de referencia • Sala de lectura/Consulta en sala • Sala de juegos/Ludoteca • Mapoteca • Hemeroteca • Biblioteca digital	• Préstamos áulicos y domiciliarios. • Servicio de referencia • Consulta en sala • Sala de video	• Consulta en sala • Préstamos áulicos y domiciliarios • Servicio de referencia • Servicio de fotocopiado	• Préstamos áulicos y domiciliarios • Servicio de referencia • Consulta en sala	• Consulta en sala • Servicio de referencia • Préstamos áulicos y domiciliarios • Sala de lectura • Sala de video
6	Misión	Brindar acompañamiento pedagógico en correspondencia con el PI.	Brindar servicios informativos para toda la comunidad educativa.	Brindar información de calidad para sus usuarios/as y toda la comunidad educativa.	Brindar servicios de préstamo, orientación y consulta.	Brindar servicios informativos, presenciales y a distancia, a toda la comunidad educativa.	Brindar información a los/las usuarios/as acompañamiento pedagógico al personal docente.	Ofrecer servicios y recursos para que los/las usuarios/as desarrollen el pensamiento crítico y utilicen la información, provista en distintos formatos, de manera eficaz.	Proveer información a toda la comunidad educativa.	Proveer de recursos informativos a toda la comunidad educativa.
7	Visión	Ser un centro integral de difusión del conocimiento.	Ser un espacio de encuentro, socialización y aprendizaje mediante la realización de actividades que fortalezcan la enseñanza a través de diversidad de materiales: físicos y digitales.	Ser un espacio de socialización y de búsqueda de conocimiento, incorporando servicios presenciales y remotos.	Ser un espacio de democratización de la información.	Ser un espacio abierto que promueva el placer por la lectura y el conocimiento, brindando apoyo pedagógico constante.	Ser transmisora de información, democratizando el servicio a la comunidad educativa.	Ser proveedora de información, brindando a los/las estudiantes las herramientas informacionales que les permita desarrollar la creatividad en pos de acrecentar sus aprendizajes.	Ser transmisora de información en diversos formatos.	Ser un espacio de democratización del saber.
8	Acervo documental: temas/disciplinas	• Textos escolares • Materiales de la especialidad técnica • Fuentes de referencia • Literatura nacional e internacional • Mapas • Juegos didácticos • Videos documentales • Revistas de la especialidad técnica	• Libros de textos escolares • Literatura nacional e internacional • Libros de la especialidad técnica: informática. • Fuentes de referencia • Revistas científicas y de la especialidad técnica • Mapas	• Textos escolares • Fuentes de referencia • Literatura nacional e internacional • Libros de especialidad técnica • Mapas • Videos documentales • Juegos didácticos	• Textos escolares • Literatura nacional e internacional • Fuentes de referencia • Libros de especialidad técnica • Mapas • Revistas científicas y de la especialidad técnica.	• Libros de textos escolares • Literatura nacional e internacional • Libros de la especialidad técnica: automotores, electrónica y electromecánica. • Libros de arte y música • Fuentes de referencia • Revistas científicas y de la especialidad técnica • Mapas • Videos documentales/Films • Juegos didácticos	• Textos escolares • Literatura nacional e internacional • Libros de especialidad técnica • Fuentes de referencia • Revistas científicas y de la especialidad técnica. • Mapas • Videos documentales/Films	• Textos escolares • Literatura nacional e internacional • Libros de la especialidad técnica • Fuentes de referencia • Revistas científicas • Mapas • Juegos didácticos	• Textos escolares • Literatura nacional e internacional • Libros de la especialidad técnica • Mapas • Videos documentales • Revistas científicas	• Textos escolares • Literatura nacional e internacional • Libros de la especialidad técnica • Revistas científicas y de la especialidad (economía, finanzas) • Mapas • Juegos didácticos
9	Equipamiento tecnológico (hardware y software)	No posee. • Televisor • Reproductor DVD	No posee ordenador. • Proyector • Pantalla • Equipo de audio	No posee. • Tiene a resguardo la llave de sala de video.	No posee.	• Netbook • Wi-Fi • SIGB Aguapey	No posee. • Netbook bloqueada. • Cuenta con TV y proyector.	• Ordenador • SIGB Aguapey • Fotocopiadora	No posee. • Ordenador y TV descompuestos.	No posee. • Proyector (para reparar)
10	Formación de los/las profesionales (título habilitante)	BIE (Bibliotecaria de Instituciones Educativas)	TSB (Técnica Superior en Bibliotecología con formación pedagógica)	BIE (Bibliotecaria de Instituciones Educativas)	TSB (Técnica Superior en Bibliotecología con formación pedagógica)	BIE (Bibliotecaria de Instituciones Educativas)	BIE (Bibliotecaria de Instituciones Educativas)	BIE (Bibliotecaria de Instituciones Educativas)	BIE (Bibliotecaria de Instituciones Educativas)	TSB (Técnico Superior en Bibliotecología con formación pedagógica)

11	Matrícula escolar aproximada	1.090 estudiantes	870 estudiantes	1.150 estudiantes	1.070 estudiantes	1.510 estudiantes	1.200 estudiantes	1.050 estudiantes	1.170 estudiantes	1.230 estudiantes
12	Usuarios/as: Ocupación	Estudiantes/Docentes/ Personal administrativo	Estudiantes/Docentes	Estudiantes/Docentes/ Personal institucional	Estudiantes/Docentes/ Personal administrativo	Estudiantes/Docentes/ Personal jerárquico/ Personal administrativo /Auxiliares	Estudiantes/Docentes/Otros miembros de la comunidad educativa	Estudiantes/Docentes/ Personal auxiliar	Estudiantes /Docentes/Personal administrativo	Estudiantes/Docentes/Otros miembros de la comunidad educativa
13	Cantidad de usuarios/as atendidos/as semanalmente	Entre 40 y 70	Entre 35 y 40	Entre 20 y 50	Entre 20 y 50	Entre 60 y 80	Entre 30 y 50	Entre 30 y 50	Entre 40 y 60	Entre 50 y 70
14	Instrumentos de registro: usuarios/as, solicitudes y préstamos, consultas presenciales y remotas)	• Libro de préstamos áulicos y domiciliarios • Libro inventario para registro del fondo documental • Cuaderno de comunicados del personal	• Cuaderno de registro de préstamos áulicos y domiciliarios. • Fichas de usuarios/as socios/as • Carpeta de inventario para registro del fondo documental	• Cuaderno de registro de préstamos áulicos y domiciliarios. • Fichas de usuarios/as socios/as • Libro inventario de registro del fondo documental	• Cuaderno de registro de préstamos áulicos y domiciliarios • Libro inventario para registro del fondo documental • Fichas de socios/as	• Libro de préstamos áulicos y domiciliarios • Libro inventario para registro del fondo documental • Fichas de socios/as	• Cuaderno de préstamos áulicos • Cuaderno de préstamos domiciliarios • Cuaderno de reserva de sala de video • Libro inventario	• Cuaderno de registro de préstamos áulicos y domiciliarios • Libro inventario	• Cuaderno de registro de préstamos áulicos y domiciliarios • Fichas de socios/as • Libro inventario	• Libro de préstamos diarios (áulicos y domiciliarios) • Libro inventario • Cuaderno de comunicados del personal
15	Tiempo transcurrido en responder consultas presenciales	En el momento	En el momento	En el momento	En el momento	En el momento	En el momento	En el momento	En el momento	En el momento
16	Tiempo transcurrido en responder consultas remotas	De 1 a 3 días	De 3 a 5 días	De 1 a 2 días	De 3 a 5 días	En el día	De 3 a 4 días	De 1 a 3 días	1 día	De 1 a 2 días
17	Actividades de extensión/promoción/fo rmación	• Articulación pedagógica con nivel primario. • Participación en jornadas institucionales.	• Proyectos de acompañamiento pedagógico en el marco del PI en materias como Prácticas del Lenguaje y Literatura.	• No participa, brinda apoyo pedagógico en caso de ser requerido el servicio por los/las profesores/as de Prácticas del Lenguaje y Literatura.	• Promoción del acervo durante la muestra institucional. • Formación de usuarios/as independientes en la búsqueda de información en la UI.	• Biblioteca Digital • Torneo Interescolar de Ajedrez • ExpoHobbies	• Taller de ESI • Participación en la Muestra Anual Institucional	• Proyectos en correspondencia con el PI • Acompañamiento pedagógico para los/las docentes.	• Promoción de la UI n la muestra anual institucional. • Colabora en la articulación con primaria.	• Proyecto de alfabetización informacional en ciclo básico
18	Sugerencia/reclamo/ opinión profesional	Requiere provisión de recursos tecnológicos. Solicita se limite su rol al solo cumplimiento de funciones bibliotecarias.	Requiere mejoras en la infraestructura y provisión de recursos tecnológicos: ordenador/es y SIGB.	Solicita mejoras en la infraestructura y mobiliario. Requiere provisión de recursos tecnológicos, particularmente ordenadores, tanto para uso bibliotecario como para consulta de los/las usuarios/as.	Requiere provisión de equipamiento tecnológico. Reclama que se haga efectiva la solicitud de un cargo de creación en el turno vespertino.	Requiere provisión de recursos tecnológicos tanto para automatización de los procesos técnicos como para consulta y uso del estudiantado.	Requiere equipamiento tecnológico	Requiere provisión de recursos tecnológicos para uso de los/las usuarios/as.	Requiere provisión de recursos multimedia, mobiliario y un recinto más espacioso.	Reclama se gestione la provisión de recursos tecnológicos.

Fuente: elaboración propia.

Seguidamente, se abordan de manera individual la totalidad de los ítems o indicadores establecidos para la recolección de datos en cada UI. Posteriormente –en las conclusiones específicas del instrumento- se hace foco en los más relevantes con la finalidad de vincularlos con los objetivos planteados en esta investigación.

Análisis porcentual

Ítem 1. Identidad institucional

Solo el 44,4% (n=4)⁹ de las UI posee una denominación propia, mientras que el 55,6% carece de identidad definida o se encuentra en proceso de asignación, como es el caso de la biblioteca de la E.E.S.T. N° 3.

El gráfico que se presenta a continuación ilustra con precisión las proporciones derivadas de los datos obtenidos¹⁰:

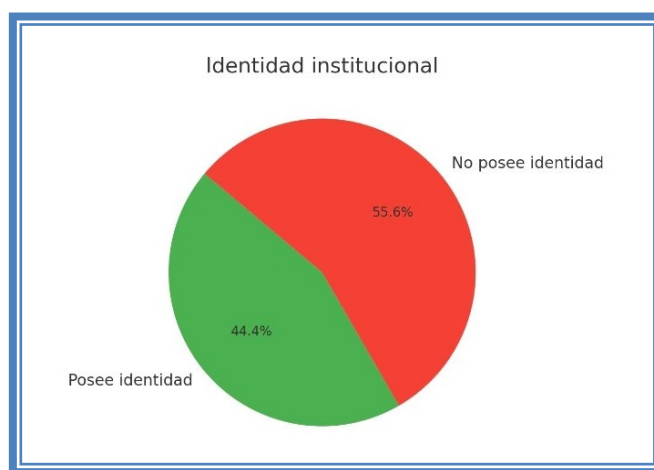


Gráfico 3. *Presencia de identidad institucional.* Fuente: elaboración propia.

Ítem 2. Ubicación física

El 55,6%(n=5) de las bibliotecas se encuentra en planta baja y el 44,4% (n=4) en primer piso. Esto implicaría una ligera ventaja en términos de accesibilidad física.

⁹ Se utiliza el valor de la frecuencia relativa para representar los datos, indicando que el 44,4% corresponde a 4 UI (n=4) dentro de una muestra total de 9 UI (N=9). Este criterio de presentación se adoptó para todos los valores de este apartado y los subsiguientes.

¹⁰ Las cantidades correspondientes a cada porcentaje expuesto en este ítem se consignan detalladamente en la **Tabla 7. Cantidad de UI que poseen identidad institucional.** (Véase el [punto 6.2.3.1.](#) del Anexo III)

La siguiente representación gráfica ilustra de manera proporcional los valores obtenidos en el análisis correspondiente¹¹:

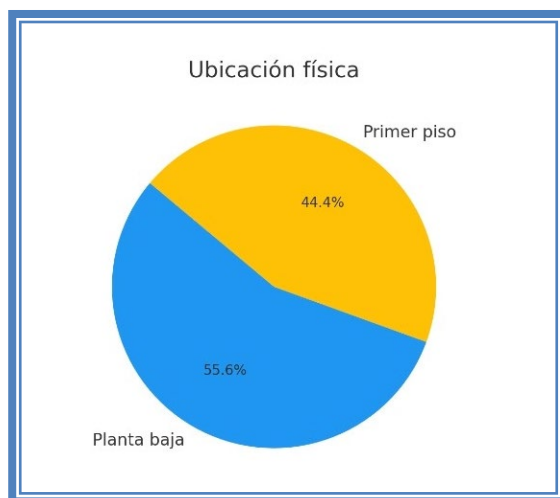


Gráfico 4. Distribución por ubicación. Fuente: elaboración propia.

Ítem 3. Horarios de atención (turnos)

La totalidad de las UI ofrecen servicios en turno mañana y tarde. Sin embargo, solo el 55,6% (n=5)¹² extiende su atención al turno vespertino.

A continuación, se representa gráficamente la cobertura horaria de las UI observadas:

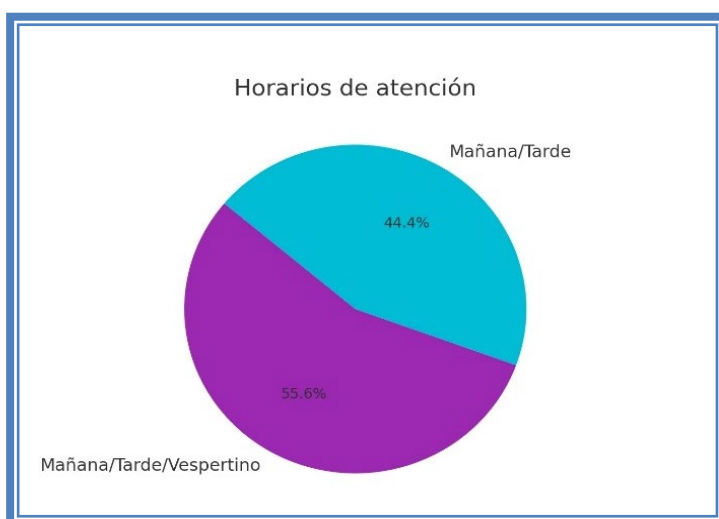


Gráfico 5. Cobertura horaria. Elaboración propia.

¹¹ Las cantidades correspondientes a cada porcentaje expuesto en este ítem se consignan detalladamente en la **Tabla 8. Ubicación física.** (Véase el [punto 6.2.3.1.](#) del Anexo III)

¹² Las cantidades correspondientes a cada porcentaje expuesto en este ítem se consignan detalladamente en la **Tabla 9. Horarios de atención.** (Véase el [punto 6.2.3.1.](#) del Anexo III)

Ítem 4. Vías de contacto

Solo el 22,2% (n=2)¹³ de las UI ofrece contacto digital (correo o sitio web). El resto depende exclusivamente de vías institucionales, lo cual limita la autonomía del servicio.

La distribución porcentual se refleja gráficamente de la siguiente manera:



Gráfico 6. *Modalidades de contacto.* Fuente: elaboración propia.

Ítem 5. Servicios ofrecidos

Los servicios básicos (préstamos y consultas) están presentes en este relevamiento. Algunos espacios innovadores como ludotecas, videotecas, fotocopiado, sala de lectura y servicios digitales aparecen de manera esporádica, lo cual indicaría desigualdad en los recursos disponibles.

Los datos obtenidos en este ítem fueron los siguientes:

¹³ Las cantidades correspondientes a cada porcentaje expuesto en este ítem se consignan detalladamente en la **Tabla 10. Vías de contacto.** (Véase el [punto 6.2.3.1.](#) del Anexo III)

Tabla 11. Servicios esenciales brindados por las UI analizadas. Fuente: elaboración propia.

Servicios	Porcentaje	Cantidad de UI
Préstamos	100%	9
Servicio de referencia	100%	9
Sala de lectura/Consulta en sala	88,8%	8
Mapoteca	55,5%	5
Juegos/ludoteca	33,3%	3
Videoteca	22,2%	2
Biblioteca digital	11,11%	1
Hemeroteca	11,11%	1
Fotocopiado	11,11%	1

Fuente: elaboración propia.

La figura que se presenta a continuación representa visualmente los porcentajes de presencia de los servicios fundamentales ofrecidos por las UI analizadas. Este gráfico permite identificar las áreas más consolidadas y aquellas que requieren fortalecimiento en términos de oferta de servicios bibliotecarios.

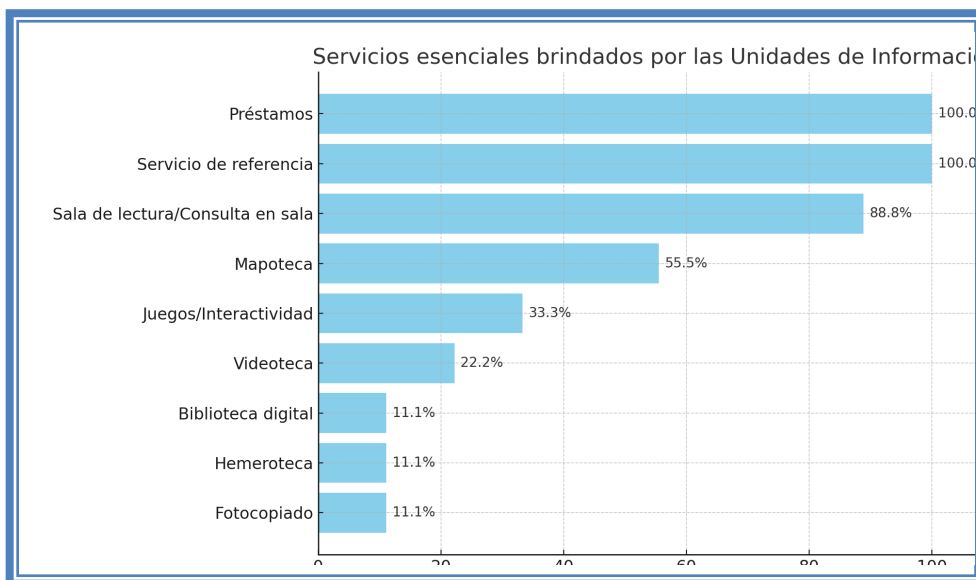


Gráfico 7. Presencia de servicios clave por UI. Elaboración propia.

Ítem 6. Misión y 7. Visión

Se evidencia un consenso en cuanto a los fines institucionales: brindar información, acompañamiento pedagógico y fomentar el desarrollo de competencias informacionales. La visión de las bibliotecas se centra en ser espacios de democratización del saber, apoyo a la lectura y promoción de aprendizajes.

Entre las respuestas obtenidas puede denotarse que:

- Predomina el enfoque humanista y pedagógico.
- Se reconocen funciones técnicas y sociales.
- Algunas de las misiones y visiones incorporan nociones de ciudadanía informacional.

Ítem 8. Acervo documental

La totalidad de las bibliotecas cuenta con textos escolares y literatura general. Los materiales técnicos, científicos y multimediales varían según cada UI, no obstante, se denota un alto porcentaje de paridad al comparar sus acervos. Solo el 44,4% posee juegos didácticos y el 22,2% menciona explícitamente libros de arte o música.

La siguiente tabla expone los valores porcentuales obtenidos en el ítem:

Tabla 12. Tipos de acervo documental de las UI observadas. Fuente: elaboración propia.

Acervo Documental	Porcentaje	Cantidad de UI
Textos escolares	100%	9
Literatura	100%	9
Fuentes de referencia		9
Especialidad técnica	100%	9
Mapas	100%	9
Revistas científicas/Especialidad técnica	88,8%	8
Videos documentales	55,5%	5
Juegos didácticos	44,4%	4
Arte/Música	11,11%	1

Fuente: elaboración propia.

La visualización gráfica presenta con mayor claridad las proporciones relevadas:

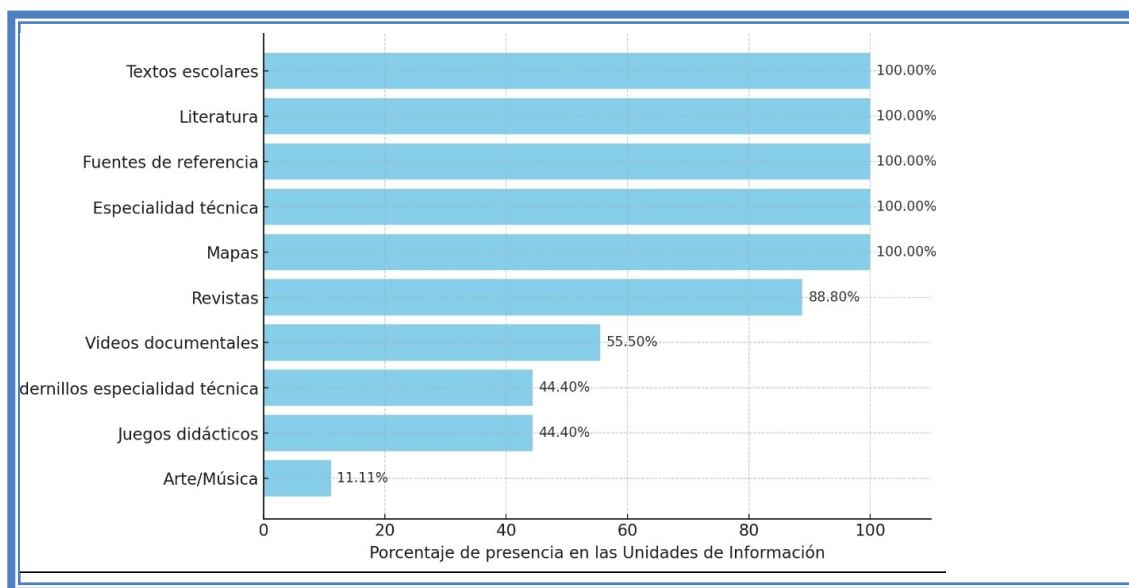


Gráfico 8. *Presencia de tipos de acervo documental.* Fuente: elaboración propia.

Ítem 9. Equipamiento tecnológico

A partir de este indicador, se revela una gran precariedad: el 55,5% (n=5)¹⁴ de las UI no dispone de equipamiento funcional. Solo el 22,2%(n=2) posee ordenador o sistema SIGB utilizables. La falta de conectividad y hardware operativo representa una gran limitación estructural.

La representación gráfica siguiente permite comparar la proporción de disponibilidad de recursos tecnológicos entre las UI analizadas:

¹⁴ Las cantidades correspondientes a cada porcentaje expuesto en este ítem se consignan detalladamente en la **Tabla 13. Equipamiento tecnológico.** (Véase el [punto 6.2.3.1.](#) del Anexo III)

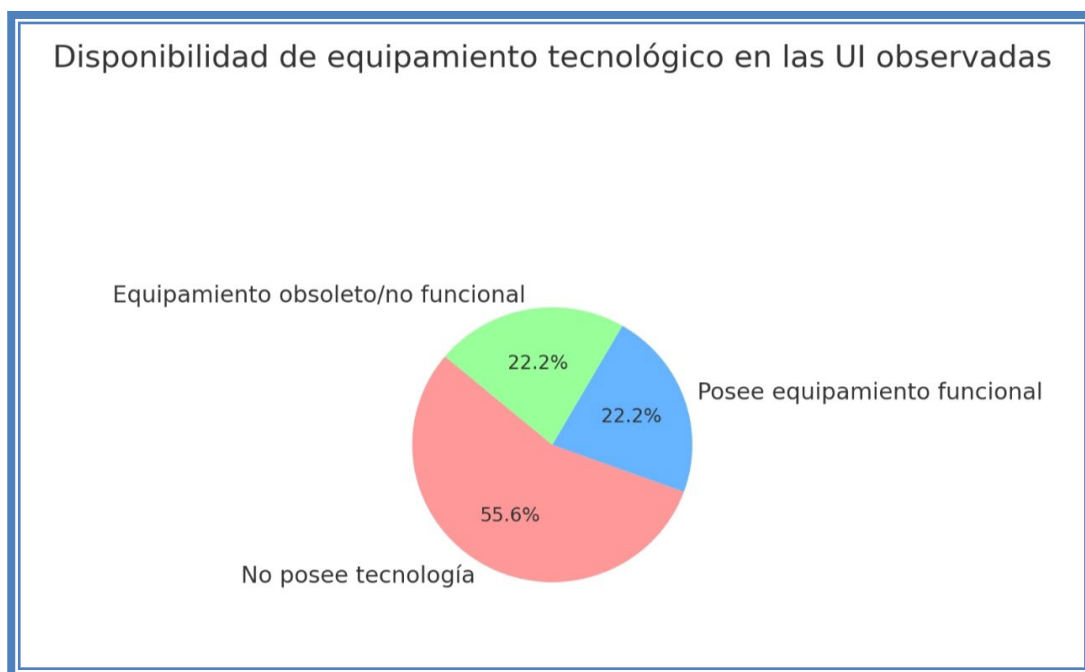


Gráfico 9. Disponibilidad de tecnología. Fuente: elaboración propia.

Ítem 10. Formación profesional

La totalidad del personal encuestado cuenta con título habilitante, ya sea como BIE o TSB con formación pedagógica. Este dato evidencia un nivel académico acorde al servicio.

Tabla 14. Formación profesional del personal. Fuente: elaboración propia.

Formación profesional	Porcentaje	Cantidad de UI
BIE	66,6%	6
TSB	33,4%	3
Total	100%	9

Fuente: elaboración propia.

En la siguiente figura se esquematizan las cifras obtenidas, reflejando su relevancia dentro del total considerado:

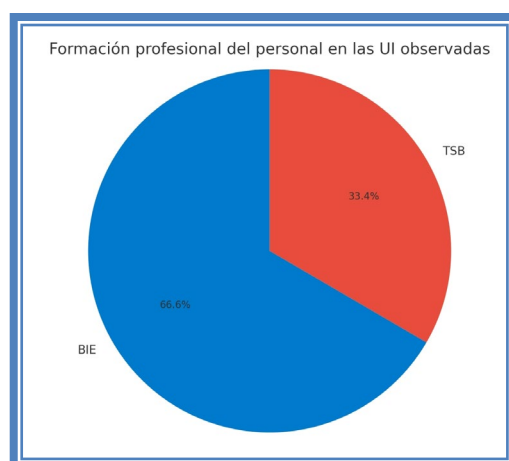


Gráfico 10. *Formación profesional.* Fuente: elaboración propia.

Ítem 11. Matrícula escolar

El promedio general es de 1.149 estudiantes. La E.E.S.T. N° 5 cuenta con la matrícula más alta, mientras que la N°2 posee la más baja. Las restantes poseen un valor semejante entre sí.

Los valores obtenidos fueron:

Tabla 15. *Proporciones de matrícula escolar.*

Instituciones	Proporción	Matrícula escolar
E.E.S.T. N° 5	Mayor	1.510
E.E.S.T. N° 2	Menor	870
Restantes	Semejante	Entre 1.050 y 1.230 ¹⁵

Fuente: elaboración propia.

Gráficamente se pueden observar las proporciones de matrícula escolar por institución analizada:

¹⁵ La media de la matrícula escolar estimada entre las siete instituciones restantes es de 1.137 estudiantes.

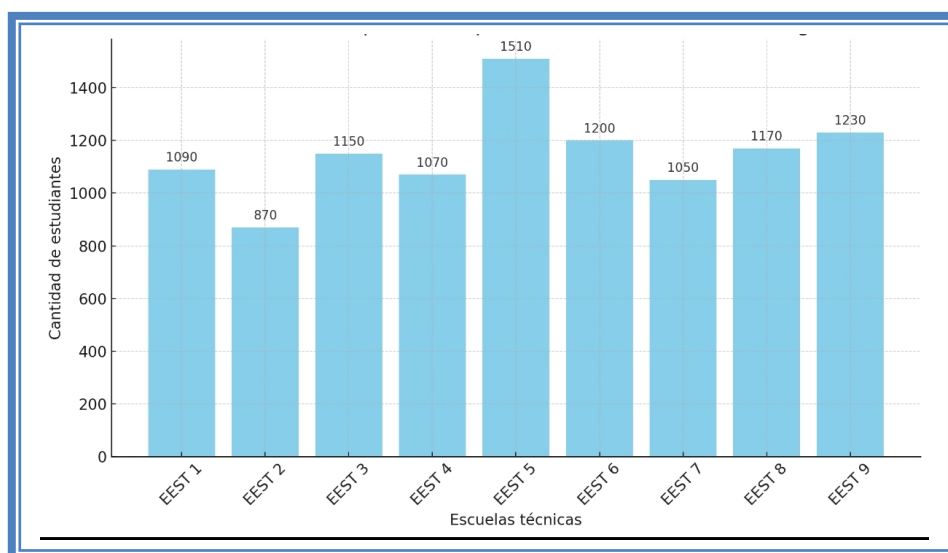


Gráfico 11. Distribución de la matrícula por institución. Fuente: elaboración propia.

Ítem 12. Usuarios/as

El 100% de las UI presta servicios a estudiantes y docentes. El 88,8% (n=8)¹⁶ también incluye a personal auxiliar, jerárquico y/o comunidad educativa en sentido amplio.

La siguiente representación gráfica sintetiza los datos relevados, evidenciando su distribución porcentual:

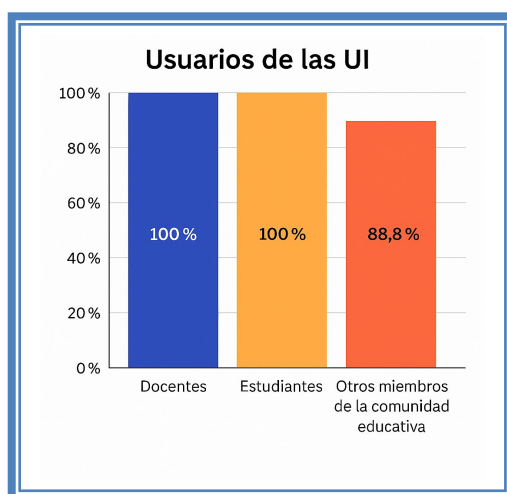


Gráfico 12. Proporción de usuarios/as. Fuente: elaboración propia.

¹⁶ Las cantidades correspondientes a cada porcentaje expuesto en este ítem se consignan detalladamente en la **Tabla 16. Usuarios de las UI.** (Véase el [punto 6.2.3.1.](#) del Anexo III)

Ítem 13. Cantidad de usuarios/as atendidos/s semanalmente

Este ítem ofrece información sobre la demanda semanal de servicios en las UI de las nueve instituciones analizadas. Se expresa como un rango estimado de usuarios/as, proporcionando un indicador clave para identificar el nivel de uso del servicio en cada institución.

Los datos relevados fueron los siguientes:

Tabla 17. *Cantidad de usuarios/as atendidos/as semanalmente.*

E.E.S.T. N°	Rango de usuarios/as atendidos/as semanalmente	Promedio estimado de usuarios/as/semana
1	40-70	55
2	35-40	37
3	20-50	35
4		
5	60-80	70
6	30-50	40
7		
8	40-60	50
9	50-70	60

Fuente: elaboración propia.

La siguiente representación gráfica expone, comparativamente, los promedios estimados de usuarios/as que son atendidos/as semanalmente en las UI analizadas:

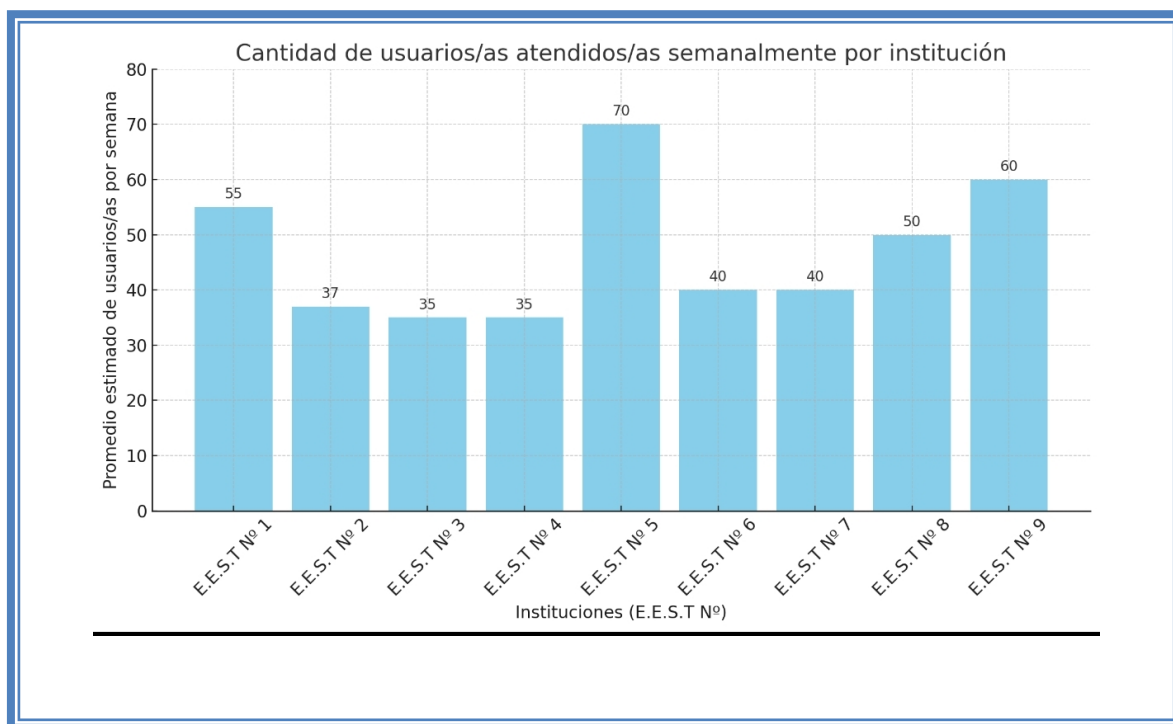


Gráfico 13. Cantidad de usuarios/as. Fuente: elaboración propia.

Los datos relevados permiten identificar la existencia de una variabilidad significativa entre las instituciones, lo cual refleja distintos grados de uso, acceso y apropiación de la biblioteca escolar.

Entre las instituciones con mayor uso se encuentran la E.E.S.T. 5 y E.E.S.T. 9, ambas poseen los promedios más altos. Esto sugiere una alta demanda de servicios bibliotecarios.

En el nivel medio se encuentran la E.E.S.T. 1, E.E.S.T. 8, E.E.S.T. 6 y E.E.S.T. 7, su rango intermedio indica una utilización sostenida, aunque no máxima.

Por último, se encuentran las instituciones con menor uso de sus UI, tanto la E.E.S.T. 2, E.E.S.T.3 y E.E.S.T. 4 presentan los niveles de uso más bajos.

En conclusión, los rangos menores (20-40) podrían asociarse con menor matrícula, menor visibilidad del rol bibliotecario o limitaciones estructurales.

Los rangos medios (30-50) sugieren una presencia activa y constante de usuarios, con servicios regulares y posiblemente integrados al quehacer escolar.

Por último, los rangos más amplios (60-80) denotan una alta demanda, lo cual

podría estar relacionado con una mayor matrícula, mayor accesibilidad o con una UI consolidada en su función pedagógica.

Ítem 14. Instrumentos de registro

Los libros o cuadernos de préstamos y el inventario son comunes en todas las UI (100%). Sin embargo, el uso de fichas de socios/as o cuadernos complementarios es dispar.

Los porcentajes obtenidos se presentan a continuación:

Tabla 18. *Instrumentos de registro de datos.*

Instrumentos de registro	Porcentaje	Cantidad de UI
Libro o cuaderno de préstamos	100%	9
Libro/cuaderno/carpeta inventario	100%	9
Fichas de usuarios/as socios/as	55,5%	5
Cuaderno de comunicados del personal	22,2%	2
Cuaderno de reserva de sala/s	11,1%	1

Fuente: elaboración propia.

Los datos consignados anteriormente se representan visualmente mediante la siguiente gráfica:

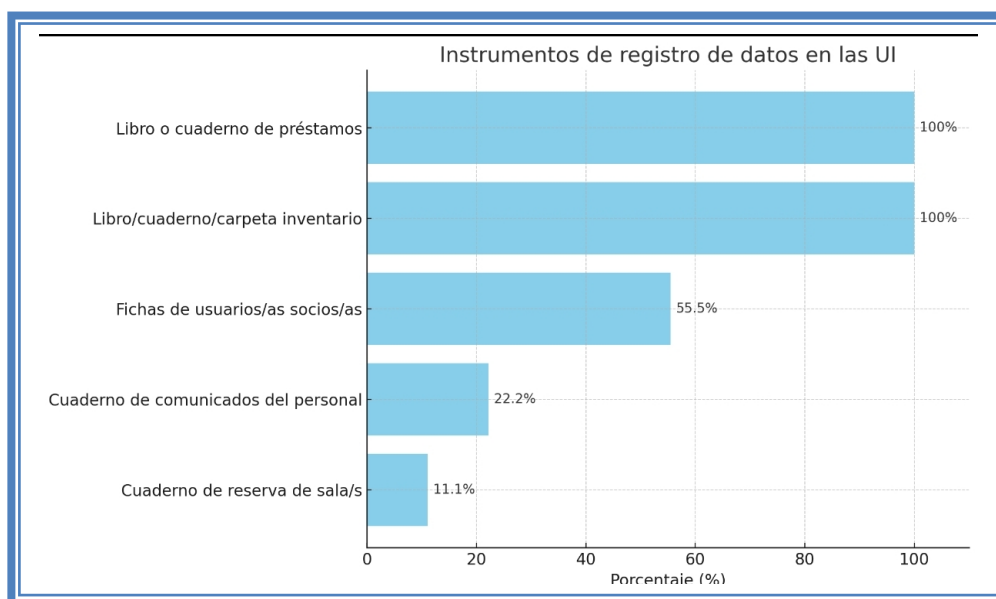


Gráfico 14. *Instrumentos de registro bibliotecario utilizados.* Fuente: elaboración propia.

Ítem 15. Tiempo transcurrido en responder consultas presenciales

El 100% de los/las profesionales entrevistados/as afirmó responder las consultas presenciales de manera casi instantánea, es decir, en el mismo momento de recibida la consulta o en el transcurso del turno de desempeño laboral.

Ítem 16. Tiempo transcurrido en responder consultas remotas

En relación con las consultas realizadas a distancia o de manera remota, se observó una notable variabilidad en los tiempos de respuesta por parte del personal bibliotecario. El plazo de respuesta más breve corresponde a aquellas consultas que fueron atendidas el mismo día de su recepción, lo cual representa el 11,1 % del total de los casos analizados —es decir, solo una unidad informativa de las nueve evaluadas—. En contraposición, el tiempo de respuesta más prolongado se situó en un rango de 3 a 5 días, también representando el 11,1 % del total de las respuestas registradas.

Tabla 19. *Tiempo de respuesta a consultas remotas.*

UI de E.E.S.T. N°	Rango temporal de respuesta	Porcentaje
1 y 7	1-3 días	22,2%
2 y 4	3-5 días	22,2%
3 y 9	1-2 días	22,2%
5	En el día	11,1%
6	3-4 días	11,1%
8	1 día	11,1%
Total		100%

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se representan visualmente los valores porcentuales obtenidos:

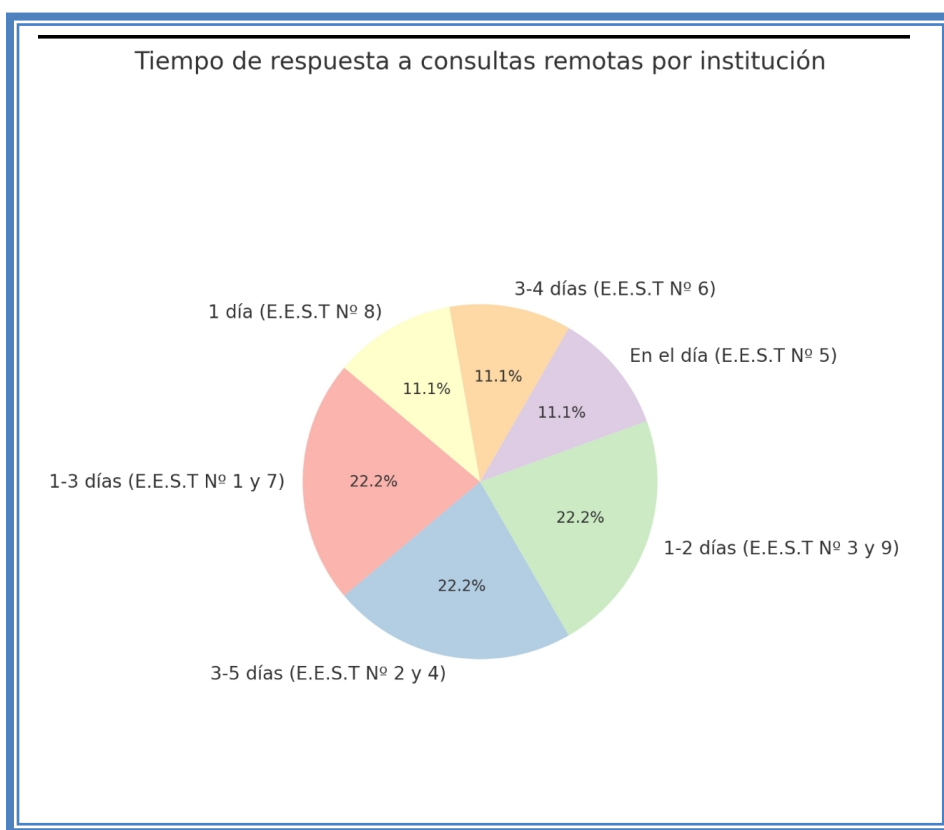


Gráfico 15. *Tiempo de respuesta de consultas a distancia.* Fuente: elaboración propia

Ítem 17. Actividades de extensión

El 66,7% de las UI registran actividades de promoción, articulación o formación. El porcentaje restante (33,3%) limita su intervención al acompañamiento pedagógico cuando el servicio es requerido.

Las actividades de acompañamiento pedagógico, extensión, promoción, articulación y formación y sus respectivos porcentajes son los siguientes:

Tabla 20. Participación en actividades de extensión.

Actividades	Porcentaje	Cantidad de UI
Acompañamiento pedagógico en correspondencia con el PI	33,3%	3
Torneos/Muestras/Exposiciones	33,3%	3
Articulación con otro nivel	22,2%	2
Promoción de la UI	22,2%	2
Jornadas institucionales	11,1%	1
Formación de usuarios/as	11,1%	1
Alfabetización informacional	11,1%	1
Taller de ESI	11,1%	1

Fuente: elaboración propia.

El gráfico que se expone seguidamente ilustra de manera proporcional los valores obtenidos del análisis de la tabla que le antecede:

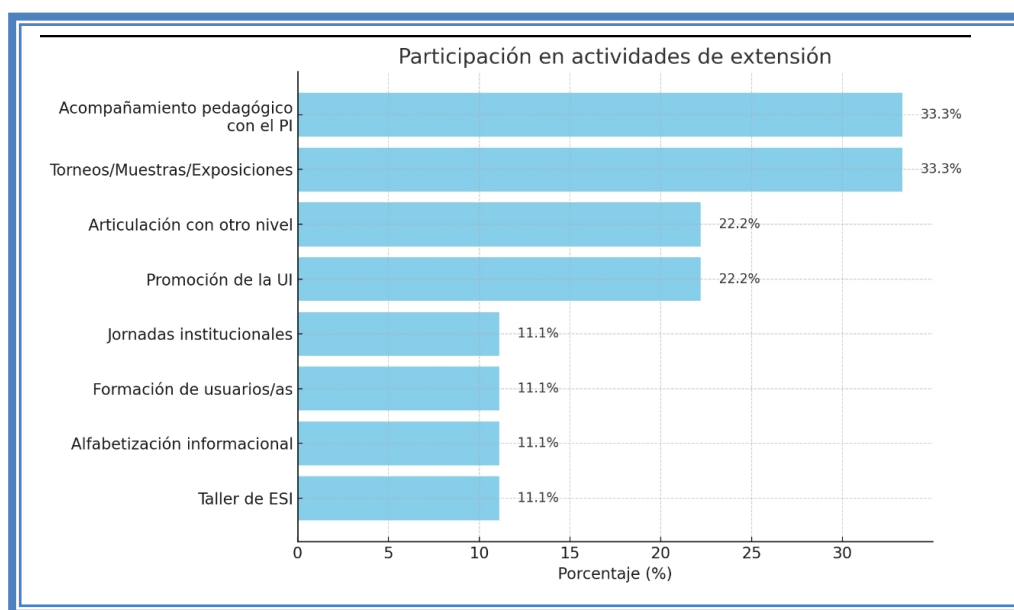


Gráfico 16. Implicación en actividades de extensión. Fuente: elaboración propia.

Ítem 18. Opiniones profesionales

En todas las UI (100%) se exige provisión de recursos tecnológicos. El 33,3% reclama mejores condiciones mobiliarias y de infraestructura. Estos datos refuerzan el diagnóstico de carencias estructurales que condicionarían el funcionamiento y el alcance de las bibliotecas escolares.

Las respuestas obtenidas en este ítem se hacen expresas en la siguiente tabla:

Tabla 21. *Reclamos, opiniones y/o sugerencias del personal bibliotecario.*

Reclamos, opiniones y/o sugerencias	Porcentaje	Cantidad de bibliotecarios/as
Provisión de recursos tecnológicos	100%	9
Mejora de infraestructura y mobiliario	33,3%	3
Especificidad del rol profesional	11,1%	1
Cargo de creación (turno vespertino)	11,1%	1

Fuente: elaboración propia.

La gráfica siguiente expone la información cuantitativa precedente de manera visual favoreciendo su interpretación proporcional:

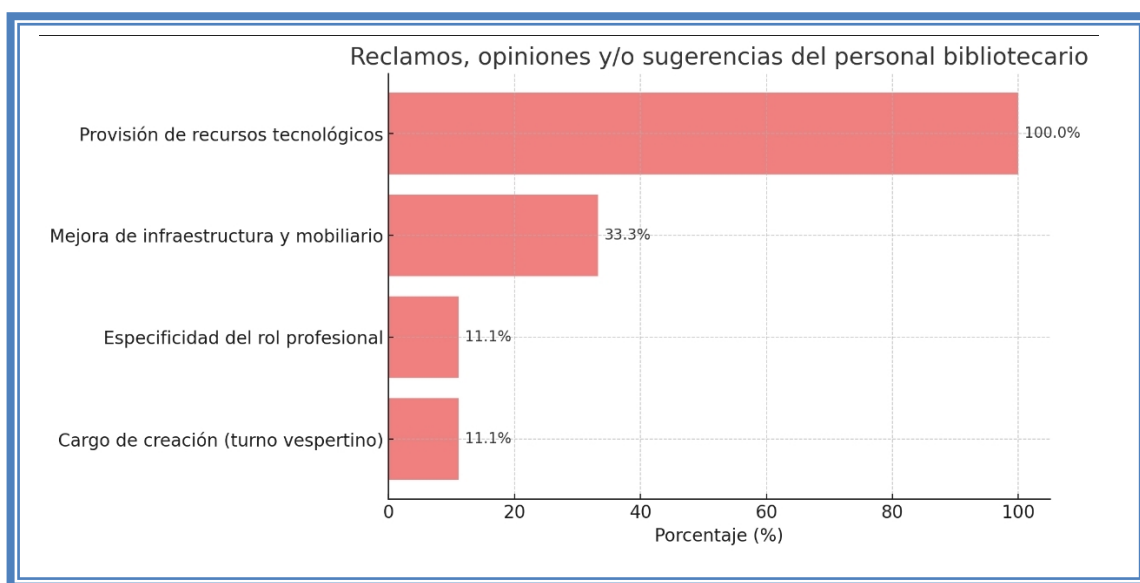


Gráfico 17. *Reclamos, opiniones y/o sugerencias del personal.* Fuente: elaboración propia.

4.2.2. Análisis de las encuestas para el personal bibliotecario de las UI de las escuelas secundarias de modalidad técnica del distrito de Lomas de Zamora

La encuesta dirigida al personal bibliotecario de establecimientos de educación secundaria técnica del distrito escolar Lomas de Zamora fue remitida, a través de correo electrónico, a las nueve instituciones de dicha modalidad existentes en el distrito. En una primera instancia, se esperaba obtener la respuesta de un total de veintisiete agentes bibliotecarios/as, conforme a lo establecido en la [muestra](#). No obstante, considerando la aplicación de otro instrumento de recolección de datos complementario -la observación in situ acompañada de entrevistas cara a cara incluida- fue posible no solo efectuar el relevamiento de manera satisfactoria, sino también alcanzar un total de treinta y una respuestas por parte de los profesionales de la información, cifra que supera el cien por ciento de la muestra inicialmente prevista para este estudio.

En este apartado, se presenta un análisis detallado de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta al personal bibliotecario, antes citada, con el objetivo de obtener datos sobre su nivel de formación, uso y percepción sobre las TIC. A través de indicadores como la formación académica, los conocimientos adquiridos, la frecuencia de uso de TIC y la implementación de servicios a distancia, se evidencia un panorama general del grado de apropiación y aplicación tecnológica en el ámbito bibliotecario, específicamente en el servicio de referencia. Los hallazgos permiten identificar fortalezas en el uso cotidiano de herramientas digitales, así como áreas de mejora vinculadas con la actualización continua y el uso de tecnologías más avanzadas, elementos para fortalecer el rol del personal bibliotecario de escuela técnica en entornos digitales en pos de elevar la calidad del servicio de referencia que ofrece en su UI.

A continuación, se expone el desarrollo del análisis individual de cada uno de los ítems expuestos en el instrumento de recolección de datos, junto con sus respectivas respuestas. Cabe señalar que los porcentajes consignados se calculan en función del total de agentes encuestados/as, que en este estudio corresponde a 31 profesionales de la información, como fue anticipado en párrafos anteriores.

Primera sección

Ítem 1. Escuela técnica en la que se desempeña como bibliotecario/a

Este ítem permitió identificar la distribución del personal encuestado en relación con las nueve escuelas técnicas del distrito. La distribución porcentual de 31 profesionales que respondieron efectivamente fue la siguiente:

Tabla 22. Distribución porcentual de bibliotecarios/as por escuela que respondieron la encuesta.

Nº de E.E.S.T.	Porcentaje ¹⁷	Cantidad de bibliotecarios/as
5/9	19,4% c/u	12
1/6/8	12,9% c/u	12
2/3/4	6,5% c/u	6
7	3,2%	1
Total	100%	31

Fuente: elaboración propia.

Los datos presentados en la Tabla 6 se representan de manera ilustrativa en el siguiente gráfico¹⁸:

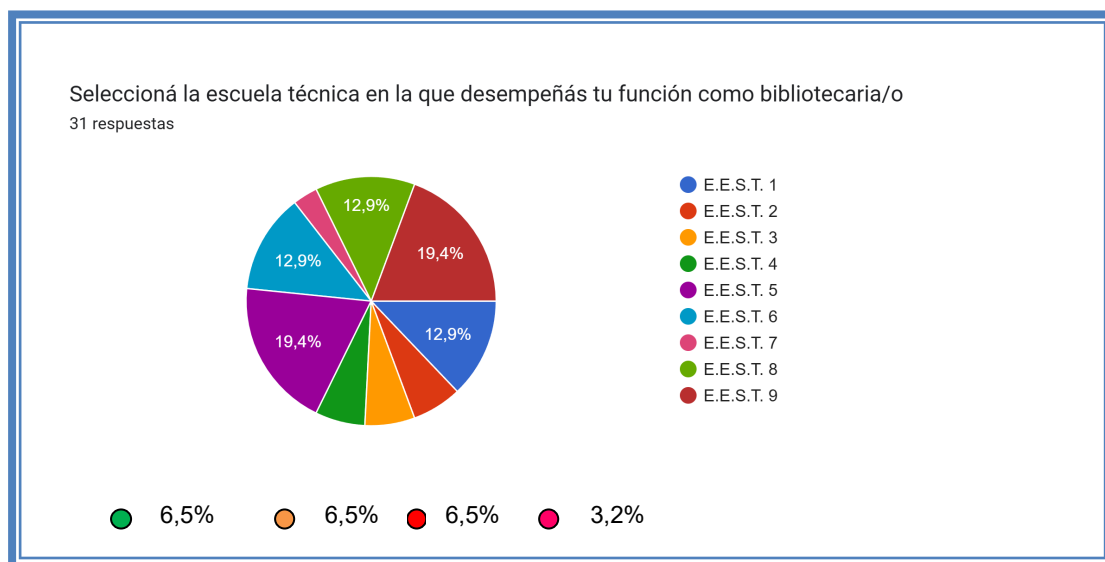


Gráfico 18. Escuela técnica de procedencia. Fuente: elaboración propia.

¹⁷ Los porcentajes se exhiben en orden de relevancia, es decir, teniendo en cuenta la mayor cantidad de respuestas de los /las encuestados/as en cada uno de los ítems, en ambas encuestas. En algunos casos, se agrupan las variables con la misma cantidad de respuestas. La finalidad de este criterio es destacar los datos más representativos para facilitar su interpretación.

¹⁸ La decisión de acompañar cada tabla con su correspondiente representación gráfica responde al propósito de favorecer una interpretación más clara y comparativa de los tópicos abordados en cada instrumento de recolección de datos. Ambos recursos comparten la misma fuente informativa, aunque expresada en diferentes formatos.

A través de esta segmentación es posible correlacionar características institucionales con otros factores, como el acceso a tecnologías o la frecuencia de uso de TIC.

Se observa una mayor participación de bibliotecarios/as de ciertas instituciones, a saber: E.E.S.T. N° 1, E.E.S.T. N° 5, E.E.S.T. N° 6, E.E.S.T. N° 8 y E.E.S.T. N° 9, lo que podría relacionarse con su nivel de interés o el grado de digitalización institucional.

Por consiguiente, a partir de este ítem, se evidencia que el 100% de las E.E.S.T. del distrito de Lomas de Zamora, y sus respectivas UI, se encuentran representadas por sus profesionales de la información.

Ítem 2. Turno laboral en el que ejerce funciones bibliotecarias

A partir de este ítem fue posible determinar la distribución de los/las profesionales encuestados/as respecto a los turnos en que se brindan servicios educativos en los establecimientos técnicos del distrito.

Los resultados arrojaron los siguientes porcentajes:

Tabla 23. *Turno laboral de los/las bibliotecarios/as encuestados/as.*

Turno laboral	Porcentaje	Cantidad de bibliotecarios/as
Mañana	41,9%	13
Tarde	35,5%	11
Vespertino	22,6%	7
Total	100%	31

Fuente: elaboración propia.

La distribución de respuestas se refleja gráficamente del siguiente modo:

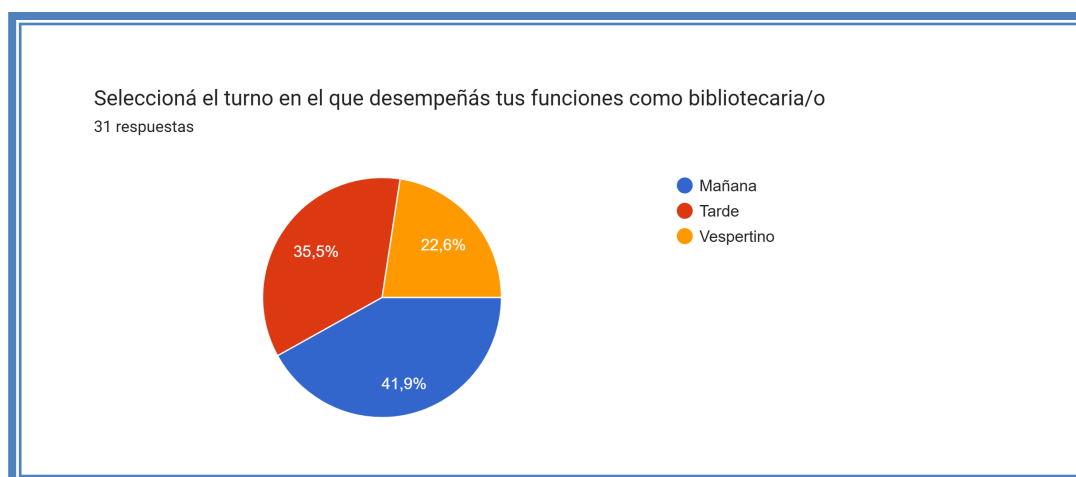


Gráfico 19. *Turno laboral.* Fuente: elaboración propia.

El predominio de respuestas (41,9 %) corresponde al turno mañana.

Es ampliamente reconocido que, en la mayoría de los casos, el turno de trabajo condiciona tanto el tipo de servicios que se brindan como los recursos disponibles. No obstante, los porcentajes obtenidos —tanto a partir de esta encuesta como de los datos de satisfacción de los/las usuarios/as y de la observación in situ— permiten inferir la inexistencia del servicio de biblioteca durante el turno vespertino en cuatro de los establecimientos técnicos seleccionados para la presente investigación. Dichas instituciones son: E.E.S.T. N° 2, E.E.S.T. N° 3, E.E.S.T. N° 4 y E.E.S.T. N° 7.

Los/las profesionales de estos establecimientos, entrevistados/as personalmente, continúan a la espera de ser beneficiados/as con la asignación de un cargo de creación, dado que consideran que la comunidad educativa tiene derecho a acceder al servicio bibliotecario en todos los turnos en los que sus respectivas instituciones ofrecen enseñanza.

Ítem 3. Situación de Revista

Este ítem manifiesta la condición legal y administrativa en la que se encuentran sus empleos en el sistema educativo. Esta información es de suma importancia para el/la bibliotecario/a escolar tanto para conocer sus derechos y obligaciones, como para la gestión de su carrera profesional y del cargo que ocupa.

La situación de revista (titular, provisional, suplente) refleja la estabilidad laboral, la cual puede estar asociada al compromiso con la actualización profesional y al acceso a formación continua. Una alta proporción de titulares podría indicar mayor experiencia y continuidad en el uso de tecnologías institucionales.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 24. Situación de revista docente de los/las bibliotecarios/as encuestados/as.

Situación de revista	Porcentaje	Cantidad de bibliotecarios/as
Titular	54,8%	17
Provisional	19,4%	6
Suplente	25,8%	8
Total	100%	31

Fuente: elaboración propia.

La gráfica expuesta a continuación representa visualmente los datos presentados en la tabla:

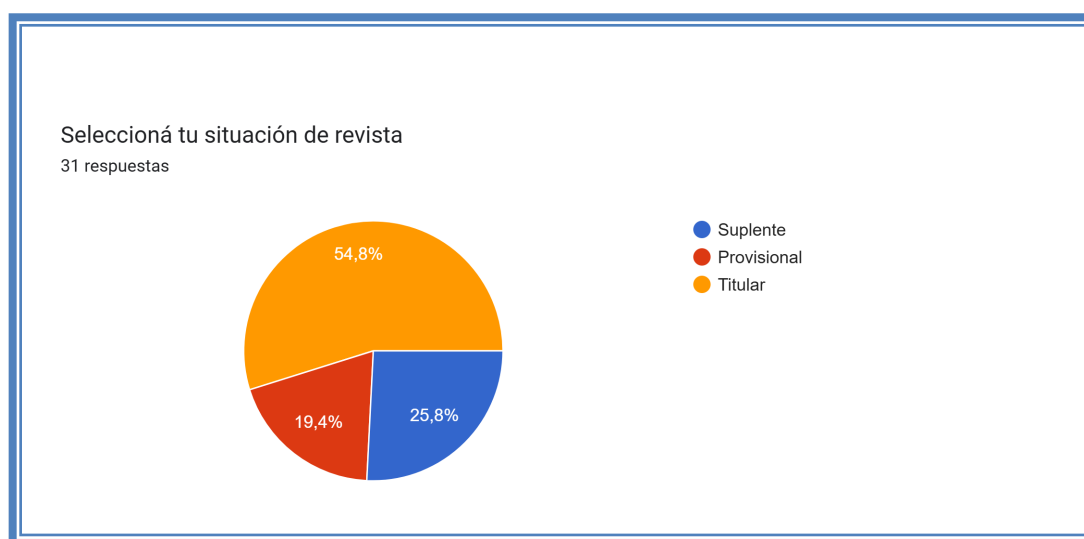


Gráfico 20. Situación de revista docente. Fuente: elaboración propia.

Respecto a las respuestas obtenidas en este ítem, se puede inferir que la situación de revista de más de la mitad (54,8%) de los/las profesionales de la información es de carácter titular.

Ítem 4. Antigüedad

Este ítem permitió relevar los años de antigüedad que posee el/la profesional de la información para analizar, de este modo, la experiencia acumulada y el posible grado de adaptación a las transformaciones digitales que ha atravesado el sistema educativo, especialmente durante y después de la pandemia.

Los resultados arrojaron las siguientes cifras porcentuales:

Tabla 25. *Antigüedad en el cargo de los/las bibliotecarios/as encuestados/as.*

Antigüedad en el cargo (año/s)	Porcentaje	Cantidad de bibliotecarios/as
4-10	45,2%	14
11-15	19,4%	6
1-3	16,1%	5
-1	9,7%	3
15	9,7%	3
Total	100%	31

Fuente: elaboración propia.

Los datos consignados en la tabla se representan en el gráfico correspondiente:

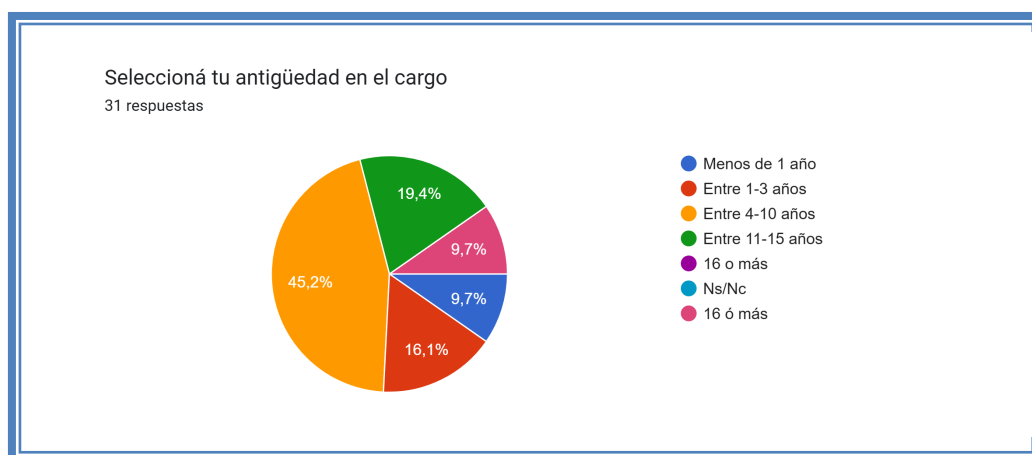


Gráfico 21. *Antigüedad en el cargo.* Fuente: elaboración propia.

Se evidencia una mayoría con experiencia intermedia dentro del sistema educativo, entre 4 y 10 años (45,2%), lo que sugiere un perfil con cierto recorrido profesional, posiblemente acompañado de formación docente complementaria a lo largo de su desempeño en el cargo.

Ítem 5. Rango etario de los/las profesionales de la información encuestados/as

El presente ítem tuvo como finalidad relevar la franja etaria a la que pertenecen los/las profesionales de la información encuestados/as. La edad puede incidir en la familiaridad con herramientas digitales, por lo que el análisis de este ítem permitiría considerar si existen diferencias generacionales en el uso de TIC.

Los resultados obtenidos en este ítem fueron los siguientes:

Tabla 26. *Rango etario de los/las bibliotecarios/as encuestados/as.*

Rango etario (año/s)	Porcentaje	Cantidad de bibliotecarios/as
45-54	45,2%	14
35-44	32,3%	10
18-24	9,7%	3
55-60	6,5%	2
25-34	6,5%	2
Total	100%	31

Fuente: elaboración propia.

La información presentada en la tabla anterior se expone mediante una representación visual a continuación:

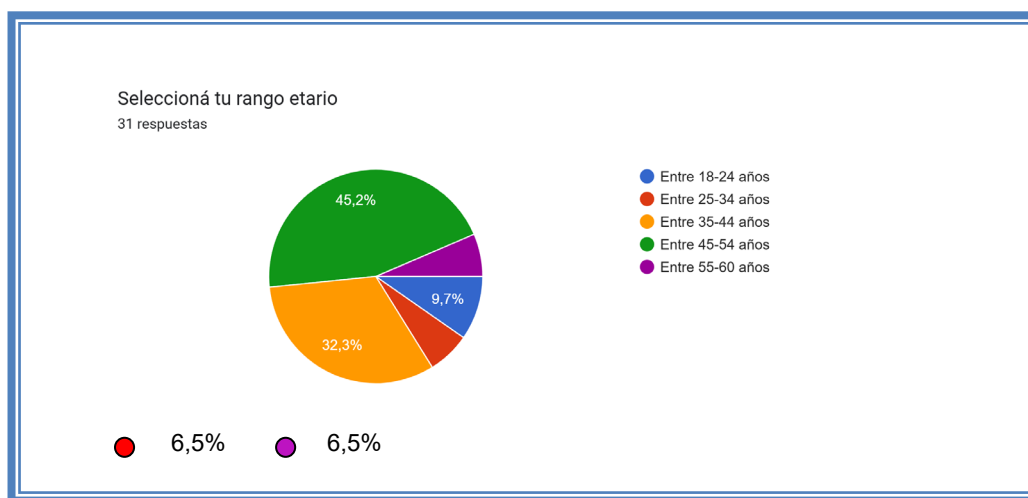


Gráfico 22. *Rango etario.* Fuente: elaboración propia.

El rango predominante (45-54 años) sugiere una planta bibliotecaria con una amplia trayectoria profesional, posiblemente formada en un contexto predigital, lo que podría representar un desafío para la incorporación de tecnologías emergentes.

Ítem 6. Nivel máximo de formación en TIC

Con este ítem se buscó reflejar el nivel máximo de formación en TIC alcanzado por los/las profesionales de la información encuestados/as.

Los resultados obtenidos en este ítem fueron los siguientes:

Tabla 27. Nivel máximo de formación en TIC de los/las profesionales encuestados/as.

Nivel de formación en TIC	Porcentaje	Cantidad de bibliotecarios/as
Actualización docente	45,2%	14
Especialización docente	19,4%	6
Diplomatura	12,9%	4
Sin formación	12,9%	4
Grado	9,7%	3
Posgrado/Maestría/Doctorado	0%	0
Total	100%	31

Fuente: elaboración propia.

Los datos presentados se visualizan de manera ilustrativa en el siguiente gráfico:

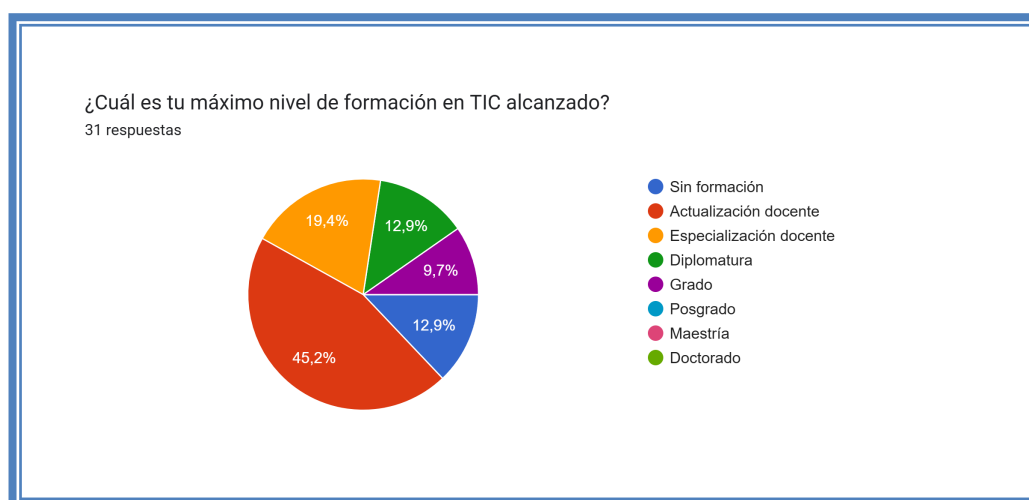


Gráfico 23. Máximo nivel de formación en TIC alcanzado. Fuente: elaboración propia.

Del total de los/las profesionales encuestados/as, el 45,2% manifestó haber realizado cursos de actualización docente en TIC, mientras que un 19,4% alcanzó el nivel de especialización. Asimismo, un 9,7% posee título de grado y un 12,9%, diplomatura. Solo el 12,9% declaró no contar con formación específica en TIC.

Por medio de estos resultados, se evidencia que la mayoría del personal bibliotecario cuenta con formación en TIC, siendo predominante la capacitación en niveles intermedios. El 87% posee formación profesional (diplomatura, especialización,

actualización, grado), lo cual constituye una base sólida para el empleo de tecnología en contextos bibliotecarios. Sin embargo, la ausencia de formación de posgrado (maestría o doctorado) señala un área de oportunidad para avanzar en la profesionalización académica del sector.

Ítem 7. Conocimientos en TIC adquiridos

Por medio de este ítem se identificaron los conocimientos TIC que los/las profesionales de la información consideran tener adquiridos a lo largo de su experiencia en el uso y aplicación de herramientas digitales.

Los resultados porcentuales arrojaron los siguientes datos:

Tabla 28. Conocimientos TIC adquiridos por los/las bibliotecarios/as encuestados/as.

Conocimientos TIC	Porcentaje	Cantidad de respuestas de los/las bibliotecarios/as
Navegación web	80,6%	25
Manejo de software de gestión bibliotecaria	77,4%	24
Sistemas de catalogación	64,5%	20
Utilización de motores de búsqueda	61,3%	19
Exploración y manejo de bases de datos	48,4%	15
Manejo de software libre y por suscripción	45,2%	14
Búsquedas avanzadas	32,3%	10
Administración y gestión de sitios web	22,6%	7
Uso del lenguaje de programación	12,9%	4
Ninguna	3,2%	1

Fuente: elaboración propia.

La siguiente gráfica representa visualmente los valores presentados anteriormente:

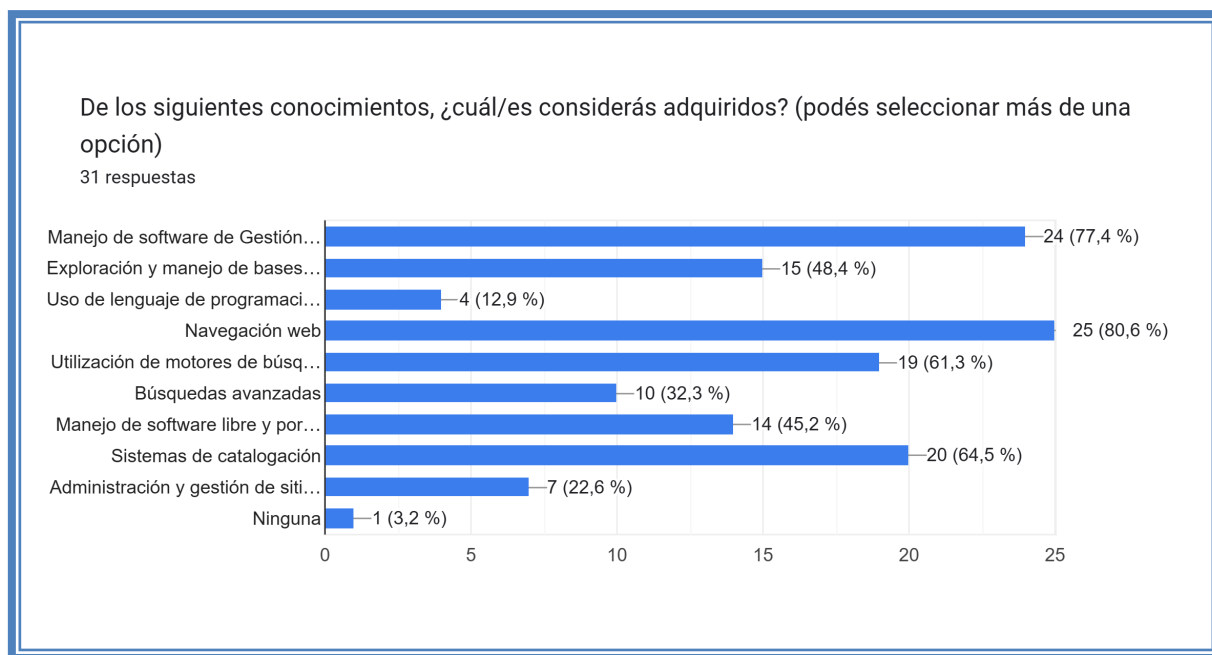


Gráfico 24. Conocimientos TIC adquiridos¹⁹. Fuente: elaboración propia.

Los conocimientos más frecuentes declarados por los/las encuestados/as incluyen navegación web (80,6%), manejo de software de gestión bibliotecaria (77,4%) y sistemas de catalogación (64,5%). Asimismo, tanto el uso de motores de búsqueda (61,3%), la exploración y manejo de bases de datos (48,4%) y software libre (45,2%), presentan una proporción relevante. Por último, se perciben como escasamente adquiridos los conocimientos concernientes a búsquedas avanzadas (32,3%), la administración y gestión de sitios web (22,6%) y el uso del lenguaje de programación (12,9%).

Los porcentajes obtenidos reflejan que el personal bibliotecario demuestra competencias sólidas en herramientas digitales esenciales para su labor diaria. No obstante, la menor incidencia en el manejo de tecnologías específicas o técnicas complejas pone de relieve la necesidad de profundizar en el desarrollo de competencias digitales avanzadas.

Ítem 8. Herramientas TIC utilizadas en el servicio de referencia

A través de este ítem se identificaron las herramientas TIC utilizadas por los/las bibliotecarios/as en el desarrollo del servicio de referencia de sus respectivas UI.

Los resultados obtenidos se exponen a continuación:

¹⁹ El gráfico 9 expone en el eje vertical las denominaciones de los distintos conocimientos TIC y en el eje horizontal se indica la cantidad de bibliotecarios/as que seleccionaron tales conocimientos, a su vez, en cada barra se divide tanto la cantidad de profesionales que eligieron la opción y la cifra porcentual que se le atribuye.

Tabla 29. TIC aplicadas al servicio de referencia.

TIC utilizadas	Porcentaje	Cantidad de respuestas de los/las bibliotecarios/as
SIGB Almacenamiento en la nube Redes sociales	67,7%	21
Motores de búsqueda Web 2.0	61,3%	19
Aplicaciones de software libre	51,6%	16
OPACs	45,2%	14
Bases de datos		
Biblioteca digital		
Creación y administración de sitios web	16,1%	5
Uso de directorios	12,9%	4
No poseo insumos TIC	3,2%	1
Ninguna	3,2%	1

Fuente: elaboración propia.

Los valores consignados en la tabla se reflejan ilustrativamente en el siguiente esquema:

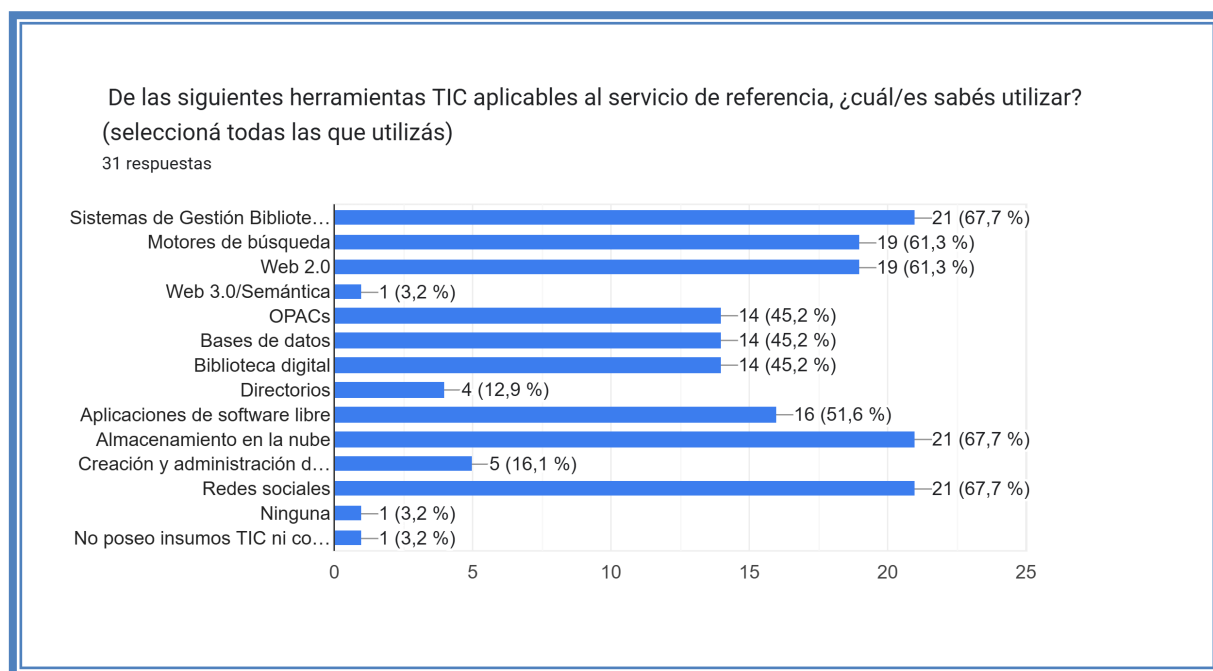


Gráfico 25. TIC utilizadas en el servicio de referencia.²⁰ Fuente: elaboración propia.

²⁰ El gráfico 10 expone en el eje vertical las denominaciones de las distintas herramientas TIC aplicables al servicio de referencia y

En el gráfico expuesto puede observarse que las herramientas más utilizadas son los SIGB, seguidos por el almacenamiento en la nube y el uso de las redes sociales (todos con el 67,7% c/u). En cuarto y quinto lugar se encuentran los motores de búsqueda y el uso de la Web 2.0 (61,3% c/u); presentaron un alto porcentaje, además, el uso de aplicaciones de software libre (51,6%), OPACs, bases de datos y bibliotecas digitales (45,2% c/u). No obstante, otras tecnologías como la creación y administración de sitios web (16,1%), el uso de los directorios (12,9%) y el uso de herramientas de la Web Semántica (3,2%) tienen un manejo y aplicación considerablemente menor.

Hasta aquí se podría deducir que el uso de herramientas accesibles y ampliamente conocidas es dominante. La baja utilización de tecnologías avanzadas indicaría una limitada integración de soluciones más innovadoras en los servicios de referencia.

Ítem 9. Tiempo transcurrido desde la última actualización en TIC

El siguiente ítem pretendió indagar sobre el tiempo transcurrido desde la última instancia de actualización en saberes TIC que los/las bibliotecarios/as han realizado.

Los resultados obtenidos se enuncian a continuación:

Tabla 30. *Tiempo transcurrido desde la última actualización en TIC.*

Período de tiempo	Porcentaje	Cantidad de bibliotecarios/as
+ de 1 año	22,6%	7
+ de 5 años	12,9%	4
+ de 10 años	9,7%	3
3 años	9,7%	3
1 año	9,7%	3
+ de 6 meses	9,7%	3
6 meses	6,5%	2
+ de 3 años	6,5%	2
- de 6 meses	6,5%	2
5 años	3,2%	1
10 años	3,2%	1
Total	100%	31

Fuente: elaboración propia.

La siguiente representación gráfica ofrece una visión complementaria de los datos expuestos:

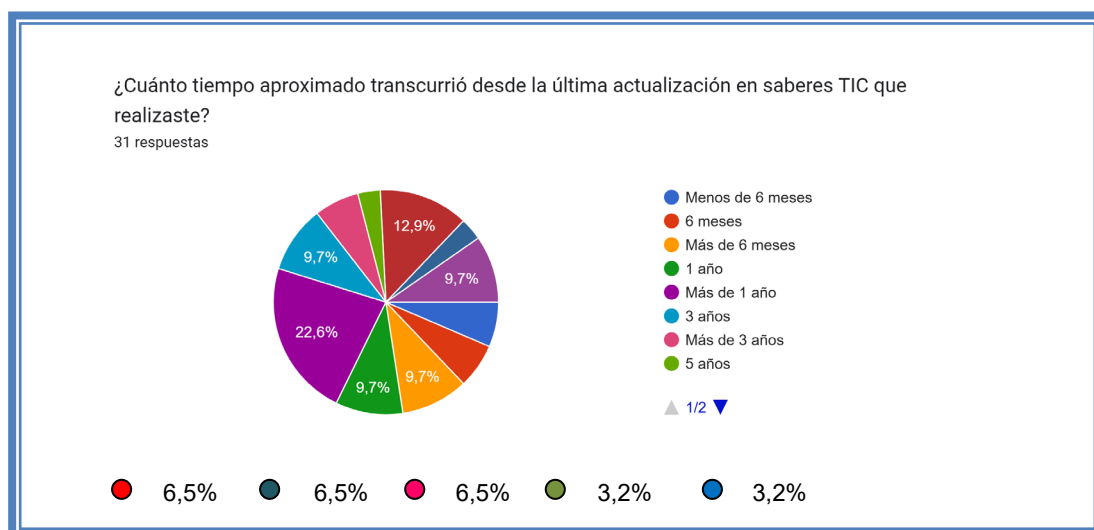


Gráfico 26. *Tiempo transcurrido desde la última actualización en saberes TIC.* Fuente: elaboración propia.

El 45,2% de los/las encuestados/as manifestó que no se ha actualizado por tres años y más (entre 3 y 10 años), seguido por un 32,3% que lo hizo hace un año (entre 1 y más de 1 año). Solo el 22,7% recibió formación en los últimos seis meses.

Resulta posible aseverar, a partir de los datos expuestos, que más del 75% del personal no ha participado en instancias formativas recientes en TIC, lo cual podría afectar negativamente la incorporación de herramientas emergentes y limitaría, además, la capacidad de respuesta ante los desafíos tecnológicos actuales.

Ítem 10. Nivel de experticia en TIC (autoevaluación)

Este ítem exploró, a través de la autoevaluación, el grado de dominio que manifiestan los/las profesionales encuestados/as en relación con las TIC, proporcionando así un indicador cualitativo sobre fortalezas y posibles necesidades de capacitación en el colectivo analizado.

Los resultados porcentuales²¹ obtenidos fueron los siguientes:

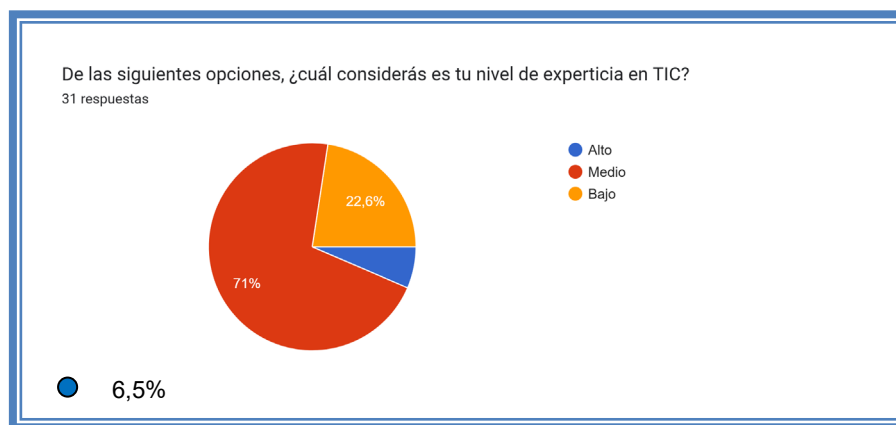


Gráfico 27. Nivel de experticia en TIC. Fuente: elaboración propia.

El 71% (n=22) del personal considera poseer un nivel medio de dominio en TIC, el 22,6% (n=7) se autopercibe con un nivel de dominio bajo, solo el 6,5% (n=2) manifiesta tener un alto nivel de experticia en el uso de TIC.

Teniendo en cuenta los porcentajes, la percepción predominante de un nivel medio indica una valoración realista de las propias capacidades, lo cual sería valioso para el diseño de programas de capacitación adaptados a las necesidades reales del colectivo profesional.

²¹Las cantidades correspondientes a cada porcentaje expuesto en este ítem se consignan detalladamente en la **Tabla 31. Nivel de experticia en TIC de los/las profesionales encuestados/as.** (Véase el [punto 6.2.3.2.](#) del Anexo III)

Ítem 11. Frecuencia de uso de TIC en servicios de referencia (2019–2023)

Este ítem tuvo por objetivo relevar la frecuencia con que los/las bibliotecarios/as han utilizado herramientas digitales para brindar servicios de referencia en el período comprendido entre 2019 y 2023.

Los resultados porcentuales derivados fueron:

Tabla 32. Frecuencia de uso de TIC entre 2019 y 2023.

Frecuencia de uso	Porcentaje	Cantidad de bibliotecarios/as
1 o 2 veces por semana	32,3%	11
1 o 2 veces al mes	19,4%	6
3 o más veces al mes	16,1%	5
Nunca	16,1%	5
3 o más veces por semana	12,9%	4
Total	100%	31

Fuente: elaboración propia.

El siguiente gráfico traduce en formato visual los datos contenidos en la tabla:

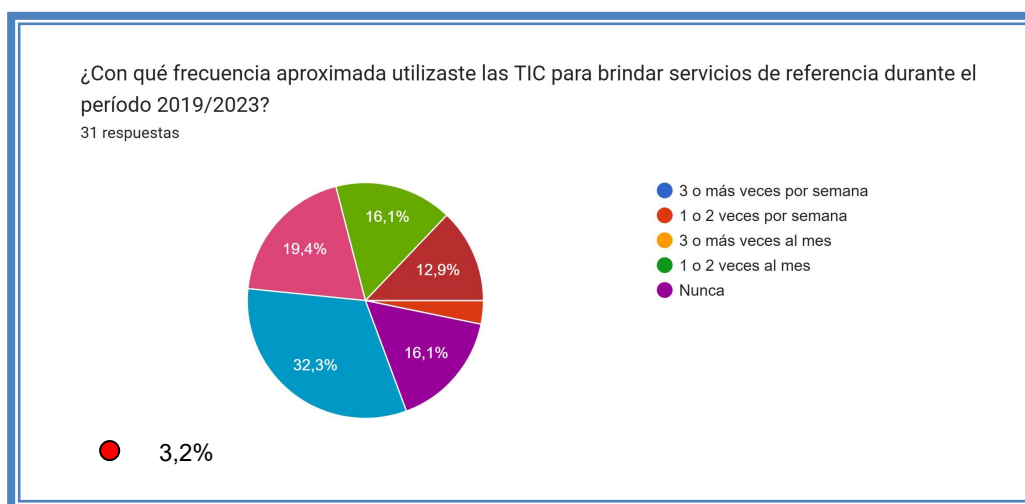


Gráfico 28. Frecuencia de uso de TIC durante 2019/2023. Fuente: elaboración propia.

Un 45,2% de los/las encuestados/as indicó usar TIC *una o más veces por semana* en sus funciones de referencia. El 35,5% manifestó utilizar TIC *una o más veces al mes*. La frecuencia menor (nunca) corresponde al 16,1%.

Se puede inferir, según los porcentajes relevados, que la alta *frecuencia semanal y mensual* de uso refleja una integración efectiva de la tecnología en los servicios bibliotecarios, especialmente en la atención al/a la usuario/a.

Ítem 12. Servicios de biblioteca ofrecidos a distancia

Este ítem indagó si los/las bibliotecarios/as han implementado servicios a distancia durante el período 2019-2023, permitiendo así identificar el grado de adaptación y respuesta de las bibliotecas escolares técnicas frente a las demandas de accesibilidad remota.

Gráficamente se destaca la disparidad en las respuestas de los/las encuestados/as:

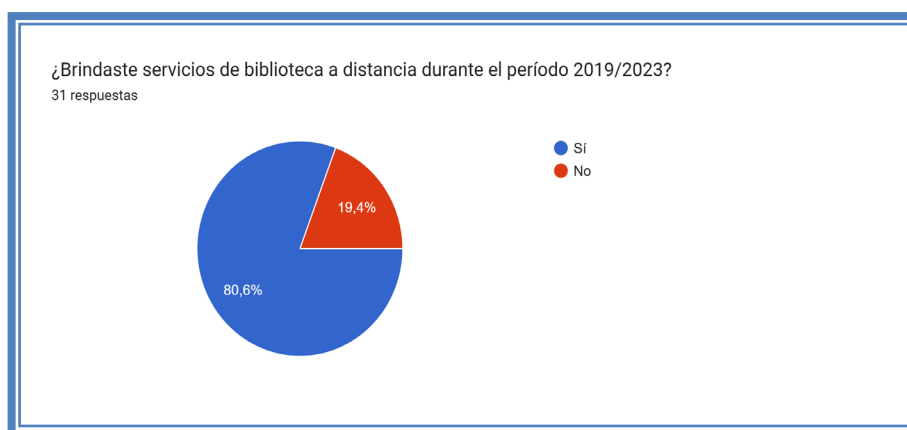


Gráfico 29. Confirmación de servicios brindados. Fuente: elaboración propia.

Como puede observarse, la mayoría de los/las profesionales (80,6%)²² manifestó haber brindado servicios remotos durante el período estudiado; el 19,4% restante indicó no haber llevado a cabo este tipo de labor a distancia.

El ítem siguiente se originó a partir de las respuestas afirmativas vinculadas a la prestación de servicios bibliotecarios a distancia durante el período 2019-2023. Solo los/las agentes que respondieron positivamente el ítem 12 -es decir el 80,6%- accedieron a la sección subsiguiente del formulario. En consecuencia, veinticinco profesionales de la información detallaron los servicios ofrecidos durante el lapso temporal mencionado.

²² Las cantidades correspondientes a cada porcentaje expuesto en este ítem se consignan detalladamente en la **Tabla 33. Implementación de servicios bibliotecarios a distancia (2019-2023)**. (Véase el [punto 6.2.3.2.](#) del Anexo III)

Segunda sección

Sub-ítem 1: ¿cuál/es de estos servicios brindaste?

El objetivo de esta pregunta fue identificar qué servicios remotos fueron brindados por los/las profesionales encuestados/as durante el período establecido.

Los resultados porcentuales fueron los siguientes:

Tabla 34. Servicios remotos brindados durante 2019-2023.

Conocimientos TIC	Porcentaje	Cantidad de respuestas de los/las bibliotecarios/as
Búsqueda y envío de recursos digitalizados	96%	24
Recepción de recursos bibliográficos digitalizados	80%	20
Anuncio de novedades y promoción en redes sociales	48%	12
Brindar información sobre disponibilidad de fondos	36%	9
Recepción de recomendaciones y sugerencias		
Actualización de página web	32%	8
Reserva de libros	28%	7
Reserva de sala	16%	4

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se expone el esquema gráfico que ilustra la distribución de respuestas según los porcentajes indicados:

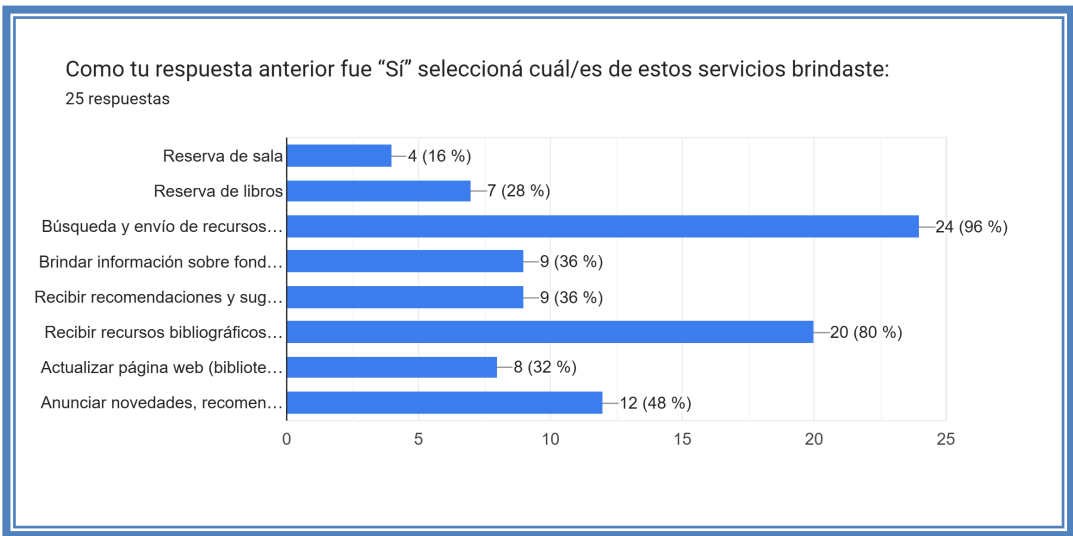


Gráfico 30. Servicios brindados durante 2019-2023. Fuente: elaboración propia.

Como puede observarse en los datos, los principales servicios a distancia implementados incluyen la búsqueda y el envío de recursos digitalizados (96%), la recepción de recursos bibliográficos digitalizados (80%), el anuncio de novedades y la promoción en redes sociales (48%), la provisión de información sobre disponibilidad de fondos y recepción de recomendaciones y sugerencias (36% c/u), actualización de página web (32%) y la reserva de libros (28%). En menor medida se encuentra la reserva de sala (16%) tomándose en cuenta que dicho servicio se encontró afectado por la no presencialidad durante el período de ASPO.

La implementación de servicios digitales durante la pandemia demostraría, según los datos recabados, la capacidad de adaptación del personal bibliotecario priorizándose, de esta manera, la continuidad del acceso a la información y la visibilidad de la biblioteca.

Siguiendo la línea de las secciones respondidas solo por los/las profesionales que respondieron “Sí” en el ítem 12, se derivan los dos siguientes sub ítems:

Sub-ítem 2: ¿con qué frecuencia aproximada brindaste servicios a distancia durante el período 2019/2023?

Por medio de este sub-ítem se indagó sobre la frecuencia aproximada con la que los/las profesionales brindaron servicios a distancia durante el período indicado.

Los resultados porcentuales obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 35. Frecuencia aproximada de servicios a distancia durante 2019-2023.

Frecuencia de servicios a distancia	Porcentaje	Cantidad de bibliotecarios/as
3 o + veces por semana	44%	11
1 o 2 veces por semana	24%	6
1 o 2 veces al mes	16%	4
3 o + veces al mes	12%	3
NS/NC	4%	1
Total	100%	25

Fuente: elaboración propia.

Para evidenciar la distribución porcentual anterior, se plasmaron los datos en el gráfico que se presenta a continuación:

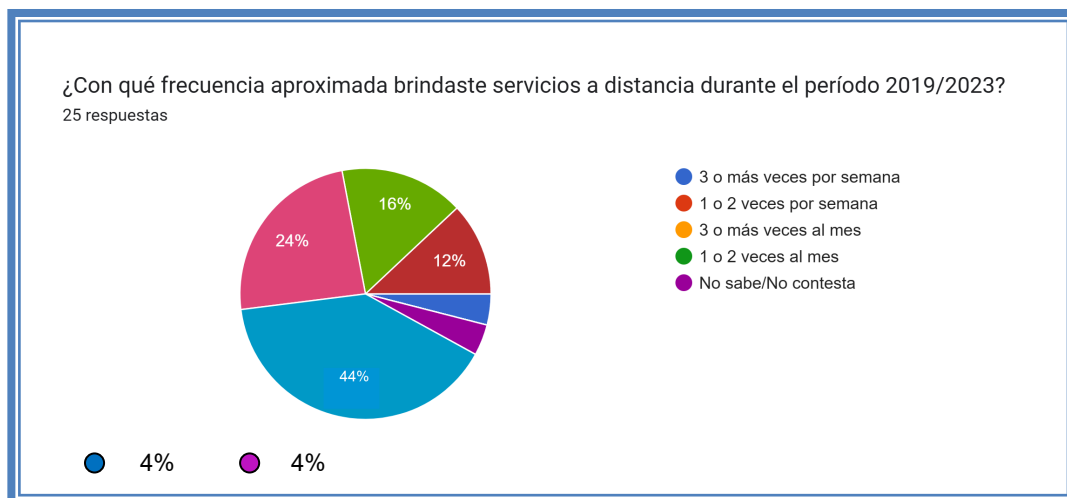


Gráfico 31. Frecuencia aproximada de servicios a distancia. Fuente: elaboración propia.

Este ítem revela tendencias significativas en el modo en que los/las bibliotecarios/as se adaptaron a las demandas, a distancia, de la comunidad educativa.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 44% de los/las encuestados/as manifestó haber prestado servicios a distancia *tres o más veces por semana*, lo cual indicaría un alto grado de involucramiento y adaptación sostenida a las dinámicas virtuales. Este grupo representa el sector con mayor compromiso en la implementación frecuente de servicios no presenciales.

En segundo lugar, un 24% reportó haber realizado estas tareas *una o dos veces por semana*, lo cual muestra una participación regular en la modalidad a distancia, aunque menos intensiva que el grupo anterior.

Por otro lado, un 16% indicó haber brindado servicios remotos *una o dos veces al mes*, y un 12% lo hizo tres o más veces al mes, lo cual reflejaría una frecuencia más esporádica, posiblemente asociada a limitaciones tecnológicas, institucionales o de formación.

Finalmente, un 4% optó por la opción *No sabe/No contesta*, lo que podría interpretarse como una falta de registro o claridad respecto a su participación en esta modalidad.

En términos generales, se observa que la mayoría de los/las bibliotecarios/as

(68%) mantuvo una *frecuencia semanal* de atención a distancia, lo cual evidencia una fuerte apropiación del manejo de herramientas tecnológicas y una respuesta activa ante las exigencias impuestas por el contexto educativo durante el período analizado. Esta tendencia pone de manifiesto la relevancia de las competencias digitales en el desarrollo de servicios bibliotecarios contemporáneos, así como el compromiso de los/las profesionales con la continuidad pedagógica.

Sub-ítem 3: ¿Brindaste servicios a distancia post ASPO?

Este sub-ítem buscó indagar si los/las profesionales de la información continuaron brindando servicios a distancia posteriormente al período de ASPO.

La distribución de respuestas se refleja gráficamente de tal manera:

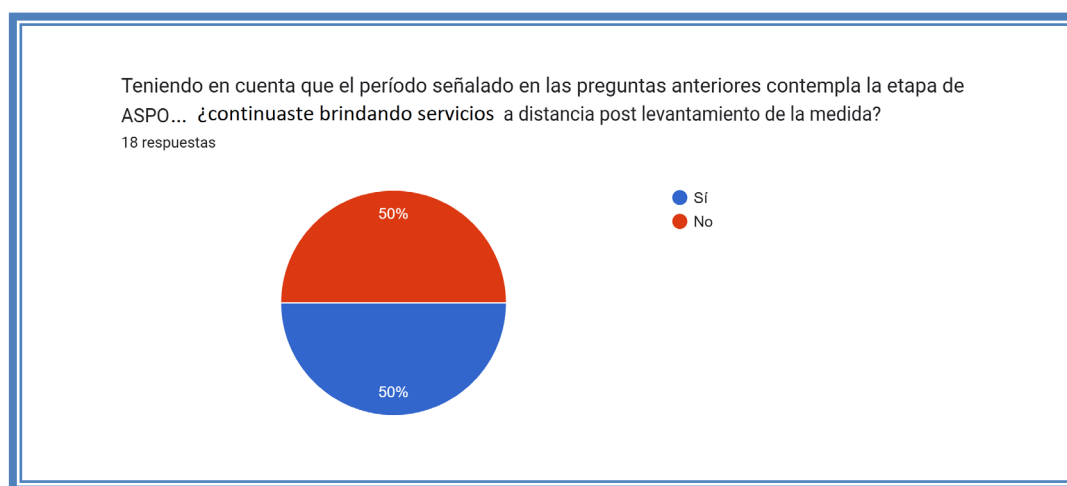


Gráfico 32. Continuidad del servicio remoto post ASPO. Fuente: elaboración propia.

Tomando en cuenta que este sub-ítem fue respondido por un total de 18 agentes, los datos obtenidos reflejan una distribución equitativa: el 50% de los/las profesionales manifestó haber sostenido la prestación de servicios a distancia, aún luego del retorno a la presencialidad del servicio educativo. Por su parte, el restante 50% indicó no haber continuado con dicha modalidad.²³

Este resultado podría evidenciar una polarización en las prácticas profesionales vinculadas al servicio de referencia remoto. La continuidad parcial del servicio a distancia sugeriría que, si bien dicha modalidad fue adoptada como respuesta a la

²³Las cantidades correspondientes a cada porcentaje expuesto en este ítem se consignan detalladamente en la **Tabla 36. Implementación de servicios bibliotecarios a distancia post ASPO.** (Véase el [punto 6.2.3.2.](#) del Anexo III)

coyuntura del ASPO, su incorporación sostenida en el tiempo dependería de múltiples factores: institucionales, tecnológicos y organizativos. La falta de consenso en la permanencia de este formato podría asociarse tanto a las condiciones materiales de trabajo y las habilidades y competencias del personal, como a las políticas institucionales respecto del uso de tecnologías en los procesos de atención a los/las usuarios/as.

Tercera sección

Ítem 13. Porcentaje de consultas respondidas satisfactoriamente (2019–2023)

El presente ítem buscó relevar el porcentaje estimado de consultas que, según autoevaluación del personal bibliotecario, fueron respondidas satisfactoriamente durante el período indicado. Los resultados permiten valorar no solo el nivel de respuesta alcanzado, sino también la capacidad del servicio para sostener estándares de calidad en escenarios presenciales y remotos.

Los resultados porcentuales fueron los siguientes:

Tabla 37. *Porcentaje aproximado de respuestas satisfactorias durante el período 2019-2023.*

Porcentaje de preguntas/consultas	% de respuestas satisfactorias	Cantidad de bibliotecarios/as
81-90%	38,7%	12
71-80%	19,4%	6
91-100%	16,1%	5
61-70%	9,7%	3
0-10%	6,5%	2
31-40%	3,2%	1
41-50%	3,2%	1
51-60%	3.2%	1
Total	100%	31

Fuente: elaboración propia.

El gráfico subsiguiente evidencia la distribución de los porcentajes obtenidos en el ítem:

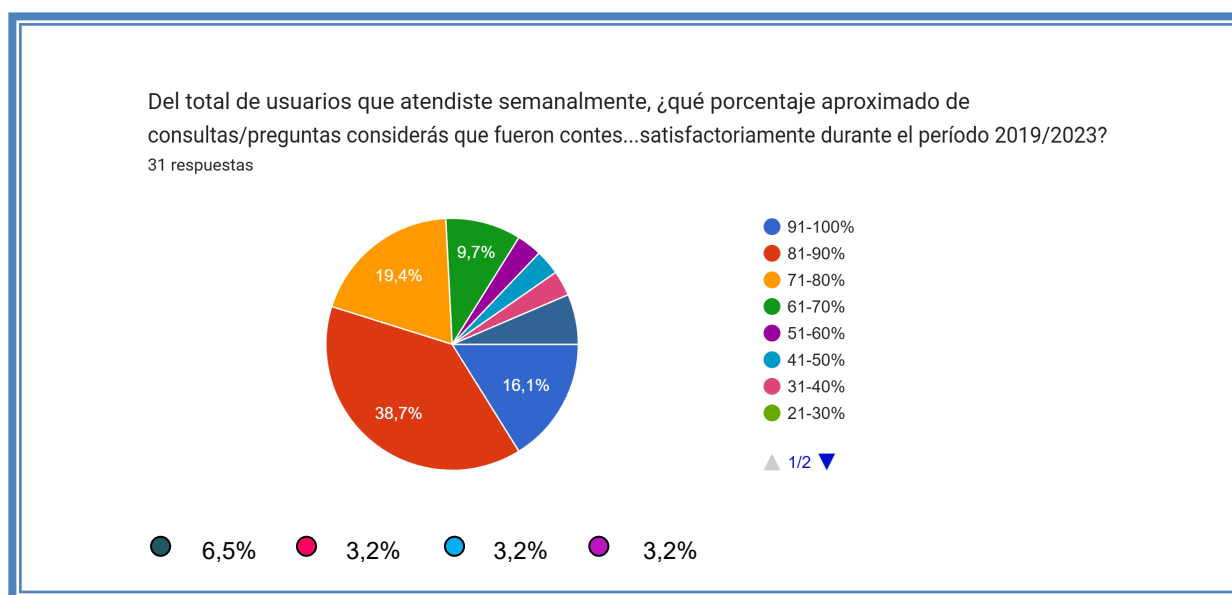


Gráfico 33. Porcentaje aproximado de respuestas satisfactorias durante 2019/2023. Fuente: elaboración propia.

Como puede observarse, en última instancia, se hace expreso que el 74,2% del personal indicó haber respondido de manera satisfactoria entre el 71% y el 100% de las consultas recibidas. Asimismo, un 19,3% de los/las encuestados/as se ubicó en el rango del 31% al 70%, mientras que únicamente un 6,5% reportó un porcentaje reducido de respuestas satisfactorias.

Estos datos evidencian una alta eficacia en el servicio de referencia remoto, aspecto que contribuiría a consolidar el rol del/de la profesional bibliotecario/a como facilitador/a del acceso a la información en contextos adversos.

4.2.3. Análisis de las encuestas a los/las usuarios/as socios/as de las UI de las escuelas secundarias de modalidad técnica del distrito de Lomas de Zamora

A continuación, se presenta un análisis conceptual y porcentual de los diez ítems correspondientes a la *Encuesta de satisfacción de usuarios/as de bibliotecas de E.E.S.T. del distrito de Lomas de Zamora*. Se considera tanto el número de respuestas como los porcentajes y su implicancia conceptual dentro del campo bibliotecológico y pedagógico.

Primera sección

Ítem 1. ¿La biblioteca de cuál de estas instituciones utilizás?

A partir de este ítem inicial, se buscó relevar la institución de pertenencia de los/las usuarios/as encuestados/as.

Sobre un total de 1.657 respuestas, se obtuvieron los siguientes resultados porcentuales:

Tabla 38. Institución educativa de pertenencia de los/las usuarios/as encuestados/as.

Institución educativa	Porcentaje	Cantidad de usuarios/as
E.E.S.T. N°6	14%	232
E.E.S.T. N°5	13%	215
E.E.S.T. N°1	12,7%	210
E.E.S.T. N°9	12,4%	206
E.E.S.T. N°8	11,2%	186
E.E.S.T. N°3	11,2%	185
E.E.S.T. N°7	10,4%	173
E.E.S.T. N°2	8,1%	134
E.E.S.T. N°4	7%	116
Total	100%	1.657

Fuente: elaboración propia.

Tal distribución porcentual se distingue visualmente en el siguiente gráfico:

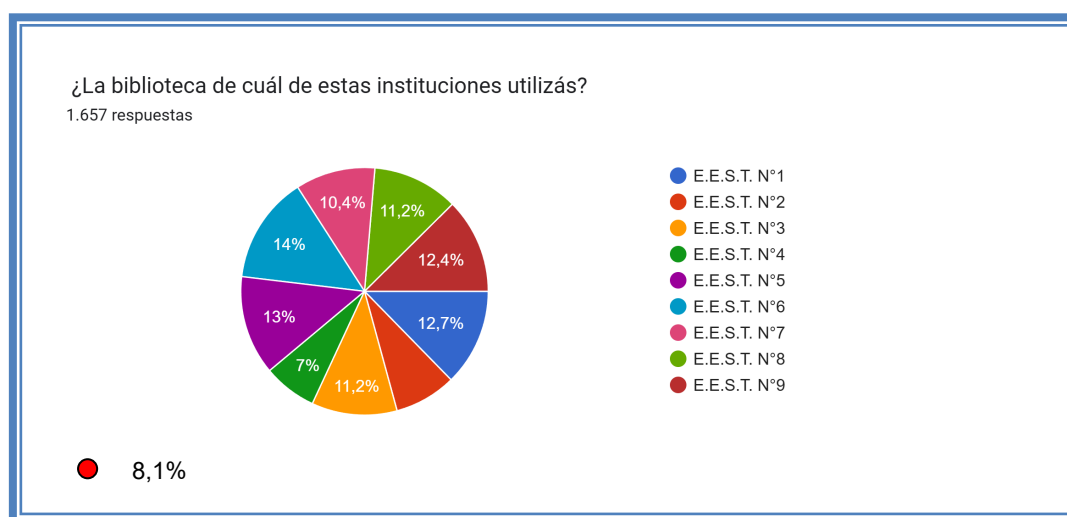


Gráfico 34. Institución de pertenencia. Fuente: elaboración propia.

Las respuestas muestran una distribución bastante equitativa entre las distintas E.E.S.T. del distrito, sin que exista una concentración dominante. Las tres instituciones más representadas son: E.E.S.T. N° 6 (14%), N° 5 (13%) y N° 1 (12,7%), lo que podría reflejar una mayor cantidad de matrícula, un uso intensivo del servicio de biblioteca o una mayor efectividad en la difusión del relevamiento. Esta heterogeneidad en la participación refuerza la validez del instrumento, al estar representada toda la red educativa técnica de gestión pública del distrito.

Ítem 2. Indicá de qué turno sos

Este ítem tuvo por finalidad relevar la distribución de los/las usuarios/as en función del turno en el cual asisten a la institución educativa.

De un total de 1.657 encuestas, los resultados porcentuales obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 39. Turno de asistencia de los/las usuarios/as encuestados/as.

Turno	Porcentaje	Cantidad de usuarios/as
Tarde	43,1%	714
Mañana	42,1%	698
Vespertino	14,8%	245
Total	100%	1.657

Fuente: elaboración propia.

Tales resultados pueden visualizarse gráficamente de la siguiente manera:

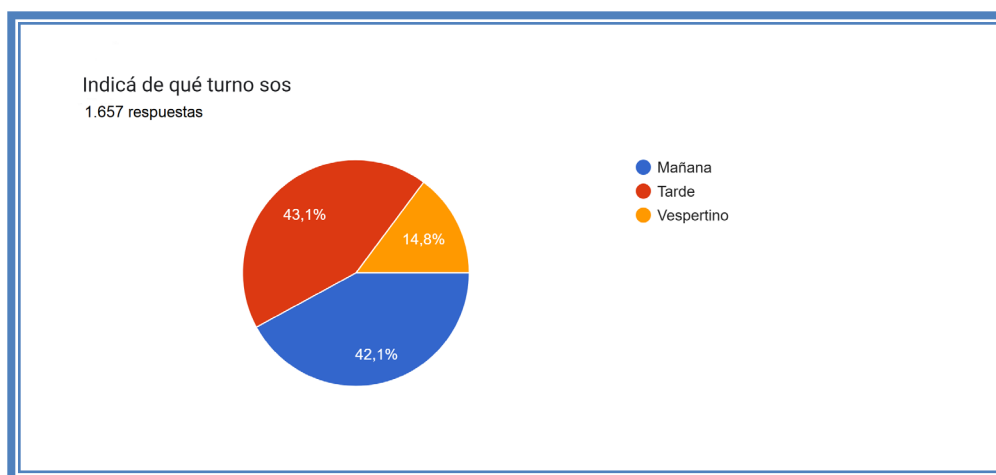


Gráfico 35. *Turno de asistencia.* Fuente: elaboración propia.

La distribución horaria de los/las usuarios/as es también equilibrada entre los turnos mañana y tarde, con una diferencia mínima (1%). En cambio, el turno vespertino representa una proporción significativamente menor (14,8%). Esto podría explicarse por una menor oferta educativa en ese horario, o por un uso menos frecuente de la biblioteca en dicho turno, posiblemente asociado a restricciones de acceso, menor carga horaria o características sociodemográficas de esa franja. Este dato es clave para pensar políticas de accesibilidad a los servicios bibliotecarios que contemplen una mayor inclusión del turno vespertino.

Ítem 3. ¿Cuál es tu ocupación dentro de la institución?

Este ítem tuvo como propósito identificar la ocupación de los/las encuestados/as dentro de las instituciones educativas participantes. Este dato resulta relevante para caracterizar el perfil de los/las usuarios/as del servicio de biblioteca, permitiendo distinguir entre los diferentes actores institucionales que hacen uso de la UI.

Las respuestas obtenidas revelaron los siguientes datos porcentuales:

Tabla 40. Ocupación de los/las usuarios/as encuestados/as dentro de la institución.

Ocupación	Porcentaje	Cantidad de usuarios/as
Estudiante	78,8%	1.374
Docente	16,9%	225
Personal jerárquico	1,9%	25
Personal administrativo	1,4%	19
Auxiliar	1,1%	14
Total	100%	1.657

Fuente: elaboración propia.

Los valores consignados se visualizan gráficamente a continuación:

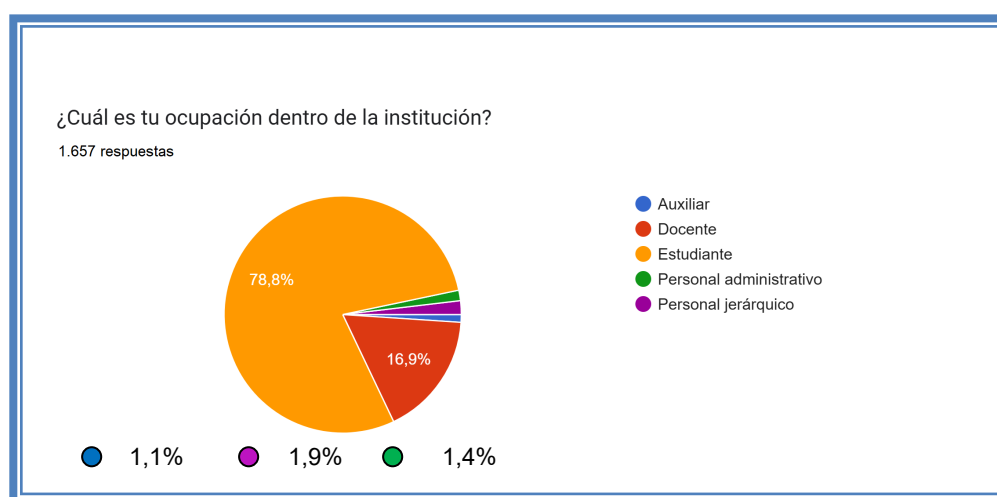


Gráfico 36. Ocupación dentro de la institución. Fuente: elaboración propia.

La amplia mayoría de los/as encuestados/as se identifica como estudiante (casi el 80%), lo cual resulta coherente con el perfil del/de la usuario/a típico/a de bibliotecas escolares. La participación docente, si bien considerable (16,9%), es notablemente menor. Esta diferencia cuantitativa podría reflejar tanto la proporción real de cada grupo dentro de las instituciones, como la mayor motivación o necesidad por parte del estudiantado de responder encuestas vinculadas al uso de recursos pedagógicos. La escasa participación del personal administrativo, jerárquico y auxiliar podría interpretarse como una señal de baja apropiación del espacio bibliotecario por parte de tales actores, lo cual constituye un desafío para ampliar la concepción del servicio de referencia como instancia transversal a toda la comunidad escolar.

Ítem 4. ¿Para qué utilizás la biblioteca?

Este ítem permitió identificar los usos concretos que los/las usuarios/as hacen de la UI en sus respectivas instituciones. Identificar estas prácticas permite dimensionar el rol que cumple este espacio dentro de la vida escolar cotidiana y valorar su aporte a los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos:

Tabla 41. Usos de la UI por parte de los/las usuarios/as encuestados/as.

Usos de la UI	Porcentaje	Cantidad de respuestas de los/las usuarios/as
Préstamo	99,6%	1.650
Consulta	90,4%	1.498
Estudiar	26,1%	432
Lectura en sala	17,4%	288
Completar tareas en sala	13,7%	227
Jugar en sala	9,7%	160
Utilizar ordenadores u otros dispositivos	0,5%	8

Fuente: elaboración propia.

La siguiente gráfica traduce a un formato visual los datos expuestos anteriormente:

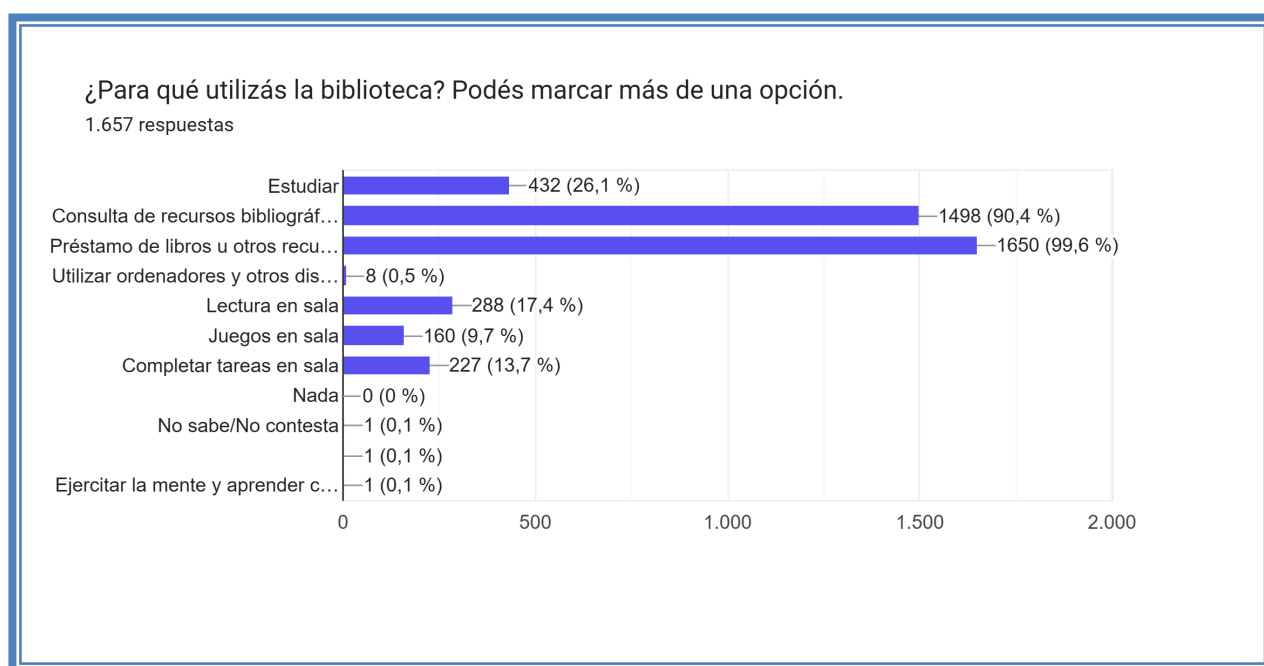


Gráfico 37. Usos de la UI. Fuente: elaboración propia.

La finalidad principal del uso de las bibliotecas escolares está centrada en el préstamo de libros y otros materiales, actividad que casi la totalidad de los/las encuestados/as (99,6%) declaró realizar. Le sigue en importancia la consulta de recursos bibliográficos (90,4%), lo que denota una función esencial de la biblioteca como centro de acceso a la información académica y técnica. Las actividades como estudiar (26,1%) y la lectura en sala (17,4%) tienen menor frecuencia, lo que sugeriría que las condiciones del espacio (horarios, mobiliario, silencio) podrían no estar del todo optimizadas para estas prácticas. Llama la atención el uso muy bajo de computadoras u otros dispositivos (0,5%), dato que evidenciaría una escasa incorporación tecnológica en el equipamiento disponible o un bajo nivel de digitalización del servicio. Este aspecto es clave a considerar en relación con el enfoque de la presente investigación respecto a la injerencia del saber tecnológico en el servicio bibliotecario.

Ítem 5. ¿Con qué frecuencia aproximada utilizaste los servicios de la biblioteca escolar de manera presencial durante el período 2019/2023?

Este ítem indagó sobre la frecuencia con que los/las usuarios/as utilizaron presencialmente los servicios de la biblioteca escolar durante el período indicado. Este dato resulta clave no solo para conocer cuántas veces los/as usuarios/as visitaron la biblioteca, sino para evaluar el grado de integración de la biblioteca en la rutina escolar

e identificar patrones de uso que orienten futuras acciones de fortalecimiento del servicio.

Los resultados obtenidos se enuncian a continuación:

Tabla 42. *Frecuencia de uso presencial de la biblioteca por parte de los/las usuarios/as encuestados/as.*

Frecuencia de uso presencial	Porcentaje	Cantidad de usuarios/as
1 o 2 veces por semana	55,1%	915
3 o + veces por semana	16,4%	272
3 o + veces al mes	14,5%	241
1 o 2 veces al mes	14%	229
Nunca	0%	0
NS/NC	0%	0
Total	100%	1.657

Fuente: elaboración propia.

Gráficamente, la distribución porcentual es la siguiente:

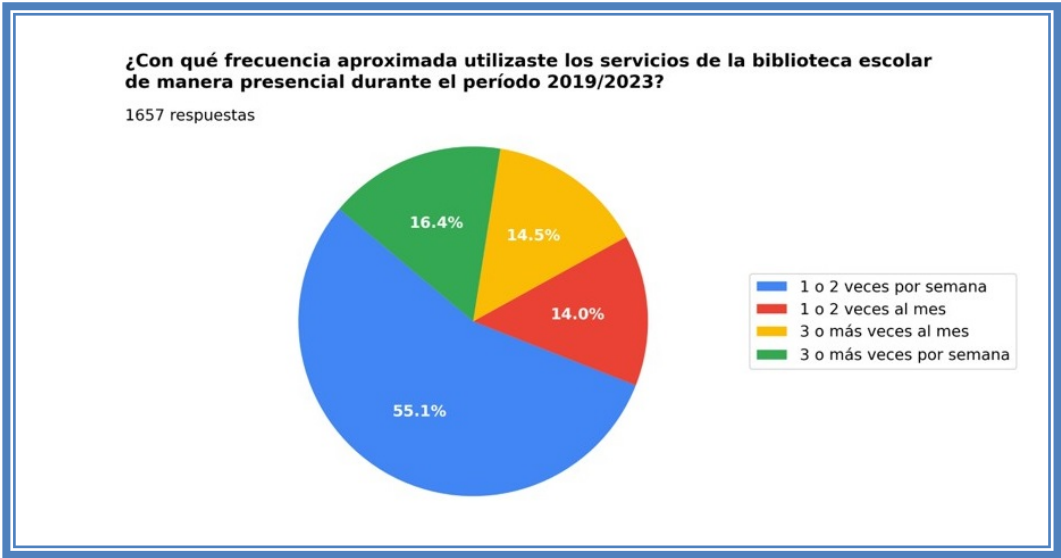


Gráfico 38. *Frecuencia de uso presencial.* Fuente: elaboración propia.

El uso presencial de la biblioteca entre 2019 y 2023 fue visiblemente notable, con más de la mitad de los/as encuestados/as (55,1%) afirmando haberla utilizado entre una y dos veces por semana, lo cual indicaría un uso sostenido y funcional. El 16,4% manifiesta haberla utilizado tres o más veces por semana, el 14,5 % tres o más

veces al mes y, en última instancia, el 14% expresa haberla utilizado una o dos veces al mes. Ninguno de los encuestados/as señaló no haberla utilizado nunca, lo que señalaría que los/las usuarios/as participantes no se encuentran desvinculados del servicio.

Ítem 6. ¿Realizaste consultas o solicitudes a través del servicio a distancia durante el período 2019/2023?

Este ítem tuvo como propósito indagar en el uso del servicio de referencia a distancia ofrecido por las UI de las E.E.S.T. del distrito de Lomas de Zamora durante el período consignado.

El siguiente gráfico ilustra los porcentajes obtenidos:

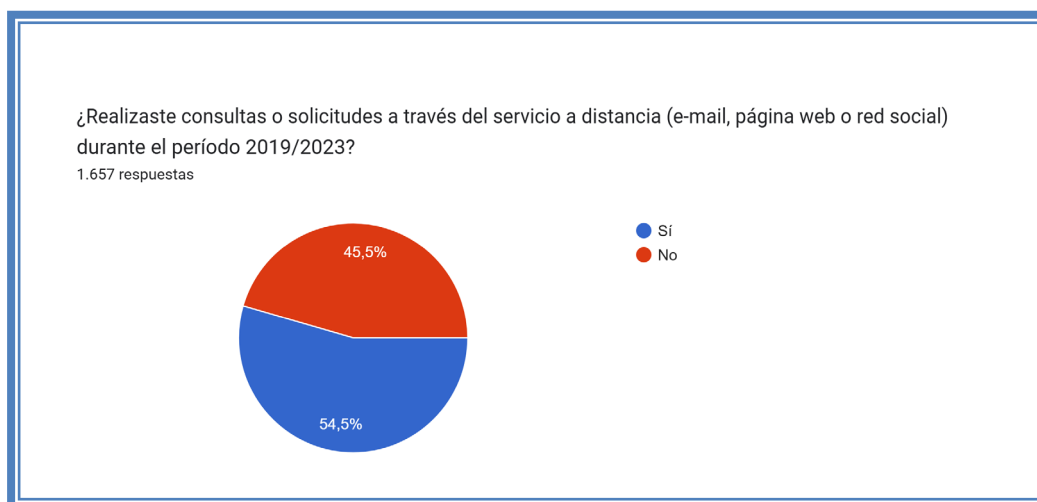


Gráfico 39. Realización de consultas o solicitudes a distancia en el período 2019/2023. Fuente: elaboración propia.

El dato que más destaca en esta pregunta es el relativo equilibrio entre quienes utilizaron (54,5%)²⁴ y quienes no utilizaron (45,5%) el servicio a distancia. Esta paridad pondría de relieve una adopción moderada de herramientas tecnológicas como canales de consulta o gestión bibliotecaria. Aunque más de la mitad de los/las usuarios/as sí recurrieron a medios digitales, el alto porcentaje de usuarios/as que no lo hicieron revela limitaciones que podrían ser tanto estructurales (falta de promoción del servicio, escasa conectividad, carencia de dispositivos tecnológicos) como culturales (baja alfabetización digital). Esta dualidad debería ser una variable troncal para determinar cómo mejorar la apropiación de los recursos digitales, sobre todo en

²⁴Las cantidades correspondientes a cada porcentaje expuesto en este ítem se consignan detalladamente en la **Tabla 43. Confirmación de consultas o solicitudes durante el período 2019/2023.** (Véase el [punto 6.2.3.3](#) del Anexo III)

un contexto post-pandémico y de auge tecnológico que exige repensar los modos de acceso remoto a la información.

Segunda sección

Sub-Ítem 1. Como tu respuesta fue “Sí” seleccioná con qué frecuencia utilizaste el servicio a distancia durante el período 2019/2023?

Este sub-ítem, respondido por los/las usuarios/as que contestaron afirmativamente el ítem anterior, tuvo por finalidad indagar sobre la frecuencia de uso del servicio a distancia durante el período 2019/2023.

Sobre un total de 903 respuestas, los resultados porcentuales fueron los siguientes:

Tabla 44. Frecuencia de uso del servicio a distancia durante el período 2019-2023.

Frecuencia de uso a distancia	Porcentaje	Cantidad de usuarios/as
1 o 2 veces al mes	60,4%	546
1 o 2 veces por semana	21,5%	194
3 o + veces al mes	17,3%	156
3 o + veces por semana	0,8%	7
Nunca	0%	0
NS/NC	0%	0
Total	100%	903

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se presenta un gráfico que permite interpretar de manera visual la información numérica de la tabla:

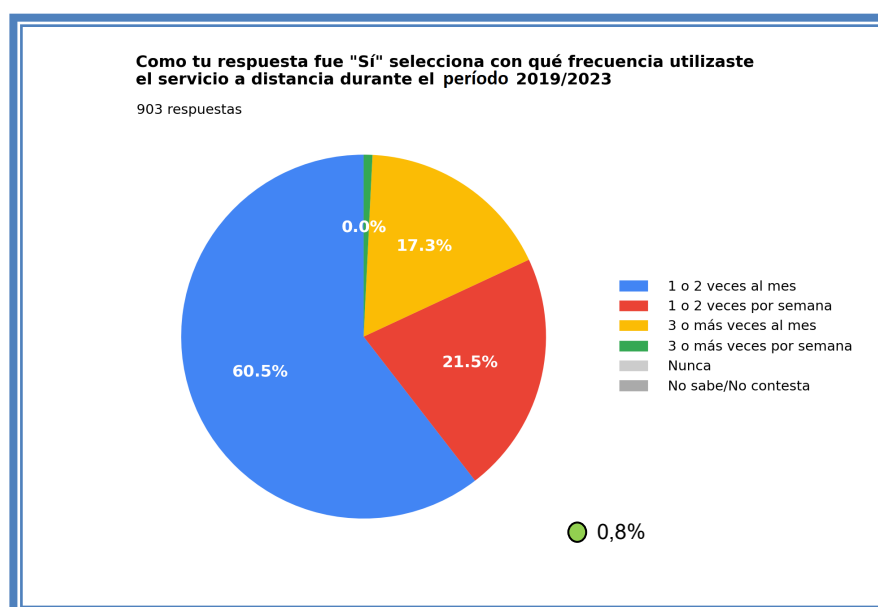


Gráfico 40. Frecuencia de uso del servicio a distancia en el período 2019-2023. Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los/las usuarios/as que accedió a servicios remotos durante el período estudiado, lo hizo con regularidad, destacándose el uso mensual intensivo (77,7%). Esto indicaría una apropiación funcional de los servicios digitales en un contexto marcado por el ASPO. El uso semanal fue notoriamente menor (22,3%), lo cual sugeriría que, aunque los recursos digitales fueron viables, no se integraron plenamente en la rutina académica cotidiana del alumnado ni del cuerpo docente.

Sub-ítem 2. ¿Continuaste utilizando servicios a distancia post-ASPO?

El objetivo de este sub-ítem fue diferenciar a los/las usuarios/as del servicio remoto en cuanto a la permanencia en el uso del mismo post levantamiento de la medida sanitaria.

A continuación, se exponen las cifras porcentuales del total de respuestas obtenidas:

Tabla 45. Confirmación de utilización de servicios a distancia post-ASPO.

Opción de respuesta	Porcentaje	Cantidad de usuarios/as
No	52,3%	470
Sí	47,7%	429
Total	100%	899

Fuente: elaboración propia.

Se observa una correspondencia directa entre los valores anteriormente expuestos y la forma del siguiente gráfico:



Gráfico 41. *Utilización de servicios a distancia post-ASPO.* Fuente: elaboración propia.

Teniendo en cuenta los resultados presentados, es posible confirmar que menos de la mitad de los/las usuarios/as continuó utilizando servicios remotos.

A pesar de que durante el período de ASPO hubo una utilización significativa de servicios digitales, más de la mitad de los/las encuestados/as no continuó con su uso tras el levantamiento de las restricciones sanitarias. Esta discontinuidad sugeriría que el uso de TIC en las bibliotecas escolares de las escuelas secundarias técnicas del distrito estudiado, no se consolidó como una práctica instalada, sino que respondió mayormente a la emergencia sanitaria. Este hallazgo evidencia una oportunidad crítica: transformar las estrategias coyunturales en políticas sostenidas de digitalización y accesibilidad bibliotecaria.

Tercera sección

Ítem 7. Valoración de la importancia de los servicios (expectativa)

El objetivo central de este ítem fue indagar acerca de las expectativas que poseen los/las usuarios/as sobre los servicios y prestaciones que se brindan en la UI institucional y sobre el personal que la gestiona y administra.

Los principales ítems evaluados fueron: acceso a los recursos, atención a consultas, uso de software, tipos de herramientas disponibles, tiempo de espera de

respuesta, pertinencia de las respuestas, conectividad, acceso a recursos tecnológicos y servicio digital.

Acto seguido, se ilustran gráficamente los resultados obtenidos:

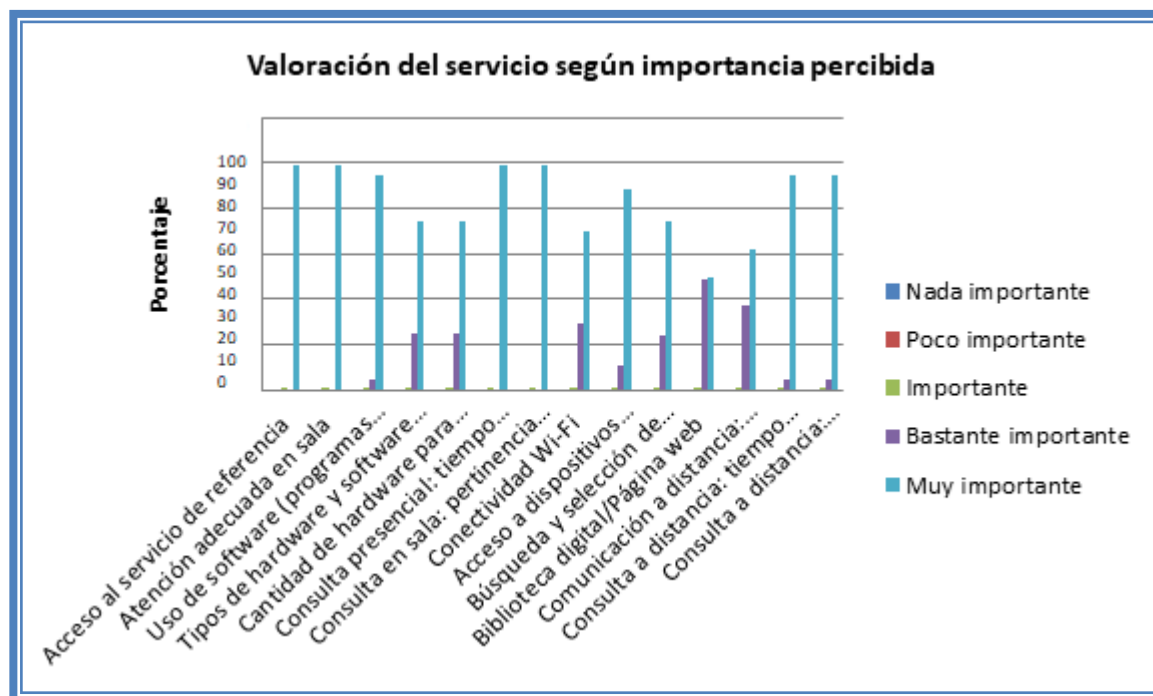


Gráfico 42. Valoraciones de la importancia de los servicios y prestaciones de la UI institucional. Fuente: elaboración propia.

La tendencia general en las respuestas a las distintas categorías/servicios (1.657 en total) arroja los siguientes datos porcentuales:

Tabla 46. Resultados porcentuales ítem 7: valoraciones de la importancia de los servicios y prestaciones de la UI institucional (análisis porcentual basado en el gráfico 42). Fuente: elaboración propia.

Categorías/servicios y prestaciones	Valoraciones (1.657 respuestas)				
	Nada importante	Poco importante	Importante	Bastante importante	Muy importante
Acceso al servicio de referencia: disponibilidad del/de la bibliotecario/a			15 usuarios/as 1%		1.642 usuarios/as 99%
Atención adecuada en sala			18 usuarios/as 1,1%		1.639 usuarios/as 98,9%
Uso de software (programas informáticos) por parte del/de la bibliotecario/a			19 usuarios/as 1,2%	68 usuarios/as 4,1%	1.570 usuarios/as 94,7%
Tipos de hardware y software existentes en la biblioteca			17 usuarios/as 1%	406 usuarios/as 24,5%	1.234 usuarios/as 74,5%
Cantidad de hardware para uso de los/las usuarios/as			18 usuarios/as 1,1%	406 usuarios/as 24,5%	1.233 usuarios/as 74,4%
Consulta presencial: tiempo de espera de respuesta/s			16 usuarios/as 1%		1.641 usuarios/as 99%
Consulta en sala: pertinencia de la/s respuesta/s obtenida/s			20 usuarios/as 1,3%		1.637 usuarios/as 98,7%
Conectividad Wi-Fi			11 usuarios/as 0,7%	491 usuarios/as 29,6%	1.155 usuarios/as 69,7%
Acceso a dispositivos (hardware) con conectividad			14 usuarios/as 0,8%	181 usuarios/as 11%	1.462 usuarios/as 88,2%
Búsqueda y selección de información en la Web y en fondos digitalizados: tiempo de espera y pertinencia de la información			18 usuarios/as 1,1%	402 usuarios/as 24,3%	1.237 usuarios/as 74,6%
Biblioteca digital/Página web			17 usuarios/as 1%	810 usuarios/as 49%	830 usuarios/as 50%
Comunicación a distancia: sitio web, e-mail, redes sociales			15 usuarios/as 1%	619 usuarios/as 37,3%	1.023 usuarios/as 61,7%
Consulta a distancia: tiempo de espera de respuestas			17 usuarios/as 1%	75 usuarios/as 4,6%	1.565 usuarios/as 94,4%
Consulta a distancia: pertinencia de la/s respuesta/s obtenida/s			15 usuarios/as 1%	75 usuarios/as 4,5%	1.567 usuarios/as 94,5%
Porcentaje total			1%	15,2%	83,8%

En líneas generales, se deducen las valoraciones del siguiente modo:

- Muy importante: opción mayoritaria (83,8%)
- Importante/Bastante importante: opciones secundarias (1% y 15,2% resp.)
- Poco/Nada importante: inexistentes

A partir del análisis de estos datos, resulta evidente la existencia de una expectativa altamente positiva respecto a la *importancia de los servicios* que ofrece la biblioteca escolar técnica. Esto incluye tanto los servicios tradicionales (como el acceso al acervo o la atención personalizada) como los vinculados al entorno digital (uso de software y herramientas tecnológicas). La ausencia de respuestas negativas refuerza la idea de que el colectivo escolar otorga un valor formativo y pedagógico significativo al espacio bibliotecario, lo que legitima su fortalecimiento como centro de recursos y referencia.

Las dimensiones más valoradas son acceso, atención y consulta presencial y a distancia.

Ítem 8. Valorá tu grado de satisfacción con los servicios y prestaciones utilizados en la biblioteca escolar (realidad)

Por medio de este último ítem, fue posible contrastar la expectativa con la realidad respecto del servicio bibliotecario.

Ítems evaluados: ídem pregunta anterior.

La siguiente gráfica representa la diversidad de valoraciones obtenidas en este ítem:

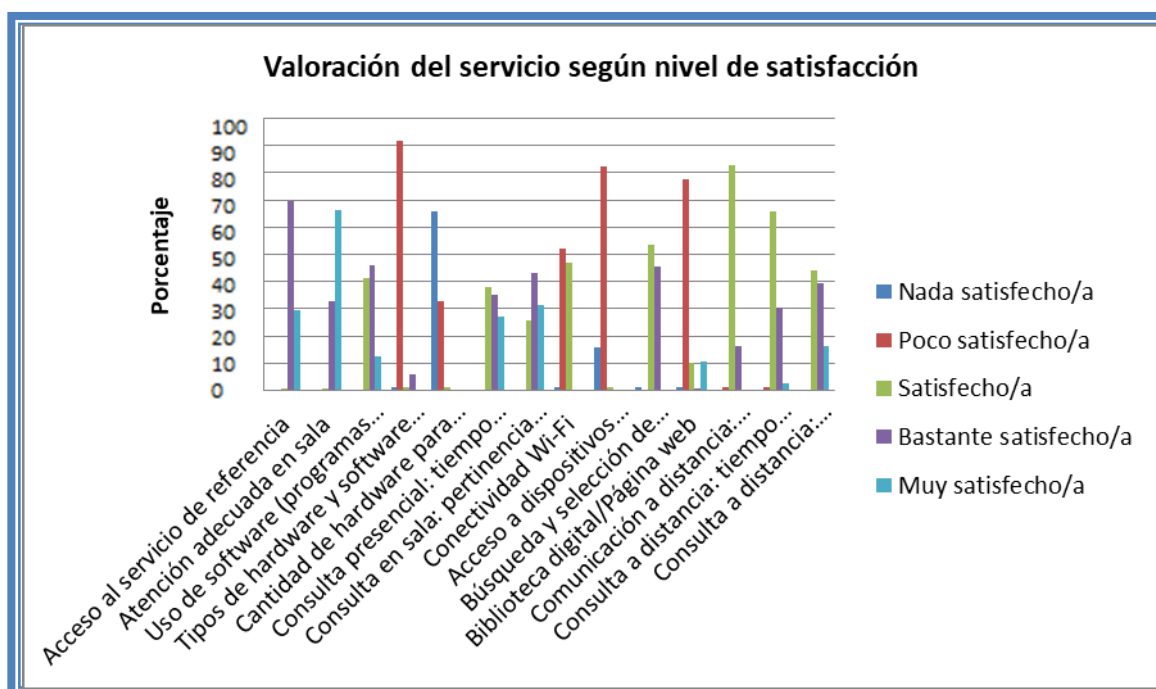


Gráfico 43. Valoraciones de satisfacción respecto de los servicios y prestaciones de la UI institucional. Fuente: elaboración propia.

La tendencia general (sobre un total de 1.657 respuestas) arroja el siguiente análisis porcentual:

- Bastante satisfecho/a y Satisfecho/a: predominan en la mayoría de los ítems. (55,5%)²⁵
- Muy satisfecho/a: se destaca en el ítem “atención adecuada en sala” (servicio presencial) (66,26%)²⁶
- Poco satisfecho/a: aparece con mayor fuerza en los ítems “Tipos de hardware y software existentes en la biblioteca”, “Cantidad de hardware para uso de los/las usuarios/as”, “Conectividad Wi-Fi”, “Acceso a dispositivos (hardware) con conectividad” y “Biblioteca digital/Página web” (67,3%)²⁷
- Nada satisfecho/a: se presenta fuertemente en la dimensión “Cantidad de hardware para uso de los/las usuarios/as” (66%)²⁸

A continuación, se revelan en detalle las estimaciones porcentuales de la totalidad de las valoraciones seleccionadas por los/las encuestados/as para cada indicador:

²⁵ Cifra que corresponde a la sumatoria del porcentaje total de ambas valoraciones.

²⁶ Cifra porcentual propia del ítem analizado.

²⁷ Cifra que corresponde solo a la sumatoria del porcentaje individual de los ítems nombrados.

²⁸ Cifra porcentual del ítem analizado.

Tabla 47. Resultados porcentuales ítem 8: valoraciones de satisfacción respecto de los servicios y prestaciones de la UI institucional (análisis porcentual basado en el gráfico 43). Fuente: elaboración propia.

Categorías/servicios y prestaciones	Valoraciones (1.657 respuestas)				
	Nada satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Acceso al servicio de referencia: disponibilidad del/de la bibliotecario/a			14 usuarios/as 0,8%	1.151 usuarios/as 69,5%	492 usuarios/as 29,7%
Atención adecuada en sala			13 usuarios/as 0,79%	546 usuarios/as 32,95%	1.098 usuarios/as 66,26%
Uso de software (programas informáticos) por parte del/de la bibliotecario/a			686 usuarios/as 41,4%	767 usuarios/as 46,2%	204 usuarios/as 12,3%
Tipos de hardware y software existentes en la biblioteca	20 usuarios/as 1,3%	1.521 usuarios/as 91,7%	19 usuarios/as 1,2%	97 usuarios/as 5,8%	
Cantidad de hardware para uso de los/las usuarios/as	1.094 usuarios/as 66%	545 usuarios/as 32,9%	18 usuarios/as 1,1%		
Consulta presencial: tiempo de espera de respuesta/s			626 usuarios/as 37,8%	580 usuarios/as 35%	451 usuarios/as 27,2%
Consulta en sala: pertinencia de la/s respuesta/s obtenida/s			421 usuarios/as 25,5%	714 usuarios/as 43%	522 usuarios/as 31,5%
Conectividad Wi-Fi	21 usuarios/as 1,3%	862 usuarios/as 52%	774 usuarios/as 46,7%		
Acceso a dispositivos (hardware) con conectividad	262 usuarios/as 15,8%	1.368 usuarios/as 82,5%	19 usuarios/as 1,2%	8 usuarios/as 0,5%	
Búsqueda y selección de información en la Web y en fondos digitalizados: tiempo de espera y pertinencia de la información	15 usuarios/as 1%		891 usuarios/as 53,7%	751 usuarios/as 45,3%	
Biblioteca digital/Página web	20 usuarios/as 1,3%	1.283 usuarios/as 77,4%	172 usuarios/as 10,3%	9 usuarios/as 0,6%	173 usuarios/as 10,4%
Comunicación a distancia: sitio web, e-mail, redes sociales		19 usuarios/as 1,2%	1.371 usuarios/as 82,7%	267 usuarios/as 16,1%	
Consulta a distancia: tiempo de espera de respuestas		19 usuarios/as 1,2%	1.095 usuarios/as 66%	504 usuarios/as 30,4%	39 usuarios/as 2,4%
Consulta a distancia: pertinencia de la/s respuesta/s obtenida/s			729 usuarios/as 44%	655 usuarios/as 39,5%	273 usuarios/as 16,5%
Porcentaje total	6,2%	24,2%	29,5%	26%	14%

El grado de satisfacción, si bien puede calificarse como positivo, presenta una mayor dispersión que la valoración de importancia. Se observa una brecha entre el reconocimiento del servicio de la biblioteca y la experiencia efectiva de los/las usuarios/as en ciertas categorías analizadas. En particular, se denota un alto grado de insatisfacción en las dimensiones que hacen referencia al acceso a recursos tecnológicos (hardware y software) y su incorporación al servicio bibliotecario, específicamente en la prestación digital, lo cual sugeriría áreas críticas que requieren intervención. En conclusión, este desfase podría explicarse por limitaciones en infraestructura, baja disponibilidad de recursos tecnológicos e insuficiente formación en TIC del personal.

PARTE 5 – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

5.1.1. Conclusiones basadas en los datos relevados a través de la observación in situ

El presente análisis tiene por objeto sistematizar y valorar la información obtenida mediante la observación directa de las UI que funcionan en las E.E.S.T. del partido de Lomas de Zamora. A partir del relevamiento de variables vinculadas con la prestación de servicios, la disponibilidad de recursos, la infraestructura, el equipamiento tecnológico, la formación profesional y el perfil de los usuarios, se desarrolla a continuación un enfoque mixto que integra el análisis conceptual con el análisis porcentual de los datos recabados.

El relevamiento realizado evidencia una marcada homogeneidad en cuanto a recursos físicos, tecnológicos y servicios ofrecidos en las UI analizadas. A pesar del compromiso y profesionalismo del personal bibliotecario, las bibliotecas enfrentan desafíos importantes en términos de equipamiento, conectividad, automatización y adecuación espacial. Estas limitaciones restringen el potencial de las UI como centros dinámicos de información y apoyo pedagógico.

Desde una perspectiva conceptual, se observa que el conjunto de las UI estudiadas brinda servicios bibliotecarios básicos tales como consulta en sala, préstamos áulicos y domiciliarios y atención de referencia. Estos tres servicios constituyen la base funcional del 100% de las UI observadas. Asimismo, en el 66,7% de los casos se consignaron actividades de extensión, promoción de la lectura o articulación pedagógica con áreas específicas, lo cual da cuenta de una cierta proyección institucional de las bibliotecas más allá de su rol tradicional.

En materia de infraestructura, la mayoría de las UI están emplazadas en espacios adaptados, ubicados en planta baja o primer piso, sin salas exclusivas para lectura, juegos o audiovisuales. El 88,8% cuenta con alguna sala específica, favoreciendo la diversificación de actividades. No obstante, se advierten reiteradas menciones a la necesidad de mejoras edilicias y a la falta de mobiliario adecuado.

En lo que respecta al equipamiento tecnológico, la situación es similar entre la mayoría de las UI, ya que el 88,8% manifiesta la necesidad de contar con estos recursos, tanto para optimizar los procedimientos técnicos como para el uso pedagógico por parte de los/las usuarios/as. Aunque algunas bibliotecas disponen de proyectores, televisores o computadoras, muchos de estos dispositivos se hallan fuera de funcionamiento o son compartidos con otras dependencias institucionales. Solo el 22,2% de las UI cuenta con recursos tecnológicos operativos, mientras que el porcentaje restante evidencia la urgencia de incorporar equipamiento adecuado, incluyendo SIGB, de los cuales únicamente uno ha sido implementado y se encuentra en funcionamiento (Aguapey), en tan solo dos de las UI relevadas en esta investigación.

El fondo documental se compone, en general, de textos escolares, libros técnicos vinculados a las especialidades de cada institución, literatura, fuentes de referencia, mapas, revistas científicas y materiales audiovisuales. El 100% de las bibliotecas registra la existencia de libros de préstamos y libros de inventario, lo que refleja una práctica consolidada de organización tradicional, aunque todavía alejada de procesos de automatización.

En lo referente a la formación del personal, todas las UI cuentan con profesionales con título terciario en Bibliotecología, en algunos casos complementado con formación pedagógica. Este dato, que alcanza el 100% de las UI, pone de manifiesto la profesionalización del rol bibliotecario en el nivel. La población usuaria es también diversa e inclusiva, compuesta por estudiantes, docentes, personal administrativo y, en algunos casos, otros miembros de la comunidad educativa.

Comparativamente, en lo relativo a la cantidad de usuarios/as atendidos/as semanalmente, se observa una considerable heterogeneidad entre las UI analizadas. El 11,1 % de las bibliotecas escolares presenta el mayor rango de atención, con una estimación de entre 60 y 80 personas por semana, lo cual evidencia un alto nivel de circulación y uso del servicio. Le siguen un 22,2 % de las unidades, que atienden entre 40 y 70 y entre 50 y 70 usuarios/as semanales, respectivamente. En el extremo opuesto, otro 22,2 % de las bibliotecas muestra la menor afluencia, con cifras que oscilan entre 20 y 50 personas por semana. El restante 44,5 % de las unidades se

ubica en un rango intermedio, con niveles de atención estimados entre 30 y 60 usuarios/as semanales. Este indicador evidencia diferencias significativas en la demanda y en las condiciones de prestación del servicio, posiblemente relacionadas con la disponibilidad de recursos, la franja horaria de atención o la localización física de la biblioteca dentro del establecimiento educativo.

En cuanto al tiempo transcurrido en responder consultas presenciales, se advierte un marcado grado de homogeneidad: el 100% de las bibliotecas encuestadas responde de manera inmediata a las consultas realizadas en forma presencial, lo que denota un alto compromiso del personal bibliotecario con la atención directa y en tiempo real. Ahora bien, en relación con el tiempo de respuesta a las consultas remotas se evidencia una mayor dispersión. Un 11,1 % de las unidades se distingue por ofrecer respuestas en el mismo día, mostrando así el mayor nivel de inmediatez en la atención virtual, y lo secunda otro 11,1% que responde con un tiempo de demora de un día. En contraposición, otro 22,2 % requiere entre tres y cinco días para responder, lo que revela un grado de demora significativo. Las restantes unidades se distribuyen en plazos intermedios: un 22,2 % responde entre uno y tres días; otro 22,2 % lo hace entre uno y dos días; y un 11,1 % demora entre tres y cuatro días. Estas variaciones podrían estar relacionadas con la disponibilidad tecnológica, la organización interna del trabajo, el volumen de consultas o la frecuencia con que se monitorean los canales de comunicación institucional.

En definitiva, los resultados permiten afirmar que las UI analizadas cumplen un rol significativo como dispositivos de apoyo pedagógico y de acceso a la información dentro del entramado institucional. Sin embargo, su desarrollo pleno se encuentra limitado por la escasa dotación tecnológica, la falta de acondicionamiento infraestructural y la carencia de automatización de los procesos técnicos. Pese a ello, el compromiso del personal bibliotecario, sumado a la diversidad de servicios básicos prestados, evidencia un potencial institucional que podría potenciarse mediante acciones orientadas a la mejora de las condiciones materiales, la actualización de recursos tecnológicos y la promoción de las UI. Respecto de este último indicador, los datos comprueban que solo el 22,2% de las bibliotecas analizadas promueve la visibilidad de sus recintos. Tal carencia impide no solo el fortalecimiento de la identidad de la UI, sino que imposibilita la comunicación clara y estratégica de sus actividades, recursos y novedades. La aplicación estratégica de un plan de marketing, en este

caso, no solo mejoraría la gestión bibliotecaria, también contribuiría activamente a que la biblioteca escolar se consolide como un espacio clave para la formación integral de sus usuarios/as.

5.1.2. Conclusiones basadas en los resultados de la encuesta a profesionales de la información de las UI de E.E.S.T. del distrito de Lomas de Zamora

El análisis de los datos recabados mediante la encuesta aplicada al personal bibliotecario de las Escuelas de Educación Secundaria Técnica de gestión estatal del distrito de Lomas de Zamora permite identificar una serie de tendencias significativas en torno a la apropiación del saber digital y su impacto en el servicio de referencia escolar. En primer lugar, se destaca la participación representativa de bibliotecarios/as de la totalidad de las unidades de información relevadas, lo cual otorga solidez a los hallazgos y posibilita trazar un panorama amplio de la realidad institucional en su conjunto. Además, esto garantiza una muestra significativa que permite correlacionar las prácticas profesionales con las particularidades institucionales.

Si bien la distribución por turnos muestra predominio del horario matutino (41,9%), se constató la ausencia del servicio bibliotecario durante el turno vespertino en varias instituciones, lo que denota una desigualdad en el acceso al servicio de referencia según el turno escolar y plantea una necesidad concreta de designaciones horarias más amplias.

La información recogida da cuenta de un cuerpo profesional con una notable trayectoria laboral, mayoritariamente con cargos titulares (54,8%) lo que podría estar vinculado a una mayor experiencia profesional y compromiso con la actualización. Esta estabilidad se complementa con una franja etaria predominante entre los 45 y 54 años (45,2%), lo que indica que muchos/as de los/las agentes han desarrollado su carrera profesional en contextos anteriores a la irrupción masiva de las tecnologías digitales, representando un desafío adicional en términos de actualización continua y adaptación a los entornos virtuales. No obstante, el 45,2% posee entre 4 y 10 años de experiencia, lo que revela un perfil profesional consolidado, con capacidad de adaptación a transformaciones tecnológicas, especialmente las aceleradas a partir del contexto pandémico.

En relación con la capacitación en TIC, el 87% del personal ha cursado instancias formativas, siendo la actualización docente (45,2%) la modalidad predominante. Sin embargo, la ausencia total de formación de posgrado (maestría o doctorado) evidencia una limitación en la profesionalización académica avanzada en el campo de las tecnologías aplicadas al ámbito bibliotecario. Tal condición podría limitar el alcance estratégico de la planificación y aplicación de herramientas digitales a los servicios brindados. Asimismo, se identifica una brecha temporal en los procesos de capacitación, ya que una proporción considerable de los/las encuestados/as (45,2%) no ha participado en instancias formativas en TIC en los últimos tres años, mientras que solo el 22,7% lo hizo en los últimos seis meses. Realidad que compromete la capacidad de adaptación de los/las bibliotecarios/as a entornos digitales dinámicos y destaca la necesidad urgente de políticas institucionales que promuevan su capacitación continua.

Respecto de las competencias declaradas, el personal bibliotecario manifestó dominar herramientas digitales fundamentales como la navegación web (80,6%), el uso de software de gestión bibliotecaria (77,4%) y sistemas de catalogación (64,5%). En cambio, se observan bajos niveles en conocimientos más complejos como administración de sitios web (22,6%) y programación (12,9%). Esto indica una apropiación funcional de las TIC, aunque con márgenes de mejora en cuanto al desarrollo de competencias digitales más avanzadas.

Siguiendo la variable de aplicación del saber tecnológico al servicio de referencia, el 71% del personal se autoevaluó con un nivel medio de experticia en el manejo de recursos digitales, lo que podría interpretarse como una percepción ajustada a sus prácticas habituales. La escasa presencia de quienes se reconocieron con un dominio alto (6,5%) señalaría otra oportunidad para impulsar programas formativos que fortalezcan el desarrollo profesional.

En cuanto a las herramientas tecnológicas empleadas en el servicio de referencia, revelan una tendencia a utilizar recursos ampliamente conocidos y de fácil acceso, tales como redes sociales, almacenamiento en la nube (67,7% cada uno) y motores de búsqueda (61,3%). Sin embargo, se detecta un uso limitado de tecnologías más innovadoras y especializadas, como bibliotecas digitales, directorios o herramientas de la Web Semántica. Este patrón refleja una apropiación funcional de las TIC, pero con márgenes importantes para la innovación y la mejora del servicio.

Por consiguiente, en la frecuencia de uso de recursos TIC en el desarrollo del servicio de referencia, los resultados evidencian una integración sostenida, con una porción significativa del personal (45,2%) que declaró emplearlas semanalmente en sus prácticas. Esta integración se hizo particularmente visible durante el período 2019–2023, donde la mayoría del colectivo profesional (80,6%) implementó servicios de biblioteca a distancia, priorizando la continuidad del acceso a la información durante el aislamiento preventivo y obligatorio. Entre los servicios remotos más frecuentes se encuentran el envío de recursos digitalizados, la recepción de materiales bibliográficos, la difusión en redes sociales y la provisión de información sobre fondos disponibles.

Resulta destacable evidenciar que la continuidad de estas prácticas tras el regreso a la presencialidad no fue uniforme, lo cual revelaría tensiones y desigualdades en la institucionalización del servicio bibliotecario a distancia. Si bien una parte del personal mantuvo la prestación remota como complemento a su labor presencial, otra porción no dio continuidad a estas acciones, posiblemente debido a limitaciones tecnológicas, falta de infraestructura o ausencia de lineamientos institucionales claros. Un 44% de quienes brindaron servicios a distancia lo hizo tres o más veces por semana, demostrando un compromiso elevado. No obstante, solo la mitad sostuvo dichos servicios después del levantamiento del ASPO, lo cual confirmaría una falta de institucionalización del servicio remoto como modalidad complementaria, condicionada por factores organizativos y tecnológicos.

Por último, se destaca como altamente positiva la percepción de eficacia del servicio de referencia, dado que la mayoría de los/las profesionales (74,2%) consideró haber respondido satisfactoriamente a un amplio porcentaje de las consultas recibidas (entre el 71% y el 100%). Este dato permite inferir un nivel de eficacia destacable, aun en contextos de virtualidad, y refuerza el rol del/de la bibliotecario/a como garante del derecho a la información.

El análisis de los datos obtenidos permite concluir que el personal bibliotecario de las escuelas técnicas de Lomas de Zamora presenta un nivel de apropiación significativo de las TIC, especialmente en funciones asociadas al servicio de referencia. No obstante, persisten desafíos relacionados con la actualización continua de conocimientos, la capacitación técnica especializada y la incorporación de herramientas más avanzadas. En este sentido, resulta fundamental el diseño e implementación de políticas institucionales orientadas al fortalecimiento del rol del

personal bibliotecario técnico en entornos digitales, incluyendo formación permanente, acceso a infraestructura tecnológica adecuada y estrategias que fomenten la innovación en los servicios bibliotecarios.

5.1.3. Conclusiones basadas en los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios/as de las UI de E.E.S.T. del distrito de Lomas de Zamora

El análisis conjunto de las tres variables abordadas en las primeras preguntas de la encuesta, permite inferir que el servicio de biblioteca en las E.E.S.T. del distrito de Lomas de Zamora cuenta con una representación adecuada y equilibrada en términos de distribución institucional, sin concentraciones dominantes. Estos datos otorgan validez al instrumento aplicado al demostrar la participación de la totalidad de las unidades educativas establecidas en la muestra y, por ende, aseguran un alcance generalizable al conjunto distrital.

A través de la información recabada, se denota una clara preeminencia del estudiantado como usuario principal (78,8%). Sin embargo, se evidencia una baja participación del personal docente y no docente, lo cual podría indicar una apropiación restringida del servicio. Esta situación plantea el desafío de ampliar la concepción del servicio de referencia como espacio colectivo, interdisciplinario y colaborativo.

El uso de los servicios bibliotecarios se distribuye equitativamente entre los turnos mañana y tarde (85,2%), mientras que el turno vespertino presenta una marcada subrepresentación (14,8%). Este dato sugiere la necesidad de revisar y optimizar las condiciones de acceso en horarios nocturnos, promoviendo una mayor inclusión temporal del servicio de referencia.

En lo concerniente a servicios brindados, se evidencia que el préstamo de materiales (99,6%) y la consulta (90,4%) son las funciones predominantes. A partir de estos valores se constata que las bibliotecas escolares aparecen fuertemente integradas a la rutina académica, principalmente a través del uso presencial de sus servicios tradicionales, con un grado de frecuencia que demuestra continuidad, regularidad y funcionalidad del servicio. Por el contrario, su utilización con fines de estudio, lectura en sala o actividades vinculadas a la apropiación del espacio se encuentra menos desarrollada, posiblemente por limitaciones de infraestructura, tiempo disponible o planificación institucional.

Se advierte que el uso de dispositivos tecnológicos por parte de los usuarios/as en las UI estudiadas es prácticamente nulo (0,5%), lo que revela una debilidad estructural en la integración del saber digital al servicio de referencia. Durante el período de ASPO, más de la mitad de los/las usuarios/as manifestó haber utilizado prestaciones a distancia, no obstante, la discontinuidad de estas en la etapa posterior expone una fragilidad en la consolidación del componente digital del servicio. En este sentido, las TIC no lograron institucionalizarse como parte constitutiva del quehacer bibliotecario, sino que habrían actuado como respuesta coyuntural a una situación de emergencia. El saber digital, lejos de estar plenamente integrado al servicio de referencia, aparece como un componente débil y discontinuo, posiblemente limitado por factores estructurales y pedagógicos.

Si se compara el uso de ambos servicios -presencial y remoto- durante el período 2019-2013, se denota una gran disparidad porcentual. Respecto del uso presencial, el 55,1% (N=1.657) los/las usuarios/as encuestados/as utilizó la biblioteca al menos una o dos veces por semana, lo cual señala un uso continuo y habitual. Esta regularidad sugiere una integración funcional del espacio bibliotecario en la rutina escolar. En cambio, el uso semanal del servicio a distancia durante el mismo período se redujo solo al 22,3% (N=903) –la cifra corresponde al 54,4% de los/las usuarios/as que afirmó haber utilizado servicios remotos frente a un 45,6% que no lo hizo. Tal baja frecuencia reforzaría la idea de una apropiación parcial del servicio digital, orientada más a la emergencia que a la rutina académica estructural.

En relación a la continuidad del uso remoto post ASPO, solo el 47,7% (N=899) continuó utilizando el servicio a distancia tras el levantamiento de la medida sanitaria. Esto sugiere que el uso de TIC no se consolidó como una práctica pedagógica estable, reforzando la idea de que el saber digital no se integró estructuralmente al servicio bibliotecario.

Seguidamente, al contrastar la expectativa respecto de la importancia de los servicios y prestaciones brindados en las UI con el grado de satisfacción real de los/las usuarios/as, los resultados revelan la existencia de una valoración altamente positiva (83,8%) en relación a los distintos servicios ofrecidos, tanto presenciales como digitales. Las categorías más valoradas incluyen la atención, la consulta y el acceso al servicio de referencia. La ausencia de respuestas negativas refuerza la legitimidad del espacio bibliotecario como ámbito pedagógico integral. Este dato refleja una

perspectiva favorable hacia la transformación digital del servicio. No obstante, a pesar de las altas expectativas, la satisfacción real muestra mayor dispersión. Las dimensiones tecnológicas (hardware, software, conectividad) concentran los mayores niveles de insatisfacción. En especial, la *cantidad de hardware disponible* presenta un 66% de valoraciones como *nada satisfecho/a*. Este desfase entre expectativa y experiencia real evidencia una brecha estructural en la incorporación de TIC, lo que obstaculiza el desarrollo de un servicio de referencia con alcance digital. La falta de recursos tecnológicos y la desactualización en saberes digitales por parte del personal bibliotecario podrían estar entre las causas principales.

Por último, en base a la información relevada, resulta ineludible afirmar que aunque las bibliotecas son valoradas como espacios significativos en la formación técnica, la brecha entre la función esperada y los recursos disponibles, especialmente en lo vinculado al entorno digital, pone de manifiesto la necesidad urgente de diseñar políticas institucionales orientadas a la inclusión tecnológica, la capacitación continua del personal bibliotecario y la expansión del servicio de referencia como mediador de saberes en entornos físicos y virtuales.

5.1.4. Conclusiones generales de la investigación: relación entre objetivos, marco teórico y hallazgos empíricos

La presente investigación tuvo como propósito central analizar la influencia del saber digital en el servicio de referencia brindado por los/las bibliotecarios/as escolares en instituciones de educación secundaria técnica de gestión estatal en el partido de Lomas de Zamora. A partir de una metodología de enfoque cuantitativo y mediante la aplicación de tres instrumentos —observación in situ, encuestas al personal bibliotecario y encuestas de satisfacción a usuarios/as— fue posible responder a los objetivos planteados y construir, por consecuencia, una comprensión integral de las prácticas actuales, las limitaciones estructurales y las proyecciones pedagógicas del servicio de referencia en entornos atravesados por la cultura digital.

En principio, este estudio logra evidenciar la incidencia directa de la formación en TIC en la calidad del servicio de referencia, demostrando que la mayoría del personal posee conocimientos digitales básicos. A su vez, permite revalidar los dichos de Osuna Alarcón y De la Cruz Gómez (2010) cuando aseguran que la profesión bibliotecaria ha sido interpelada para adquirir otro tipo de conocimientos, habilidades,

valores y principios generados por el saber tecnológico. No obstante, los datos también indican que existen importantes barreras en términos de formación avanzada, recursos tecnológicos y continuidad de servicios remotos, lo cual restringe el desarrollo integral del servicio de referencia en entornos digitales.

Respecto de la capacitación en TIC del personal bibliotecario, el relevamiento empírico da cuenta de una apropiación desigual por parte los/las profesionales. Si bien el 87% (N=31) declaró haber recibido algún tipo de formación, persisten brechas importantes vinculadas a la actualización continua, la falta de formación de posgrado y la escasa oferta institucional de capacitación sostenida. Además, gran parte de los/las bibliotecarios/as provienen de una etapa previa a la digitalización masiva del entorno escolar, lo que representa un desafío en términos de reconversión de las prácticas. El escaso uso de herramientas tecnológicas dentro de las UI por parte de los/las usuarios/as -0,5% (N=1.657)- confirma que el componente digital aún no se ha institucionalizado como parte sustantiva del servicio bibliotecario. Esta realidad contrasta con la concepción de Atenas (2010) acerca del liderazgo que los/las profesionales de la información deben poseer en torno al uso de la tecnología, ya que como afirma la autora, los/las bibliotecarios/as deben demostrar un conocimiento amplio, profundo y actualizado en los campos del conocimiento tecnológico actual. Bregar por consolidar un nivel sólido de experticia en saberes digitales les permitirá constituirse, como expresan Conforti, Palacios y Varela (2020), no solo en formadores/as de usuarios/as para el uso efectivo de información multiformato, sino en mediadores/as en el desarrollo de las habilidades indispensables para optimizar las oportunidades educativas, económicas y sociales relacionadas con las TIC.

En cuanto a los recursos disponibles en las UI, los datos recabados evidencian que las bibliotecas analizadas enfrentan importantes restricciones materiales, particularmente en lo referido a la infraestructura edilicia, el equipamiento tecnológico y los procesos de automatización. Esta realidad confirma lo aseverado por Braslavsky (2002) cuando habla de limitaciones en la infraestructura de las escuelas técnicas asegurando, además, que este aspecto influye directamente en la calidad educativa. Del mismo modo, agrega sustento al relevamiento de SUTEBA (2018) el cual ha revelado profundas deficiencias estructurales que comprometen el cumplimiento del derecho a una educación técnica de alto nivel. A pesar de esto, se constata un fuerte compromiso profesional del personal bibliotecario, que sostiene servicios tradicionales

como consulta, préstamo y referencia, y que, en un número significativo de casos, ha incorporado herramientas digitales básicas a su quehacer cotidiano. En este sentido, las TIC se han aplicado mediante recursos accesibles (SIGB, redes sociales, almacenamiento en nube). Sin embargo, el uso de tecnologías más avanzadas (bibliotecas virtuales, catálogos en línea, herramientas de la Web Semántica, entre otras) aún es incipiente o inexistente, lo que limita el alcance del servicio de referencia en clave digital. Este aspecto contrasta con los postulados de Conforti, Palacios y Varela (2020) en materia de integración de tecnologías digitales. Estas herramientas, afirman las autoras, constituyen una necesidad creciente en el entorno escolar técnico, pues su ecosistema de aprendizaje debe estar conformado por el acceso a bases de datos especializadas, catálogos en línea, bibliotecas virtuales, repositorios institucionales y herramientas digitales de búsqueda y organización de la información.

La comparación entre las nueve unidades de análisis, por consiguiente, permitió identificar realidades institucionales diversas. Si bien en todos los establecimientos se mantiene una modalidad de servicio de referencia tradicional, el uso de herramientas digitales, como se viene anunciando, aún es limitado. En aquellas instituciones donde se cuenta con condiciones materiales favorables y un liderazgo que promueve la innovación tecnológica, se observaron niveles más altos de apropiación digital y mejores resultados en la atención a los/las usuarios/as. En oposición, los establecimientos con escasa infraestructura y bajo acompañamiento directivo presentan un servicio de referencia digital prácticamente ausente.

Estadísticamente, sin embargo, se comprueba que el servicio remoto fue ampliamente adoptado durante la pandemia. Este accionar se condice con la afirmación de Abadal y Anglada (2016) cuando manifiestan que ante cualquier cambio que se produzca en el entorno de una UI, ésta deberá dar respuesta a tal circunstancia en forma de nuevos servicios. En consecuencia, en las UI de las E.E.S.T. públicas de Lomas de Zamora, una parte significativa del personal bibliotecario -80,6% (N=31)- sostuvo prácticas innovadoras durante este período. No obstante, la discontinuidad del servicio remoto tras el levantamiento del aislamiento sanitario refuerza la idea de que las TIC fueron utilizadas de manera transitoria y no lograron consolidarse como herramientas estructurales del servicio bibliotecario. Como resultante, esto evidencia un potencial aún no plenamente aprovechado y una fragilidad que impide la instauración de una biblioteca proyectada como un nodo de conectividad y formación

tecnológica continua, como expresan Conforti, Palacios y Varela (2020). Tal realidad se atribuye, según los hallazgos, tanto a la falta de políticas institucionales como a la carencia de condiciones materiales adecuadas citada en el párrafo anterior.

En términos evaluativos, los/las usuarios/as valoran positivamente el servicio en su modalidad presencial, esto se denota mediante el indicador referido al *tiempo de respuesta ante consultas presenciales* el cual muestra una tendencia positiva generalizada, dado que la mayoría de las unidades responden de manera inmediata, reflejando una orientación al servicio eficaz y un vínculo directo con la comunidad educativa. Esta homogeneidad podría interpretarse como un rasgo distintivo del compromiso del personal bibliotecario, independientemente de las condiciones materiales de cada institución.

En oposición, el indicador *tiempo de respuesta a las consultas remotas* revela un panorama más heterogéneo, donde se evidencia una marcada disparidad en la capacidad de respuesta virtual. La celeridad observada en algunas unidades contrasta con los plazos más extendidos registrados en otras. Estas diferencias ponen de manifiesto limitaciones estructurales vinculadas con la infraestructura tecnológica, la organización interna o la accesibilidad de los medios digitales, lo que impacta directamente en la calidad del servicio a distancia y compromete, a su vez, el cumplimiento de estándares profesionales en entornos digitales.

En suma, los resultados respecto de la percepción del servicio arrojan un alto nivel de satisfacción por parte de los/as usuarios/as (83,8%), lo cual reafirma el valor pedagógico del espacio bibliotecario. No obstante, se advierte una disociación entre la valoración positiva de los servicios y la disponibilidad real de recursos digitales, con niveles muy altos de insatisfacción en relación con el hardware disponible (66% manifestó estar *nada satisfecho/a*). Esta tensión entre expectativas y condiciones materiales confirma la necesidad de políticas públicas activas orientadas a fortalecer el servicio de referencia desde una perspectiva integral, que combine formación, recursos, conectividad y acompañamiento institucional.

Desde la perspectiva teórica, en esta investigación se confirma que la modalidad técnica del nivel secundario otorga a las bibliotecas escolares un papel clave en la articulación entre conocimiento científico, saber práctico y competencias digitales. Rol que también le adjudica Ibarrola (2015) cuando señala que este tipo de

educación promueve aprendizajes situados en espacios tecnológicos. Desde esta lógica, el servicio de referencia debe asumir un rol protagónico en la democratización del acceso al conocimiento en sus diferentes formas, tal como lo proponen Tenti Fanfani (2010) y López y Saucedo (2017). Asimismo, se reconoce que el saber digital no constituye un complemento accesorio, sino un eje transformador del rol del/de la bibliotecario/a. Sin embargo, a partir del análisis de las principales variables establecidas para la consecución de los objetivos de esta investigación—competencias digitales, uso de TIC, percepción de usuarios/as y calidad del servicio— se infiere que la integración de este saber no puede recaer exclusivamente en el esfuerzo individual del personal bibliotecario. Se torna imprescindible, además, la implementación de políticas institucionales activas que garanticen formación continua, acceso a recursos tecnológicos adecuados y la valorización del servicio de referencia como un componente fundamental del proyecto educativo de cada institución. De este modo, la biblioteca debe resignificarse como un espacio pedagógico estratégico, en el que confluyan alfabetizaciones múltiples (informacional, digital, mediática, crítica), fundamentales para desenvolverse en la sociedad del conocimiento, tal como lo señalan Conforti, Palacios, Varela (2020).

En síntesis, se constata que la integración del saber digital en las bibliotecas escolares técnicas de Lomas de Zamora es un proceso en construcción, que se manifiesta de manera fragmentaria y heterogénea. Para consolidarlo, resulta indispensable superar la lógica del esfuerzo individual y avanzar hacia un enfoque institucional que reconozca al servicio de referencia como un espacio estratégico para la equidad educativa y la formación ciudadana. En este sentido, retomando las ideas de Cassany (2013), la biblioteca escolar debe ser concebida como un entorno de aprendizaje dinámico, colaborativo y de desarrollo de la ciudadanía digital. Un centro integral que brinde, como vislumbran Conforti, Palacios y Varela (2020), una combinación de alfabetizaciones puesto que ninguna, por sí sola, es suficiente para capacitar a los/las estudiantes ante las abundantes y diversas maneras en que la información se difunde. Para mantenerse vigente y funcional en un escenario en continua evolución, la biblioteca escolar técnica deberá orientar sus servicios hacia el uso evolucionado y diversificado de las TIC, es decir, las TAC-TEP-TRIC como indican Nieto y Vergara (2021). La biblioteca, de esta manera, se convertirá en un entorno en el que el/la usuario/a adquiera una actitud más activa, pudiendo mejorar su aprendizaje y conocimiento; empoderándose, como manifiestan Rodríguez Tenjo y Gallardo Pérez

(2020), en un ambiente que le permita desarrollar competencias que le ayudarán a su futuro desempeño profesional.

Este desafío, sin embargo, excede lo técnico, es también de orden epistemológico y político. Implica revisar las concepciones tradicionales sobre el conocimiento, el rol educativo del/de la bibliotecario/a y el lugar del servicio de referencia en la escuela. Exige, como fue expuesto, la toma de decisiones institucionales que trasciendan la voluntad individual y que reconozcan al servicio de referencia como un espacio estratégico para la igualdad educativa y la formación ciudadana.

Por último, desde esta perspectiva, revalorizar el servicio de referencia supone reconocer su función central en garantizar el acceso igualitario al conocimiento en la era digital. La alfabetización informacional y el desarrollo de competencias digitales no deben ser concebidos como privilegios, sino como derechos fundamentales para todos/as los/as estudiantes. De allí que integrar el saber digital en las bibliotecas escolares se erige no solo como una necesidad pedagógica, sino como una verdadera cuestión de equidad social.

5.2. RECOMENDACIONES

Con base en el análisis efectuado sobre el estado actual del servicio de referencia en las bibliotecas de las escuelas secundarias técnicas del distrito de Lomas de Zamora, y considerando los desafíos contemporáneos que enfrentan estas instituciones en relación con el acceso y uso de la información, se proponen las siguientes recomendaciones orientadas a optimizar la calidad del servicio, incorporando el potencial de las TIC como herramientas estratégicas de gestión del servicio:

- ✓ **Capacitación continua del personal bibliotecario en competencias digitales:** se recomienda implementar y/o participar de programas de formación permanente dirigidos al personal bibliotecario, con el objetivo de fortalecer sus habilidades en el uso de recursos digitales, bases de datos académicas, herramientas de búsqueda avanzada y plataformas de referencia virtual. La actualización en competencias informacionales y digitales permitirá ofrecer un

servicio de referencia más eficiente, acorde con las demandas del entorno tecnológico actual.

- ✓ **Desarrollo e implementación de servicios de referencia virtual:**
la creación de servicios de referencia en línea, mediante el uso de plataformas como correo electrónico institucional, chat, foros educativos o aplicaciones de mensajería instantánea (por ejemplo, WhatsApp Business o Telegram), ampliará el alcance y la disponibilidad del servicio. Esta modalidad posibilita atender consultas remotas, favoreciendo la continuidad del proceso de búsqueda y recuperación de información por parte de los/las estudiantes.
- ✓ **Diseño de portales web o blogs institucionales de la biblioteca:**
se sugiere desarrollar portales digitales o blogs que sirvan como entornos virtuales de acceso a recursos bibliográficos, guías temáticas, tutoriales, enlaces a fuentes confiables y formularios de consulta. Estas plataformas deben estar actualizadas regularmente y adaptadas a las necesidades curriculares de las distintas asignaturas técnicas.
- ✓ **Integración de recursos multimediales e interactivos:**
la incorporación de videotutoriales, infografías, presentaciones interactivas y recorridos virtuales por la biblioteca puede mejorar significativamente la experiencia de los/las usuarios/as y promover el uso autónomo de los servicios de referencia. Este enfoque es especialmente pertinente para captar el interés de los/as estudiantes técnicos, quienes podrían estar familiarizados/as con entornos digitales dinámicos fuera del contexto escolar.
- ✓ **Establecimiento de redes colaborativas entre bibliotecas escolares:**
se propone la creación de redes locales entre las bibliotecas de las escuelas técnicas del distrito, facilitadas por plataformas digitales colaborativas (como Google Workspace o entornos Moodle), con el fin de compartir recursos, estrategias de referencia y experiencias exitosas. Esta colaboración puede contribuir a una mejora sistemática y sostenida del servicio en el conjunto del distrito.
- ✓ **Evaluación periódica de la calidad del servicio de referencia:**
se recomienda implementar mecanismos sistemáticos de evaluación y

retroalimentación del servicio de referencia, mediante encuestas digitales a usuarios/as, análisis de métricas de uso y revisión de consultas frecuentes. Esta información debe ser utilizada para ajustar las estrategias de servicio y responder de manera efectiva a las necesidades cambiantes de la comunidad educativa.

- ✓ **Diseño de un plan de marketing:** se propone el diseño de un plan de marketing que permita visibilizar, promover y optimizar los servicios y recursos que ofrece, alineándolos con las necesidades e intereses de su comunidad educativa. La finalidad de esta acción devendrá en el fomento del uso efectivo y significativo de la UI, contribuyendo, de este modo, al desarrollo de competencias informacionales, al hábito lector y al aprendizaje autónomo del estudiantado.

En conjunto, estas recomendaciones pretenden transformar el servicio de referencia en un recurso pedagógico innovador y eficaz, alineado con las exigencias del siglo XXI, que contribuya a democratizar el acceso a la información y fortalecer las trayectorias educativas de los/las estudiantes de las escuelas secundarias técnicas de Lomas de Zamora.

5.3. A MODO DE CIERRE

5.3.1. Probable aporte e impacto de los resultados

A partir de la puesta en práctica de este estudio y la obtención efectiva de los datos, fue posible elaborar un diagnóstico certero acerca de la calidad del servicio de referencia de las UI de escuelas secundarias técnicas, resultado que se sustentó en el análisis de tres factores fundamentales: formación y actualización académica en TIC de los/las profesionales de la información, aplicación del saber tecnológico al servicio en cuestión y satisfacción de los/as usuarios/as (tal información fue recabada a través de los diferentes [instrumentos de recolección de datos](#))

En relación con el impacto de esta investigación, su ejecución contribuiría al fortalecimiento de los servicios bibliotecarios, especialmente del servicio de referencia. Este constituye un componente esencial cuya función informativa exige

que el/la bibliotecario/a desarrolle habilidades y competencias que le permitan responder a las demandas específicas de los/las usuarios/as, manteniéndose a la vanguardia en la evolución del servicio que brinda, tal como sostiene Espinosa Rivas (2019). En este sentido, se busca generar conciencia entre los/las profesionales de la información sobre la importancia de una formación y actualización continua en el campo de la tecnología, con miras a la optimización de los procesos, servicios y recursos en las UI en que se desempeñan.

En consecuencia, este estudio se presenta como un recurso pertinente no solo para evidenciar una problemática educativa persistente –como la escasa asignación de recursos al sector-, sino también como una prueba concluyente que respalda las demandas de la comunidad educativa en cuanto a la necesidad de mejores condiciones laborales y una adecuada provisión de equipamiento. Todo ello con el fin de garantizar servicios de calidad en las escuelas secundarias técnicas de gestión estatal, y así responder de manera integral a las necesidades informativas y educativas de la comunidad en su conjunto.

5.3.2. Líneas futuras de investigación

A partir del presente estudio titulado *“TIC y biblioteca escolar: la injerencia del saber tecnológico en el servicio de referencia”*, desarrollado en escuelas secundarias técnicas del distrito de Lomas de Zamora, surgen diversas líneas de investigación que permitirían profundizar el análisis del vínculo entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación y los servicios bibliotecarios en contextos escolares. A continuación, se proponen algunas posibles proyecciones:

- Realizar un estudio acerca de las políticas públicas existentes para mejorar el ámbito educativo, haciendo hincapié en aquellas cuyo objetivo principal sea la provisión de recursos tecnológicos y, de esta manera, determinar en qué medida tal beneficio alcanza a las UI de las escuelas secundarias técnicas de la Pcia. de Buenos Aires.
- Elaborar un proyecto de política pública que contemple la provisión de recursos tecnológicos (TIC) para las bibliotecas de escuelas secundarias técnicas de la Pcia. de Buenos Aires.
- Elaborar un proyecto de automatización de procesos y servicios para

dinamizar y elevar la calidad del servicio de referencia de las bibliotecas de escuelas secundarias técnicas de la Pcia. de Buenos Aires.

- Proponer un esquema de formación profesional del personal bibliotecario en entornos digitales. Una línea de investigación relevante consiste en indagar el nivel de alfabetización digital de los/las profesionales de la información, así como diseñar programas de formación continua orientados a la integración pedagógica de las TIC en el servicio de referencia.
- Percepciones y experiencias del estudiantado frente al servicio de referencia digital. Analizar cómo los/las estudiantes comprenden, valoran y utilizan los recursos tecnológicos en la biblioteca escolar permitiría ajustar las prácticas bibliotecarias a sus necesidades e intereses concretos.
- Realizar una comparativa entre escuelas técnicas y escuelas de modalidad media. Un estudio comparativo entre bibliotecas escolares de distinta orientación permitiría identificar fortalezas, debilidades y oportunidades en el uso de las TIC, tanto a nivel institucional como pedagógico.
- Diseño de herramientas digitales para el fortalecimiento del servicio de referencia. Otra línea posible es el desarrollo e implementación de plataformas o recursos digitales interactivos que optimicen la orientación y el acceso a la información por parte de los/las usuarios/as.
- La biblioteca escolar como agente de inclusión digital. Finalmente, se propone investigar el rol social de la biblioteca en contextos de desigualdad tecnológica, considerando su potencial para reducir brechas digitales y favorecer la equidad educativa.

Tales proyecciones no solo permiten continuar el desarrollo académico en torno a la temática, sino que también ofrecen aportes concretos a las políticas educativas y a la mejora de los servicios de biblioteca en las escuelas secundarias del distrito y del sistema educativo en general.

PARTE 6 – BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

6. BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

6.1. Referencias Bibliográficas

- Abadal, E.; Anglada, L. (2010). "Tecnologia i biblioteques: una mirada al passat per veure els reptes del futur". *Revista de biblioteconomía y documentación*, nº. 52.
<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/247189/331071>.
- Abadal, E. y Anglada, L. (2016). Tic y bibliotecas: situación actual y perspectivas. En A. C. Mendonça Lemos Ribeiro y P. Cavalcanti Gonçalves Ferreira (coords.) *Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas* (pp.327-353). Ipea. <https://cdi.mecon.gob.ar/bases/docolec/az3370.pdf>
- Aguirre, E. (2023). Aproximación a la evolución en la gestión del conocimiento en la era digital: una reflexión sobre el futuro del bibliotecario en Nicaragua. *Revista Humanismo y cambio social*, 22(10), 10-25.
[file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-AproximacionALaEvolucionEnLaGestionDelConocimiento-9513712%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-AproximacionALaEvolucionEnLaGestionDelConocimiento-9513712%20(1).pdf)
- Alderete, M.V. y Formichella, M.M. (2023). Pandemia, TIC y equidad en la educación secundaria técnica. *Magis, Revista Internacional De Investigación En Educación*, 16, 1-23. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.m16.ptee>
- Anwandter, K., & Mekis, C. (2019). *Bibliotecas escolares para el siglo XXI: desarrollo de comunidades de lectura*. Narcea. file:///C:/Users/User/Downloads/bibliotecas-escolares-para-el-siglo-xxi-desarrollo-de-comunidades-de-lectura-9788427724501_compress.pdf
- Area, M. (2005). *Tecnologías de la información y comunicación en el sistema escolar*. Octaedro.
- Area Moreira, M. (2020). Educación digital y competencias informacionales en la escuela técnica. *Edutec*, (74), 1–15.
- Atenas, J. (2010). Bibliotecaris, documentalistes i competències professionals. *Revista de biblioteconomía y documentación*, 53, 19-29.
<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/217161/334663>.
- Bär, M. (2013). *El servicio de referencia en las bibliotecas escolares de Posadas con las TIC del Programa Conectar Igualdad* [Tesina de licenciatura, Universidad Nacional de Mar del Plata]. Repositorio Institucional Humadoc de UNMDP.
<http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/72/Tesina%20de%20grado.%20B%20c3%a4r%20Marlene.pdf?sequence=1>

- Bindé, J. (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento: informe mundial de la UNESCO*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000141908>
- Braslavsky, C. (2002). *La educación secundaria: ¿cambio o inmutabilidad?* IIPE-UNESCO.
- Brito, L. (2020). *Bibliotecas escolares: nuevos desafíos para enfrentar la era digital* [ponencia] II Jornada de Bibliotecas Escolares de la Ciudad de Buenos Aires. UNESCO, Montevideo, Uruguay. <https://www.unesco.org/es/articles/bibliotecas-escolares-nuevos-desafios-para-enfrentar-la-era-digital>
- Buscador de Establecimientos Educativos del Gobierno Nacional (2025). <https://buscatuescuela.buenosaires.gob.ar/>
- Cassany, D. (2012). *En línea: Leer y escribir en la red*. Anagrama.
- Cassany, D. (2013). Ciudadanía y bibliotecas escolares: Apuntes para el siglo XXI. *educ.ar*. <https://www.educ.ar/recursos/120625/ciudadania-y-bibliotecas-escolares-apuntes-de-daniel-cassany-para-el-siglo-xxi>
- Castrillón, S. (2001). *Biblioteca escolar: espacio para la lectura, la escritura y la información*. CERLALC.
- Cea D'Ancona, Ma. A. (1998). *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*. Síntesis.
- CENEP (2017). *Las escuelas técnicas secundarias en la Argentina: características institucionales y rendimiento educativo*. Secretaría de Evaluación Educativa del Ministerio de Educación de la Nación. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/informe_escuelas_tenicas_2911_2.pdf
- Cobo, C. (2018). *La innovación pendiente: Reflexiones (y provocaciones) sobre educación, tecnología y conocimiento*. Ariel.
- Coll, C., Mauri, M.T. y Onrubia, J. (2008). Análisis de los usos reales de las TIC. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 10(1). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412008000100001
- Conforti, N, Palacios, C. M. y Varela, M. S. (2020). La biblioteca escolar y el perfil del bibliotecario escolar. *Palabra Clave (La Plata)*, 10(1), e113. <https://doi.org/10.24215/18539912e113>

DIB (2022). Nación asignó más de \$2.600 millones para equipar las escuelas técnicas bonaerenses. *Diarios Bonaerenses*. <https://dib.com.ar/2022/11/nacion-asigno-mas-de-2-600-millones-para-equipar-las-escuelas-tecnicas-bonaerenses>

Dirección General de Cultura y Educación. (2023). *Educación Técnico Profesional en la Provincia de Buenos Aires*. Portal abc. <https://abc.gob.ar/secretarias/areas/subsecretaria-de-educacion/educacion-tecnico-profesional/educacion-tecnico-profesional>

Dirección General de Cultura y Educación. (2024). *La Educación Técnico Profesional proyecta un 2025 de innovación y desarrollo productivo*. Portal abc. <https://abc.gob.ar/noticias/la-educacion-tecnico-profesional-proyecta-un-2025-de-innovacion-y-desarrollo-productivo>

Dirección General de Cultura y Educación. (s.f). *Mapa Escolar de la Provincia de Buenos Aires*. D.G.C. y E. Consultado el 10 de agosto de 2024. <https://mapaescolar.abc.gob.ar/>.

Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires. (2022). *20 años de Mapa Escolar*. Portal abc. <https://abc.gob.ar/secretarias/noticias/subsecretaria-de-planeamiento/informacion-y-estadistica/informacion-y-estadistica/20-anos>

Dirección General de Cultura y Educación. (2024). *Relevamiento Anual del sistema educativo de la Provincia de Buenos Aires*. D.G.C. y E. <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/organismos/planeamiento/relevamientos.cfm>

Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires. (2024). *Se publicaron la Matrícula por Año de Estudio y los Indicadores Educativos 2023-2024*. Portal abc. <https://abc.gob.ar/secretarias/noticias/subsecretaria-de-planeamiento/informacion-y-estadistica/informacion-y-estadistica/se-5>

El Ancasti (2022, 27 de julio). Creció la matrícula de las secundarias técnicas en todo el país. *El Ancasti*. <https://www.elancasti.com.ar/edicion-impres/crecio-la-matricula-las-secundarias-tecnicas-todo-el-pais-n503375>

Espinosa Rivas, A. (2019). *La importancia de los servicios de consulta*. Infotecarios. <https://www.infotecarios.com/la-importancia-de-los-servicios-de-consulta/#.ZDNtm3bMLIU>

García, A., & Portugal, E. (2008). El servicio de referencia en bibliotecas escolares: algunas consideraciones. *Palabra Clave*, 2(1). https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17402008000200007&script=sci_arttext

García, I. L., & Portugal, M. (2008). *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Alfagrama.

- Goldin, D. (2010). *Los días y los libros: Divagaciones sobre la hospitalidad de la lectura*. FCE.
- González, M., Ojeda, M. & Pinos, P. (2020). Desafío del Siglo XXI en la educación: dando saltos del TIC-TAC al TEP. *Revista Científica*, 5(18), 323-344.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.17.323-344>
- Guía Buenos Aires - Escuelas y Jardines. *Portal*. (s.f.). Consultado el 10 de agosto de 2024. <https://guia-buenos-aires.escuelasyjardines.com.ar>
- Gvirtz, S. (2010). *Políticas educativas en la Argentina: continuidades y rupturas*. Siglo XXI.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, Ma. del P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández, R.M. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y Representaciones*, 5(1), 325 – 347. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149>
- Ibarrola, M. (2015). *La formación técnica en la educación media: desafíos y perspectivas*. Siglo XXI.
- IFLA (2015). *Directrices de la IFLA/UNESCO para la biblioteca escolar*. Comité Permanente de la Sección Bibliotecas Escolares de IFLA.
<https://repository.ifla.org/rest/api/core/bitstreams/ba23f105-3fab-4679-a238-ea718498b779/content>
- IFLA/UNESCO (2025). *Manifiesto IFLA-UNESCO sobre la Biblioteca Escolar 2025*. IFLA.
<https://repository.ifla.org/rest/api/core/bitstreams/075a9e80-a269-4b33-b1f0-9923e15012d1/content>
- Imbaquingo Maigua, S. (2016). *Las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el servicio de referencia virtual de la biblioteca “Juan Montalvo” de la Facultad de Filosofía de la Universidad Central en el semestre de septiembre 2011 a febrero 2012* [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional Universidad Central del Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/5712?mode=full>
- InfoEscuelas. (2024). *Escuelas de Buenos Aires*. <https://www.infoescuelas.com/argentina/buenos-aires>
- Instituto Superior de Formación Docente y Técnica N° 166. (s.f.). *Tecnicatura Superior en Bibliotecología*. Consultado el 10 de agosto de 2024. <https://isfd166-bue.infod.edu.ar/sitio/tecnicatura-superior-en-bibliotecologia/>

- Instituto Superior Goya. (s.f.). *Perfil del egresado, campo profesional y alcance del título*. Consultado el 10 de agosto de 2024. <https://isgoya-crr.infod.edu.ar/sitio/perfil-del-egresado-campo-profesional-y-alcance-del-titulo-11/>
- Laguzzi, R., Nistal, M., & Volman, L. (2023). La educación técnica: una modalidad en crecimiento para el futuro de los jóvenes. *Puntal*. <https://www.puntal.com.ar/tecnica/la-educacion-tecnica-una-modalidad-crecimiento-el-futuro-los-jovenes-n205311>
- Latorre Iglesias, E. L., Castro Molina, K. P. y Potes Comas, I. D. (2018). *Las TIC, las TAC y las TEP: innovación educativa en la era conceptual*. Universidad Sergio Arboleda. <https://lumen.uv.mx/resources/files/documents/2023/11/28/9395/47d6d529-c826-4b90-8361-baf3ee0f3c72.pdf>
- La Unión. (2023, 11 de mayo). Entregan miles de netbooks en las escuelas secundarias de Lomas. *La Unión*. <https://launion.com.ar/nota/28222/2023/05/entregan-miles-de-netbooks-en-las-escuelas-secundarias-de-lomas>
- López, J., & Saucedo, C. (2017). *La educación técnica en México: realidades y desafíos*. Fondo de Cultura Económica.
- Mapa Escolar de la Provincia de Buenos Aires. (2025). *Mapa escolar*. <https://mapaescolar.abc.gob.ar/mapaescolar>
- Ministerio de Educación de la Nación. (2023). *Estudiantes de escuelas técnicas proponen ideas innovadoras para su comunidad*. Portal Argentina.gob.ar <https://www.argentina.gob.ar/noticias/estudiantes-de-escuelas-secundarias-tecnicas-de-seis-provincias-del-pais-propondran-ideas>
- Ministerio de Educación de la Nación. (2023). *Prácticas Profesionalizantes en la ETP*. Portal Argentina.gob.ar. <https://www.argentina.gob.ar/nivelesymodalidades/educacion-tecnico-profesional>
- Ministerio de Obras Públicas. (2023). Programa de 100 Escuelas Técnicas de Educación Profesional Secundaria. <https://www.argentina.gob.ar/obras-publicas/programa-de-100-escuelas-tecnicas-de-educacion-profesional-secundaria>
- Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires. (2023). *Programa de Salud Mental en Escuelas Secundarias*. Portal Argentina.gob.ar. https://www.gba.gob.ar/saludprovincia/noticias/la_provincia_formaliz%C3%B3_un_programa_destinado_j%C3%B3venes_de_escuelas_secundarias
- Miquel, A. (2025). La educación técnica no quiere volver a los noventa. *Página/12*.

<https://www.pagina12.com.ar/809353-la-educacion-tecnica-no-quiere-volver-a-los-noventa>

Moreira, M. C. (2014). *Bibliotecas escolares en América Latina: desafíos y perspectivas*. Buenos Aires: Lugar Editorial.

Netquest.com (s.f.). *Calculadora de muestra*. Consultado el 20 de agosto de 2024.
<https://www.netquest.com/es/calculadora-tamano-muestra>

Nieto, M. y Vergara, D. (2021). La desconocida evolución de las TIC: TAC, TEP y TRIC. *Magisterio*.
<https://www.magisnet.com/2021/11/la-desconocida-evolucion-de-las-tic-tac-tep-y-tric/>

Olivé, L. (2007). *La ciencia y la tecnología en la sociedad del conocimiento. Ética, política y epistemología*. FCE. <https://tid.xoc.uam.mx/archivos/A3.1.pdf>

ONU (2014). *Declaración de Lyon sobre el acceso a la información y el desarrollo*.
<https://repository.ifa.org/rest/api/core/bitstreams/75f7f39f-b263-4f89-b553-eeb16d08d29a/content>

Osuna Alarcón, Ma. R., De La Cruz, E. (2010). *Los sistemas de gestión de contenidos en Información y Documentación*. Universidad de Salamanca-Depto. de Información y Documentación.
<https://core.ac.uk/download/pdf/38822094.pdf>

Pretto, N. (2014). En M. Perazzo, *Módulo 3. Configuración de ambientes educativos con uso de TIC* [Apunte de cátedra]. Dirección Campus Virtual UNLa.

Rodríguez Gallardo, J. A. (2018). La biblioteca: viejas tradiciones, nuevas tecnologías y valores permanentes. En A. G. Morán Guzmán y S. López Ruelas (comps.), *Bibliotecarios: nuevas competencias, nuevas habilidades* (pp. 101-110). Universidad de Guadalajara.
https://cathi.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/6582/Bibliotecarios_Nuevas_Competencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez Tenjo, J. D. P. y Gallardo Pérez, O. A. (2020). *Perfil docente con visión inclusiva: TIC-TAC-TEP y las habilidades docentes* [Ponencia] Encuentro Internacional de Educación en Ingeniería ACOFI 2020, EIEI ACOFI, Colombia. Doi: <https://doi.org/10.26507/ponencia.731>

Sainz Rodríguez, Y. (2019). *Bibliotecas escolares en el siglo XXI: Formación de usuarios*. [Tesis de profesorado, Universidad de Cantabria]. Repositorio Institucional UCrea.
<https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/17374>

Sambiase, A. (2024). *Biblioteca académica y servicios de referencia: la estrecha relación con la alfabetización informacional*. Biblioteca Nacional de España.
<https://www.bne.es/es/blog/biblioteconomia/biblioteca-academica-servicios-referencia-estrecha->

- Sancho Larrañaga, R. y Carvajal Carvajal, A. M. (2020). *Resignificación de la biblioteca escolar, apoyada en las TIC, para el fortalecimiento de los procesos de lectura crítica en la Educación Media*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB] <https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/handle/CLACSO/19948>
- Secretaría de Asuntos Docentes de Rauch. (s.f.). *Distritos y Regiones Educativas*. Consultado el 20 de agosto de 2024. <https://sadrauch.blogspot.com/p/distritos-y-regiones-educativas.html>
- Silvera Iturrioz, C. (2013). *Avances hacia el diseño de un posgrado profesional para la EUBCA: ¿Qué deberían contener los cursos de Posgrado en TICs para Bibliotecarios?* [Ponencia] V Jornadas "Elvira Lerena", EUBCA, Montevideo. <https://core.ac.uk/download/pdf/19609241.pdf>
- S.U.E.T.R.A. Región 2. (2024, 20 de agosto). EST Lomas de Zamora. <https://suetrar2.blogspot.com/p/se.html>
- SUTEBA. (2018). Un informe muestra una situación alarmante en la infraestructura de las escuelas. I bonaerenses. *Infocielo*. <https://www.infocielo.com/politica-y-economia/un-informe-muestra-una-situacion-alarmante-la-infraestructura-escuelas-bonaerenses-n94728>
- Tedesco, J. C. (2005). *El nuevo pacto educativo*. Fondo de Cultura Económica.
- Tenti Fanfani, E. (2010). *La escuela y los desafíos de la inclusión social*. Siglo XXI.
- Toledo, M. (2019). Bibliotecas escolares del siglo XXI: espacios para crear, aprender y compartir. *Educación XXI*, 22(2), 123–142.
- Tres Líneas. (2018, 13 de agosto). Crisis educativa: la Provincia también ajusta en escuelas técnicas. *Tres Líneas*. <https://www.treslineas.com.ar/crisis-educativa-provincia-tambien-ajusta-escuelas-tecnicas-n-1541637.html>
- Universidad Nacional de La Plata (2019). *Necesidades informativas de los estudiantes de escuelas técnicas: aportes desde la biblioteca escolar*. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/memoria>
- Valenzuela, M. (2016). Bibliotecas escolares y formación técnica: recursos para el aprendizaje. *Educación y Biblioteca*, 28(166), 45–52.

6.2. ANEXOS

6.2.1. Anexo I: Modelo de ficha técnica de relevamiento de datos para la observación de las UI de Escuelas Secundarias Técnicas del distrito de Lomas de Zamora

Identidad	
Institución de pertenencia	
Acervo documental: temas/disciplinas que abarca su acervo	
Formación de los profesionales	(título habilitante)
Matrícula escolar aproximada	
Usuarios/as	Tipos de usuarios/as (ocupación) Cantidad aproximada de usuarios atendidos semanalmente
Ubicación (dentro del establecimiento)	
Horarios de atención (turnos)	
Contacto	Dirección Web: Teléfono: e-mail:
Misión	
Visión	
Servicios/productos	Tipos de servicios y productos
Actividades de extensión/promoción/formación	
Equipamiento tecnológico	Hardware Software
Instrumentos de registro (usuarios/as, solicitudes y préstamos, consultas presenciales y remotas)	Tipos de instrumento de registro Tiempo transcurrido en responder consultas presenciales Tiempo transcurrido en responder consultas remotas
Sugerencia/reclamo/opinión profesional	

6.2.2. Anexo II: Modelos de encuestas

6.2.2.1. Encuesta para el personal bibliotecario de las E.E.S.T. del distrito escolar Lomas de Zamora



Encuesta para el personal bibliotecario de las Escuelas Técnicas del distrito escolar Lomas de Zamora

¡Hola! Mi nombre es Marisol, soy bibliotecaria en la E.E.S.T.5 del distrito y necesito tan **sólo 5 minutos** de tu tiempo para responder esta encuesta, la misma forma parte de mi tesina de grado correspondiente a la carrera LICAD (Licenciatura en Bibliotecología y Documentación a distancia de la UNMDP), es anónima y con fines puramente académicos. Agradezco mucho tu colaboración.

 La función de guardar está inhabilitada

* Indica que la pregunta es obligatoria

Seleccioná la escuela técnica en la que desempeñás tu función como bibliotecaria/o *

- ☐ E.E.S.T. 1
- ☐ E.E.S.T. 2
- ☐ E.E.S.T. 3
- ☐ E.E.S.T. 4
- ☐ E.E.S.T. 5
- ☐ E.E.S.T. 6
- ☐ E.E.S.T. 7
- ☐ E.E.S.T. 8
- ☐ E.E.S.T. 9

Seleccioná el turno en el que desempeñás tus funciones como bibliotecaria/o *

- ☐ Mañana
- ☐ Tarde
- ☐ Vespertino

Seleccioná tu situación de revista *

- ☐ Suplente
- ☐ Provisional
- ☐ Titular

Seleccioná tu antigüedad en el cargo *

Elegir

Seleccioná tu rango etario *

Elegir

Antigüedad

Elegir

Menos de 1 año

Entre 1-3 años

Entre 4-10 años

Entre 11-15 años

16 ó más

Ns/Nc

Rango etario

Elegir

Entre 18-24 años

Entre 25-34 años

Entre 35-44 años

Entre 45-54 años

Entre 55-60 años

¿Cuál es tu máximo nivel de formación en TIC alcanzado? *

- ☐ Sin formación
- ☐ Actualización docente
- ☐ Especialización docente
- ☐ Diplomatura
- ☐ Grado
- ☐ Posgrado
- ☐ Maestría
- ☐ Doctorado

De los siguientes conocimientos, ¿cuál/es consideras adquiridos? (podés seleccionar más de una opción) *

- ☐ Manejo de software de Gestión bibliotecaria
- ☐ Exploración y manejo de bases de datos
- ☐ Uso de lenguaje de programación
- ☐ Navegación web
- ☐ Utilización de motores de búsqueda
- ☐ Búsquedas avanzadas
- ☐ Manejo de software libre y por suscripción
- ☐ Sistemas de catalogación
- ☐ Administración y gestión de sitios web
- ☐ Ninguna
- ☐ Otros: _____

**De las siguientes herramientas TIC aplicables al servicio de referencia, ¿cuál/es *
sabés utilizar? (seleccioná todas las que utilizás)**

☐ Sistemas de Gestión Bibliotecaria (SIGB)

☐ Motores de búsqueda

☐ Web 2.0

☐ Web 3.0/Semántica

☐ OPACs

☐ Bases de datos

☐ Biblioteca digital

☐ Directorios

☐ Aplicaciones de software libre

☐ Almacenamiento en la nube

☐ Creación y administración de sitios web

☐ Redes sociales

☐ Ninguna

☐ Otros: _____

**¿Cuánto tiempo aproximado transcurrió desde la última actualización en
saberes TIC que realizaste?**

*

- ☐ Menos de 6 meses
- ☐ 6 meses
- ☐ Más de 6 meses
- ☐ 1 año
- ☐ Más de 1 año
- ☐ 3 años
- ☐ Más de 3 años
- ☐ 5 años
- ☐ Más de 5 años
- ☐ 10 años
- ☐ Más de 10 años

De las siguientes opciones, ¿cuál consideras es tu nivel de experticia en TIC? *

Elige

¿Con qué frecuencia aproximada utilizaste las TIC para brindar servicios de referencia durante el período 2019/2023? *

- ☐ 3 o más veces por semana
- ☐ 1 o 2 veces por semana
- ☐ 3 o más veces al mes
- ☐ 1 o 2 veces al mes
- ☐ Nunca

Nivel de experticia en TIC

Elegir

Alto

Medio

Bajo

¿Brindaste servicios de biblioteca a distancia durante el período 2019/2023? *

Elige

Elige

Sí

No

Servicios de biblioteca a distancia

Como tu respuesta anterior fue **"Sí"** seleccioná cuál/es de estos servicios brindaste: *

- ☐ Reserva de sala
- ☐ Reserva de libros
- ☐ Búsqueda y envío de recursos digitalizados
- ☐ Brindar información sobre fondos librarios disponibles y no disponibles en la UI
- ☐ Recibir recomendaciones y sugerencias
- ☐ Recibir recursos bibliográficos digitalizados
- ☐ Actualizar página web (biblioteca digital) con materiales digitales
- ☐ Anunciar novedades, recomendar o promocionar fondo, físicos y digitales, en redes sociales
- ☐ Otro: _____

¿Con qué frecuencia aproximada brindaste servicios a distancia durante el período 2019/2023? *

- ☐ 3 o más veces por semana
- ☐ 1 o 2 veces por semana
- ☐ 3 o más veces al mes
- ☐ 1 o 2 veces al mes
- ☐ No sabe/No contesta

Teniendo en cuenta que el período señalado en las preguntas anteriores contempla la etapa de ASPO (aislamiento social preventivo y obligatorio) propiciado por la Pandemia COVID-19, ¿continuaste brindando servicios a distancia post levantamiento de la medida? *

- ☐ Sí
- ☐ No

Servicio de referencia: consultas y respuestas

Del total de usuarios que atendiste semanalmente, ¿qué porcentaje aproximado de consultas/preguntas considerarás que fueron contestadas satisfactoriamente durante el período 2019/2023? *

Elige



Elige

91-100%

81-90%

71-80%

61-70%

51-60%

41-50%

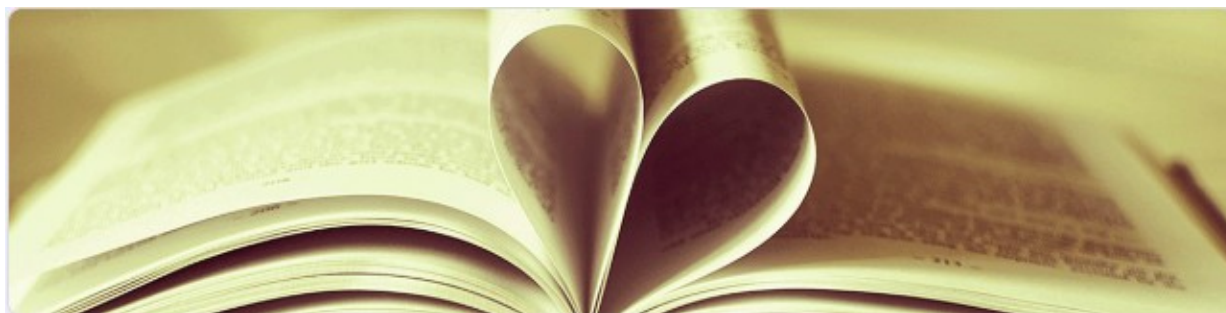
31-40%

21-30%

11-20%

0-10%

6.2.2.2. Encuesta de satisfacción de usuarios/as de bibliotecas de E.E.S.T. del distrito de Lomas de Zamora



Encuesta de satisfacción de usuarios de bibliotecas de E.E.S.T. del distrito de Lomas de Zamora

¡Hola! Mi nombre es Marisol y soy bibliotecaria escolar. En esta ocasión necesito sólo **5 minutos** de tu tiempo para responder la siguiente encuesta que permitirá dar cuenta de cuán satisfecho/a estás con los servicios que presta la biblioteca de tu escuela y, de este modo, determinar el nivel de calidad de los mismos. Los resultados de este estudio estarán disponibles para consulta en la biblioteca de tu escuela. Desde ya agradezco tu colaboración.

marisolklubus24@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

¿La biblioteca de cuál de estas instituciones utilizás? *

Elige

Indicá de qué turno sos *

Elige

¿Cuál es tu ocupación dentro de la institución? *

Elige

Institución

Elige

E.E.S.T. N°1

E.E.S.T. N°2

E.E.S.T. N°3

E.E.S.T. N°4

E.E.S.T. N°5

E.E.S.T. N°6

E.E.S.T. N°7

E.E.S.T. N°8

E.E.S.T. N°9

Turno

Elige

Mañana

Tarde

Vespertino

Ocupación

Elige

Auxiliar

Docente

Estudiante

Personal administrativo

Personal jerárquico

¿Para qué utilizás la biblioteca? Podés marcar más de una opción. *

- ☐ Estudiar
- ☐ Consulta de recursos bibliográficos
- ☐ Préstamo de libros u otros recursos
- ☐ Utilizar ordenadores y otros dispositivos con conectividad
- ☐ Lectura en sala
- ☐ Juegos en sala
- ☐ Completar tareas en sala
- ☐ Nada
- ☐ No sabe/No contesta
- ☐ Otro: _____

¿Con qué frecuencia aproximada utilizaste los servicios de la biblioteca escolar de manera presencial durante el período 2019/2023? *

- ☐ 3 o más veces por semana
- ☐ 1 o 2 veces por semana
- ☐ 3 o más veces al mes
- ☐ 1 o 2 veces al mes
- ☐ Nunca
- ☐ No sabe/No contesta

¿Realizaste consultas o solicitudes a través del servicio a distancia (e-mail, página web o red social) durante el período 2019/2023? *

- ☐ Sí
- ☐ No

Frecuencia de consultas y solicitudes

Como tu respuesta fue "Sí" seleccioná con qué frecuencia aproximada utilizaste tal servicio durante el período 2019/2023 *

- ☐ 3 o más veces por semana
- ☐ 1 o 2 veces por semana
- ☐ 3 o más veces al mes
- ☐ 1 o 2 veces al mes
- ☐ No sabe/No contesta

Teniendo en cuenta que el período señalado en las preguntas anteriores contempla la etapa de ASPO (aislamieno social preventivo y obligatorio) propiciado por la Pandemia COVID-19, ¿continuaste utilizando servicios a distancia post levantamiento de la medida? *

- ☐ Sí
- ☐ No

Expectativa - realidad

Valorá la importancia de los servicios y prestaciones de la biblioteca de tu escuela

*

	Nada importante	Poco importante	Importante	Bastante importante	Muy importante
Acceso al servicio de referencia: disponibilidad del/de la bibliotecario/a	☐	☐	☐	☐	☐
Atención adecuada en sala	☐	☐	☐	☐	☐
Uso de software (programas informáticos) y hardware (equipos informáticos) por parte del/de la bibliotecario/a	☐	☐	☐	☐	☐
Tipos de hardware y software existentes en la biblioteca	☐	☐	☐	☐	☐
Cantidad de hardware para uso de los usuarios	☐	☐	☐	☐	☐
Consulta presencial: tiempo de espera de respuesta/s	☐	☐	☐	☐	☐

Consulta en sala: pertinencia de la/s respuesta/s obtenida/s	☐	☐	☐	☐	☐
Conectividad Wi-Fi	☐	☐	☐	☐	☐
Acceso a dispositivos (hardware) con conectividad	☐	☐	☐	☐	☐
Búsqueda y selección de información en la Web y en fondos digitalizados: tiempo de espera y pertinencia de la información	☐	☐	☐	☐	☐
Biblioteca digital/Página web	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicación a distancia: sitio web, e-mail, redes sociales	☐	☐	☐	☐	☐
Consulta a distancia: tiempo de espera de respuestas	☐	☐	☐	☐	☐
Consulta a distancia: pertinencia de la/s respuesta/s obtenida/s	☐	☐	☐	☐	☐

Valorá tu grado de satisfacción respecto a los servicios y prestaciones que utilizás en la biblioteca de tu escuela

*

	Nada satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Muy satisfecho/a
Acceso al servicio de referencia: disponibilidad del/de la bibliotecario/a	☐	☐	☐	☐	☐
Atención adecuada en sala	☐	☐	☐	☐	☐
Uso de software y hardware por parte del/de la bibliotecario/a	☐	☐	☐	☐	☐
Cantidad de hardware para uso de los usuarios	☐	☐	☐	☐	☐
Consulta presencial: tiempo de espera de respuesta/s	☐	☐	☐	☐	☐
Consulta en sala: pertinencia de la/s respuesta/s obtenida/s	☐	☐	☐	☐	☐
Conectividad Wi-Fi	☐	☐	☐	☐	☐
Acceso a dispositivos (hardware) con conectividad	☐	☐	☐	☐	☐

Búsqueda y
selección de
información en
la Web y en
fondos
digitalizados:
tiempo de
espera y
pertinencia de
la información

☐☐☐☐☐

Biblioteca
digital/Página
web

☐☐☐☐☐

Comunicación
a distancia:
sitio web, e-
mail, redes
sociales

☐☐☐☐☐

Consulta a
distancia:
tiempo de
espera de
respuestas

☐☐☐☐☐

Consulta a
distancia:
pertinencia de
la/s
respuesta/s
obtenida/s

☐☐☐☐☐

6.2.3. Anexo III: Tablas de datos de los instrumentos de recolección aplicados durante la investigación (ítems seleccionados)

6.2.3.1. Tablas de datos de la observación in situ

Ítem 1. Identidad institucional

Tabla 7. Cantidad de UI que poseen identidad institucional.

Respuesta	Porcentaje	Cantidad de UI
No posee identidad	55,6%	5
Posee identidad	44,4%	4
Total	100%	9

Fuente: elaboración propia.

Ítem 2. Ubicación física

Tabla 8. Ubicación física.

Respuesta	Porcentaje	Cantidad de UI
Planta baja	55,6%	5
Primer piso	44,4%	4
Total	100%	9

Fuente: elaboración propia.

Ítem 3. Horarios de atención (turnos)

Tabla 9. Horarios de atención.

Respuesta	Porcentaje	Cantidad de UI
Mañana/Tarde/Vespertino	55,6%	5
Mañana/Tarde	44,4%	4
Total	100%	9

Fuente: elaboración propia.

Ítem 4. Vías de contacto

Tabla 10. *Vías de contacto.*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad de UI
Vía Institucional	77,8%	7
Vía digital propia	22,2%	2
Total	100%	9

Fuente: elaboración propia.

Ítem 9. Equipamiento tecnológico

Tabla 13. *Equipamiento tecnológico.* Fuente: elaboración propia.

Equipamiento tecnológico	Porcentaje	Cantidad de UI
No posee tecnología	55,6%	5
Posee equipamiento funcional	22,2%	2
Equipamiento obsoleto/no funcional	22,2%	2
Total	100%	9

Fuente: elaboración propia.

Ítem 12. Usuarios/as

Tabla 16. *Usuarios de las UI.*

Usuarios/as	Porcentaje	Cantidad de UI
Docentes	100%	9
Estudiantes	100%	9
Otros miembros de la comunidad educativa	88,8%	8

Fuente: elaboración propia.

6.2.3.2. Tablas de datos de la Encuesta al personal bibliotecario de las E.E.S.T. de gestión pública de Lomas de Zamora

Primera sección

Ítem 10. Nivel de experticia en TIC (autoevaluación)

Tabla 31. Nivel de experticia en TIC de los/las profesionales encuestados/as.

Nivel de experticia	Porcentaje	Cantidad de bibliotecarios/as
Medio	71%	22
Bajo	22,6%	7
Alto	6,5%	2
Total	100%	31

Fuente: elaboración propia.

Ítem 12. Servicios de biblioteca ofrecidos a distancia

Tabla 33. Implementación de servicios bibliotecarios a distancia (2019-2023)

Opción de respuesta	Porcentaje	Cantidad de bibliotecarios/as
Sí	80,6%	25
No	19,4%	6
Total	100%	31

Fuente: elaboración propia.

Segunda sección

Sub-ítem 3: ¿Brindaste servicios a distancia post ASPO?

Tabla 36. Implementación de servicios bibliotecarios a distancia post ASPO.

Opción de respuesta	Porcentaje	Cantidad de bibliotecarios/as
Sí	50%	9
No	50%	9
Total	100%	18

Fuente: elaboración propia.

6.2.3.3. Tablas de datos de la Encuesta de satisfacción de usuarios/as de las UI de E.E.S.T. de gestión pública de Lomas de Zamora

Primera sección

Ítem 6. ¿Realizaste consultas o solicitudes a través del servicio a distancia durante el período 2019/2023?

Tabla 43. *Confirmación de consultas o solicitudes durante el período 2019/2023.*

Opción de respuesta	Porcentaje	Cantidad de usuarios/as
Sí	54,4%	903
No	45,6%	754
Total	100%	1.657

Fuente: elaboración propia.

6.2.4. Anexo IV: Instrumentos de presentación formal de la tesista para la observación in situ

6.2.4.1. Nota formal expedida por el director de la carrera LICAD, Lic. Andrés Vuotto



Por medio de la presente se deja constancia que la estudiante Marisol Andrea Klubus se encuentra realizando su trabajo de tesis de la carrera Licenciatura en Bibliotecología y Documentación, llevando a cabo la investigación con título: TIC y biblioteca escolar: la injerencia del saber tecnológico en el servicio de referencia.

A pedido del/a interesado/a y a efectos de ser presentado ante personal jerárquico de las escuelas técnicas del distrito de Lomas de Zamora, se extiende la presente nota en la ciudad de Mar del Plata, a los 2 días del mes de agosto de 2024-

Lic. Andrés Vuotto
DIRECTOR
Dpto. de Ciencias de la Información

DEPARTAMENTO CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
FACULTAD DE HUMANIDADES

Documento firmado digitalmente por la dirección de la carrera



6.2.4.2. Tarjeta personal de presentación



6.2.3.3. Volante expositor de código QR para la presentación y acceso a la encuesta de satisfacción de usuarios/as socios/as de las bibliotecas de las escuelas secundarias de educación técnica del distrito Lomas de Zamora

