

UNIVERSIDAD DE MAR DEL PLATA

Facultad de Humanidades

Departamento de Ciencia de la Información

**ANÁLISIS DEL PERFIL DE USUARIOS, NECESIDADES Y CONDUCTAS
INFORMATIVAS EN LA BIBLIOTECA ESCOLAR JOSÉ PEDRONI: UNA
HERRAMIENTA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS
BIBLIOTECARIOS.**

Para obtener el grado de Licenciada en Bibliotecología y Documentación.

Alumna: Perrotta, Lorena Paula

Directora: Mag. Orellano, Laura Daniela

BUENOS AIRES 2025

Agradecimientos

De forma muy especial quiero agradecer a mi esposo Martin Arce por todo su apoyo a lo largo de este tiempo, por ser el que motivó e impulsó a que hoy tenga una profesión, a mis padres por brindarme espacios en su casa para poder conectarme a internet, a mi amiga Marcela Telles por siempre estar presente alentando a seguir y escuchando cada vez que leí los borradores. Gracias por el apoyo constante en cada momento.

Este logro permite expresar el final de una etapa, que con ayuda de Dios y de cada una de las personas que extendieron su mano me permitieron no caer y continuar.

A seres muy valiosos como Laura Orellano, mi directora, mi guía, que muchas veces sin importar donde ella estuviera se brindó a la escucha y ayuda constante, gracias por demostrar simpleza, pero a la vez firmeza y profesionalidad, ante todo.

Creo que soy muy afortunada por haber elegido este camino, no fue fácil, pero sí es gratificante, primera Licenciada en la familia, siento orgullo de mí y sé que mis padres también, ellos no tuvieron las mismas posibilidades en la vida de poder estudiar.

A mis hijos espero poder demostrarles que nunca hay que dejar de estudiar, de investigar, de saber ... que el mundo siempre pondrá trampas en el camino, y que hay que ser lo suficientemente astuto y despierto para no dejarse arrastrar por la ignorancia.

Índice

Resumen	4
Introducción	5
Descripción del problema de investigación	6
Objetivo General	6
Objetivos específicos	6
Estado del arte	8
Marco teórico	11
Biblioteca	11
Biblioteca escolar (BE)	13
Usuarios en el contexto bibliotecario	16
Tipología y características de los usuarios	16
Necesidades de usuarios	18
Necesidades de información	18
Demanda de información	18
Conductas informativas	19
Servicios bibliotecarios	20
Sistema Nacional de Información / Sistema Nacional de bibliotecas escolares y unidades de información educativas	21
Trabajo colaborativo	24
Red de bibliotecas escolares	27
Catalogaciones colectivas	30
Documentos de apoyo para la gestión bibliotecaria	30
Diseño metodológico	34
Análisis de datos	37
Conclusiones	45
Bibliografía	49
Anexo 1	53

ANÁLISIS DEL PERFIL DE USUARIOS, NECESIDADES Y CONDUCTAS INFORMATIVAS EN LA BIBLIOTECA ESCOLAR JOSÉ PEDRONI: UNA HERRAMIENTA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

Resumen

Este trabajo analiza las necesidades y conductas informativas de los usuarios reales de la Biblioteca Escolar José Pedroni, ubicada en la Escuela Primaria Rufino Luro Cambaceres de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se trata de una investigación de tipo exploratoria-descriptiva con enfoque mixto. A través de encuestas a docentes, no docentes y alumnos, complementadas con observación directa, se relevaron las temáticas de mayor interés, las estrategias de búsqueda de información y el grado de satisfacción con los servicios bibliotecarios.

Los resultados muestran que los usuarios más asiduos son estudiantes y docentes que asisten en jornada completa, quienes valoran positivamente el rol de la biblioteca como espacio de consulta y de aprendizaje. Entre las temáticas más buscadas se destacan los cuentos de distintos géneros, las historietas y los juegos matemáticos, mientras que las actividades preferidas incluyen ver películas, leer y realizar investigaciones. Asimismo, se identificaron demandas específicas como la incorporación de cuentos de fútbol o de amor, más salidas didácticas, clases al aire libre y nuevos materiales bibliográficos. En base a los hallazgos, se proponen lineamientos para optimizar los servicios bibliotecarios en función del perfil de usuarios, sus necesidades y conductas informativas.

Palabras clave

Biblioteca escolar – necesidades de información – usuarios – trabajo colaborativo – cooperación bibliotecaria - servicios bibliotecarios – conductas informativas – sistema nacional de información

Introducción

Un 27 de noviembre de 2013 fue sancionada la Ley 26.917, con la cual se crea el Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares y Unidades de Información Educativas. La que más tarde un 9 de enero del siguiente año fue promulgada por el Poder Ejecutivo Nacional. El Consejo Federal de Educación estableció la integración del Sistema, debiendo estar conformado por las redes de Bibliotecas Escolares, Archivos Escolares, Centros de Documentación y de Información Educativa, Bibliotecas Pedagógicas y Museos de Escuela, unidades dedicadas a la gestión de la información y el conocimiento y a la preservación del patrimonio escolar, dentro del sistema educativo en sus diferentes niveles y modalidades, de gestión estatal y privada, de todas las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En este marco, la mejora continua de los servicios bibliotecarios requiere del análisis del perfil de los usuarios, sus necesidades y conductas informativas. Un ejemplo de ello es la Biblioteca Escolar José Pedroni que constituye un espacio clave para promover el aprendizaje y el acceso a la información de los estudiantes de la Escuela Primaria Rufino Luro Cambaceres. Conocer quiénes son los usuarios, qué tipo de información demandan y cómo interactúan con los recursos disponibles permite diseñar estrategias que optimicen la oferta bibliotecaria y respondan de manera efectiva a sus demandas. Este análisis no solo permite ajustar y enriquecer la colección bibliográfica, sino que también potencia el papel de la biblioteca como un centro de recursos que apoya integralmente el proceso de enseñanza.

Dentro de este marco de referencia y en relación a la problemática expuesta, se realiza esta investigación, se analizan cómo son y cómo se gestionan servicios, recursos y actividades en la biblioteca escolar de educación primaria de jornada completa en CABA. Finalmente, y de acuerdo a los resultados alcanzados por la investigación, se presenta la propuesta a los efectos de optimización de los recursos, coordinación e implementación de mayores y mejores servicios lo que redundará en beneficio de los usuarios, contribuyendo a acrecentar la visibilidad de la biblioteca en la institución educativa.

Descripción del problema de investigación

Esta investigación busca dar respuesta a las preguntas: ¿Cuáles son las conductas informativas y las necesidades de información de los usuarios reales de la Biblioteca José Pedroni de la Escuela Primaria Rufino Luro Cambaceres?; ¿En qué medida dicha Biblioteca satisface las necesidades de información de sus usuarios?

Este interrogante se puede desglosar a su vez, en algunas dimensiones problemáticas: ¿Cuáles son las temáticas más consultadas por los usuarios de la Biblioteca Escolar José Pedroni?; ¿De qué modo y qué estrategias utilizan los usuarios para encontrar la información que necesitan?; ¿En qué medida la Biblioteca Escolar mantiene un fondo documental actualizado y relevante para las necesidades de sus usuarios?; ¿En qué medida cuenta con un programa de servicios de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de sus usuarios?; ¿Qué servicios bibliotecarios optimizar para atender a las características y necesidades de los usuarios?

Objetivo General

Esta investigación tuvo como objetivo general:

- Caracterizar el perfil de los usuarios reales de la Biblioteca Escolar José Pedroni -incluyendo sus necesidades y conductas informativas- y analizar en qué medida dicha biblioteca satisface esas necesidades, con el propósito de planificar adecuadamente sus servicios.

Objetivos específicos

Este objetivo general se desplegó en cinco objetivos específicos:

- Determinar las temáticas más consultadas por los usuarios de la Biblioteca Escolar José Pedroni
- Examinar las modalidades y estrategias de búsqueda de información de los usuarios de la Biblioteca Escolar José Pedroni
- Evaluar la actualidad y relevancia del fondo documental de la Biblioteca Escolar José Pedroni para las necesidades de sus usuarios.

- Analizar la variedad y pertinencia de los servicios ofrecidos por la biblioteca en relación a la satisfacción de sus usuarios.
- Establecer lineamientos para optimizar los servicios bibliotecarios en función del perfil de usuarios, sus necesidades y conductas informativas.

Estado del arte

Este trabajo se centra en la comunidad específica de la Biblioteca José Pedroni. Para contextualizar esta investigación, se presenta a continuación una revisión de algunos estudios significativos a nivel nacional e internacional, que abordan temáticas similares.

Si bien la investigación en bibliotecas ha generado diversos estudios de usuarios, dentro de estos trabajos se encuentran el modelo teórico sobre necesidades de información de la Universidad de México (2009) que analiza aspectos como la comunidad de usuarios, los recursos, fuentes de información, y las conductas informativas. Este estudio concluye que sus hallazgos aportan conocimiento sobre el fenómeno de las necesidades de información y abre vías de investigación para profesores e investigadores.

Según Sanz Casado (1993), los estudios de usuarios se emplean para comprender las prácticas, hábitos y necesidades de información de los usuarios, con el objetivo de evaluar su nivel de satisfacción. Al realizar estos trabajos, es posible detectar cambios en sus comportamientos y expectativas, lo que permite diseñar estrategias adecuadas para satisfacer sus necesidades de manera efectiva. Además, permiten optimizar el uso de los fondos y servicios existentes, al alinearlos con sus demandas reales, garantizando así una atención más eficiente y satisfactoria. En este sentido, estos análisis sirven para observar y estudiar a los usuarios y realizar programas especiales, atendiendo a sus necesidades.

De igual importancia, es el relevamiento institucional de bibliotecas escolares argentinas, (Biblioteca Nacional de Maestros, 2010) donde su finalidad es dar cuenta de la heterogeneidad de escenarios presentes en nuestro sistema educativo en relación con las bibliotecas escolares, para avanzar en las políticas públicas nacionales y/o provinciales.

Por otra parte, Hernandez Salazar (2011) realiza un estudio sobre la importancia de la satisfacción de los usuarios. En este se destaca el valor que tienen estos trabajos dentro de las actividades de información. Siempre partiendo desde el principio ontológico de las disciplinas bibliotecológicas, para

estudiar más a fondo el fenómeno desde una perspectiva teórica y metodológica. Esto permite construir los marcos dentro de los que se desarrollarán las disciplinas en forma consistente y sistemática.

En el mismo sentido, se presenta la investigación realizada por Acosta (2013) en el marco de su tesina de grado. Esta se sitúa en la biblioteca de la escuela Secundaria Básica N° 18 del Partido de la Matanza Provincia de Buenos Aires, y se enfoca en la calidad de los servicios y productos que brinda. La licenciada deja plasmado que no solo cumple y garantiza la satisfacción de los usuarios, sino que además presenta una función clave en la comunidad en tanto prestadora de información, incentivadora de lectura, lugar de encuentro y colaboradora en el desarrollo vocacional de los alumnos y docentes.

En el plano internacional, Garrido (2017) realiza un informe en la Universidad de Murcia en el que concluye que la biblioteca está en una etapa preocupante de estancamiento y retroceso en sus servicios, con factores que lo evidencian, aplicando posibles propuestas de mejoramiento que pondrían a la biblioteca en una posición más alineada con las necesidades educativas e informacionales de la ciudadanía de Archena.

Asimismo, Cortés (2023), en su rol de secretaria de educación en Colombia a través de UNESCO reflexiona en torno a las bibliotecas escolares (BE) desde una perspectiva colaborativa, pensando en la importancia del trabajo en red para las BE de la ciudad de Bogotá. Sin embargo, señala que esa red aún no se encuentra formalmente constituida. En su trabajo, busca instalar las bases para su creación, con el objetivo no solo de fortalecer a las bibliotecas escolares, sino también de promover la cocreación y construcción del diálogo entre pares, como un ejercicio fundamental para el crecimiento colectivo.

En síntesis, la revisión de estos trabajos tanto a nivel nacional como internacional subraya la importancia de comprender a los usuarios, sus necesidades de información y su nivel de satisfacción para la planificación y optimización de los servicios bibliotecarios. Las investigaciones de este apartado resaltan la diversidad de escenarios en las bibliotecas escolares y la necesidad de estrategias colaborativas para su fortalecimiento. En este

contexto, la presente investigación sobre la Biblioteca Escolar José Pedroni busca contribuir a este campo al establecer un perfil detallado de sus usuarios, analizar su satisfacción y conductas informativas específicas, así como evaluar la pertinencia de sus recursos y servicios, con el fin último de proponer lineamientos concretos para la mejora de sus servicios.

Marco teórico

Este apartado tiene como propósito brindar a la investigación un sistema coordinado de fundamentos teóricos que permitan abordar las variables del estudio. Para ello se consultaron diferentes autores sobre necesidades y usos informacionales. Por otra parte, elementos vinculados a la dinámica de las bibliotecas escolares, los cuales servirán de base, conocimiento y apoyo para la realización de este trabajo.

Biblioteca

Es pertinente iniciar con el término: biblioteca como tópico introductorio del tema de investigación. Al respecto, el autor Camacho Espinosa (2004), hace referencia que en el año 1869 se comenzó a utilizar a la biblioteca como un auxiliar de la enseñanza. Para la misma época, en Estados Unidos, la BE sirvió estrictamente a la escuela en el ámbito pedagógico. En Argentina, funcionaron algunas en escuelas nacionales creándose durante el periodo 1908 - 1910 cien bibliotecas de escuelas. En 1915, se creó en Mar del Plata una biblioteca infantil circulante y en 1917, quince bibliotecas escolares con 200 obras en cada una.

A su vez, el concepto de biblioteca ha ido evolucionando en torno a los conceptos de la colección, su tratamiento y el uso de la información. Según el momento histórico, se ha puesto más énfasis en un aspecto o en otros. En los últimos años, se ha producido un cambio importante, se marcó la transición de la biblioteca de los libros a la biblioteca de los usuarios. El eje central que articula la biblioteca es el usuario, y según sus necesidades y su perfil hay que vertebrar los servicios que van a ofrecerse. Este ha sido sin duda, un salto cualitativo importante que debe evolucionar aún más para que las bibliotecas se conviertan no solo en un lugar que proporcione información de terceros, sino que proporciona también información elaborada. Es decir, la biblioteca como productora de información y el papel social que hoy día cumplen las bibliotecas. En el dossier titulado *El futuro es hoy: hacia la renovación de las bibliotecas, las prácticas y los espacios de lectura*, publicado por el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (2023), se busca contribuir a la transformación y al fortalecimiento de las bibliotecas, salas de lectura y otros

espacios consagrados al acercamiento a la palabra y la información, no sólo en cuanto a su infraestructura física y tecnológica, sino también –y más importante aún– en sus servicios, programas, acervos y formas de relacionarse con los diferentes grupos poblacionales para satisfacer sus expectativas y necesidades. Según Conforti, Palacios y Varela (2015), es un recurso esencial para la producción de conocimiento, la promoción de la lectura, la formación de usuarios y la recreación.

En cuanto a la normativa escolar, el Reglamento Escolar de las Escuelas Municipales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2004), rige las obligaciones tanto escolares como las específicas de las BE¹. En su Artículo 35, dicho reglamento establece que “En las escuelas dependientes de la municipalidad de la ciudad de Buenos Aires funcionarán solamente bibliotecas escolares entendiéndose por BE aquellas que funcionen dentro del ámbito de la escuela cuya finalidad es cooperar con la misma para el mejoramiento de sus objetivos. ”

Así considerada, la biblioteca es parte integrante de la escuela. Conforme al artículo 12 de la Ordenanza Nro. 39.768 se detalla su constitución y operación de la siguiente manera:

- a) Por libros remitidos por la Secretaría de Educación
- b) Por otras donaciones por instituciones y particulares.
- c) Cuando una BE cuente con más de 3.000 volúmenes, corresponderá la designación de un maestro bibliotecario.
- d) Cada biblioteca llevará un catálogo de los títulos existentes y el registro de entrada y salida.
- e) El personal de la biblioteca dependerá administrativamente de la dirección de la escuela.
- f) Queda terminantemente prohibido el ingreso a la biblioteca de toda persona extraña a la comunidad educativa, así como el cobro de cuotas sociales para el uso del material existente.

¹ Ver in extenso en :

https://buenosaires.gob.ar/sites/default/files/2025-02/Reglamento_escolar_2025_1.pdf

http://www.bnm.me.gov.ar/redes_federales/ley-bibliotecas-escolares/index.htm

- g) El horario de funcionamiento de la B.E. será el del establecimiento al que pertenezca.

(Conforme texto Art. 12 de la Ordenanza N° 39.768, b.m. 17.256)

El Artículo 175 bis, incorporado por el Artículo 14 de la Ordenanza N° 39.768, b.m. 17.256, complementa esta regulación. Con el fin de centralizar la información del material bibliográfico existente en las BE dependientes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, los directivos escolares deben remitir a la Secretaría de Educación, Departamento Extensión Educativa, División Bibliotecas, un inventario detallado (autor, editorial y fecha de edición) de los libros. Además, es obligatorio notificar cuatrimestralmente las modificaciones que se produzcan en dicho inventario.

Biblioteca escolar (BE)

Las bibliotecas escolares son denominadas bibliotecas especializadas, así lo enuncia Millán Ráfales (2003). Son centros de información que aglutinan, tratan y difunden información relativa a un tema o a un grupo de temas afines. En este caso se trata de una biblioteca especializada en educación primaria ya que poseen una colección que abarca un tramo del saber y se rigen bajo un documento llamado Diseño Curricular para Educación Primaria. Este documento, de hecho, define a la biblioteca escolar como un centro de recursos al servicio de la comunidad educativa que tiene como objetivo principal apoyar el aprendizaje y la enseñanza.

La BE funciona como un espacio donde se reúnen, organiza y utilizan diversos recursos informativos, entre los que se incluyen:

- Libros: abarcando ficción, no ficción, literatura infantil y juvenil, entre otros géneros.
- Materiales audiovisuales: como videos, CD, DVD.
- Recursos electrónicos: incluyendo bases de datos, libros electrónicos, revistas digitales.
- Recursos multimedia: tales como software educativo y juegos educativos.

Además de su acervo, la BE debe proporcionar un ambiente acogedor y estimulante donde los estudiantes puedan:

- Leer por placer
- Investigar para sus tareas
- Acceder a información y tecnología
- Desarrollar habilidades de pensamiento crítico y alfabetización informacional
- Participar en actividades culturales y educativas

En cuanto a las funciones y servicios de la biblioteca escolar la autora Mendoza (2004) destaca las siguientes:

- Apoyar el currículo escolar: proporcionando recursos y servicios que ayuden a los estudiantes a alcanzar los objetivos de aprendizaje.
- Fomentar el hábito de lectura: creando un ambiente propicio para la lectura y ofreciendo una amplia variedad de materiales de lectura atractivos para los estudiantes.
- Enseñar habilidades de información y alfabetización: ayudando a los estudiantes a aprender a encontrar, evaluar y utilizar información de manera efectiva.
- Promover la cultura y la creatividad: organizando eventos y actividades culturales, como clubes de lectura, talleres de escritura y cuentacuentos.
- Colaborar con los docentes: trabajando en conjunto con los docentes para desarrollar planes de aprendizaje y actividades que integren el uso de la biblioteca.

En el ámbito legal, la Ley N° 26.917, estableció el Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares y Unidades de Información Educativas. Esta ley reconoce el papel fundamental de estas instituciones para la mejora en la igualdad de oportunidades que garantice el acceso a la información y el conocimiento a estudiantes, docentes, investigadores y familias.

Esta política pública, jerarquiza a bibliotecarios, archivistas y museólogos que desarrollan su tarea al frente de las unidades de información en pos de una sociedad lectora. Representa el resultado de un largo trabajo de

discusión y consenso federal en todas las jurisdicciones del país, promovido desde el Ministerio de Educación de la Nación, a través de la Biblioteca Nacional de Maestros. Este proceso contempló la experiencia acumulada durante los últimos diez años en el desarrollo de los programas Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina, Archivos Escolares y Museos Históricos de Educación, la Red de Bibliotecas Pedagógicas y el Sistema Nacional de Información Educativa.

En el año 2020, la Biblioteca Nacional del Maestro (BNM) conformó una Comisión Federal para reglamentar la Ley cuyos objetivos se centran en:

- Favorecer la integración, sistematización, conservación, resguardo legal, defensa y difusión del patrimonio educativo.
- Impulsar el desarrollo permanente de los servicios de bibliotecas, archivos, museos e informes.
- Promover la profesionalización y capacitación continua.
- Fomentar políticas para la formación de colecciones digitales.
- Favorecer los procesamientos técnicos de los materiales.
- Preservar y organizar la documentación educativa.

Usuarios en el contexto bibliotecario

El diccionario de la Real Academia Española (REA) define el concepto de usuario con simpleza y precisión indicando que un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, derivado del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público. Por su parte, Endean Gamboa (2014) especialista en bibliotecología, define al usuario como un sujeto -de entre los usuarios potenciales que determina la organización de adscripción- que logra acceder a la biblioteca y superando barreras para solicitar, buscar, recuperar y utilizar alguno de los recursos de información que se ofrecen en la colección, que solicita un dato o información, o que desea utilizar las instalaciones que se tienen disponibles.

De acuerdo con estos especialistas, se puede afirmar que todos los seres humanos son usuarios de la información, al necesitarla cotidianamente.

Tipología y características de los usuarios

El glosario de términos bibliotecológicos y de Ciencias de la Información de INFOMED propone diversas categorías para el concepto de usuario, aunque la denominación "usuario" es la más abarcadora. A su vez, esta se desglosa en los siguientes tipos:

Usuario de la información

Se refiere a cualquier persona, grupo o entidad que utiliza la información o los servicios de información. Al estar involucrados los "usuarios" y trabajadores de la información en un proceso continuo de comunicación, el término se refiere a todos los que utilizan la información. Neveling y Wersig (1976) lo definen como persona u organización que necesita información especializada de un centro o servicio de información existente en una fase de planificación.

Los usuarios de la información han constituido un aspecto relevante dentro de las unidades de información. Para comprender sus necesidades, se ha buscado conocer qué servicios consideran útiles, qué tipo de lectura les interesa y con qué propósito utiliza la información. Posteriormente, la investigación comenzó a considerar otras características de los usuarios, como los aspectos emocionales y motivacionales del individuo, que permiten complementar y observar de forma más detallada sus necesidades.

Usuario potencial

Designa a la persona, grupo o entidad cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la cual está inserta la entidad de información. El usuario potencial que aún no es real (al cual algunos autores llaman "No Usuario"), representa un segmento al que la biblioteca busca alcanzar.

Usuario real

Es aquel usuario con quien la entidad de información ya ha logrado establecer comunicación. El concepto se refiere a la información proveniente

del servicio y de una entidad de información en particular, pues se sabe que todas las actividades humanas requieren información y por tanto, el usuario debe haber usado información de otras fuentes, incluso, posiblemente, la proveniente de servicios de otras unidades de información.

Usuario individual y colectivo

El usuario individual es estudiante o docente que busca un lugar de concentración para preparar los exámenes. Este tipo de usuario puede que solamente se acuerde de la biblioteca en periodo de exámenes, aun así siempre es bienvenido. En la biblioteca encuentra un lugar de concentración y silencio, además de un lugar en el cual dejarse llevar por el ambiente de contagio al ver al resto de personas estudiando también. Según Kunz (1977) los requerimientos son impuestos por el usuario individual, por la naturaleza de su labor y su posición en la organización en la cual está.

Por otra parte, el usuario colectivo es aquel grupo de personas que asisten juntas a la biblioteca. Este tipo de usuarios se caracteriza por realizar actividades en compañía, ya sea para tomar en préstamo un libro, estudiar o participar en las actividades de la biblioteca. Dentro de este grupo se incluyen los grupos de amigos o compañeros de clase.

Necesidades de usuarios

El Centro Regional para el fomento del libro en América Latina y el Caribe (Cerlalc) (2023) enfatiza que una biblioteca está orientada a las necesidades de sus usuarios y aspira a superar con éxito el desafío de definir y evaluar tanto a los usuarios reales como a los potenciales. Esta definición es importante para identificar las necesidades de todos los usuarios, evaluando cuántos de los servicios que ya ofrece nuestra biblioteca satisfacen efectivamente dichas necesidades y qué servicios nuevos se podrían crear para satisfacer otras a las que, por el momento, no se está respondiendo. En este sentido, debemos considerar los intereses de los distintos grupos de la comunidad.

Necesidades de información

Las necesidades de información pueden entenderse como la carencia de conocimiento sobre un fenómeno. El proceso de la determinación de las necesidades consta de tres fases: el surgimiento de las necesidades, el comportamiento informativo para buscarlas y la satisfacción de dicha necesidad.

Para Calva González (2004), es importante estudiar qué son las necesidades de información, cuál es su naturaleza, cómo se manifiestan, cómo se detectan y cómo se satisfacen. Además, considera necesario evaluar su detección y satisfacción. El propósito de este estudio radica en que la Ciencia de la Información pueda ayudar a satisfacer una de las necesidades fundamentales del ser humano y, por ende, de la actual sociedad de la información, donde las personas presentan estas necesidades tanto de manera individual como colectiva. La información es una necesidad cotidiana, a veces en el caso de los usuarios de BE una exigencia o demanda, una propuesta de investigación impuesta por un docente, y otras veces por el acelerado crecimiento de las actividades humanas.

Demanda de información

En consecuencia, la demanda de información, entendida como el conjunto de requerimientos de información necesarios para el cumplimiento de objetivos, encuentra su paralelo en las necesidades individuales. Por ejemplo, el proceso de lectura en la temprana edad satisface una profunda necesidad de conocimiento y desarrollo cognitivo, convirtiéndose en un pilar educativo que fomenta la reflexión, el análisis, la concentración y la creatividad. En el contexto específico de la biblioteca escolar, los usuarios acuden por diversas necesidades de información: ya sea por una tarea asignada por el docente, la búsqueda de datos específicos para una investigación (individual o grupal), o simplemente por curiosidad, tanto individual como colectiva. En todos estos escenarios, se reafirma la trascendencia de satisfacer la necesidad de información como motor del aprendizaje y el desarrollo.

Conductas informativas

González Teruel (2005), explica que inicialmente las investigaciones sobre necesidades y usos de la información eran planificadas desde la perspectiva del sistema, poniendo énfasis en los aspectos técnicos. Se dejaba de lado los requerimientos del usuario y los aspectos que influyen en su conducta al realizar la búsqueda. Este enfoque se basaba en el paradigma basado en el sistema.

Posteriormente, surge otro paradigma, que desplaza el foco de atención al sistema y se concentra en el usuario. Se comienza a comparar ambos modelos, realizándose numerosas investigaciones, entre ellas la de Dervin y Nilan (1986) que estudia las obras de diferentes investigadores acerca del comportamiento informacional donde se plantea el tema del paradigma existente o tradicional, orientado al sistema y paradigma alternativo, orientado al usuario. González Teruel (2005) afirma que en este paradigma se considera al usuario con un rol activo en el proceso de búsqueda de información y se tienen en cuenta los aspectos que pueden influenciar su conducta durante ese proceso, junto con sus características sociodemográficas. Surge así el estudio de la conducta informativa y, como afirman Núñez y Zayas Caballero (2012), varios autores la han tratado como temática y le han otorgado diferentes denominaciones y alcances. Algunos la denominan comportamiento informacional, como en los casos de Wilson (1981) y Calva González (2004). Otros la llaman conducta informativa, como Romanos de Tiratel (2008), o utilizan ambas denominaciones como Hernández Salazar, Ibáñez Marmolejo y Vilches Malagón (2007). Mientras que Krikelas (1983, como se citó en Nuñez y Zayas Caballero, 2012) utiliza comportamiento en la búsqueda de información, y Kuhlthau (1991) proceso de búsqueda de información. Por su parte Wilson (2000), amplía su propio estudio y distingue el comportamiento en el uso de la información y el comportamiento en la búsqueda de información. En relación con los conceptos y alcances encontrados en la extensa bibliografía que existe sobre el tema, se puede inferir una definición de conducta informativa para enmarcar este trabajo. Esta se plantea desde el punto de vista de la búsqueda de información:

De esta manera, se define como conducta informativa al comportamiento que presenta una persona dirigida a satisfacer su necesidad de información ante el desconocimiento de algo. Se refiere a sus actos y al empleo de habilidades y destrezas antes y durante la búsqueda y selección de la información contenida en documentos de cualquier formato, para su posterior utilización.

Servicios bibliotecarios

El concepto de servicios bibliotecarios se define como los medios por los cuales se obtiene la información que posee la unidad de información. Un tema de gran interés para los investigadores que buscan herramientas para mejorar los servicios. En este sentido, Gómez Hernández (2002) plantea que es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Por este motivo, es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Se debe tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos, tales como rapidez, conductas de personal; etc. Según este autor existen dos maneras de entender la calidad: como acuerdo con especificaciones previamente definidas, o como respuesta a las expectativas que se tengan sobre el servicio. Deben conjugarse los dos niveles, pero cada vez más se tiende a considerar que la calidad debe venir definida desde el punto de vista del usuario. Dedicar tiempo al usuario, dedicarse a la función de instrucción, dar ayuda individualizada, y servicios ajustados, diversos, fáciles de usar y accesibles.

Es necesario en este punto, referirnos al concepto de calidad cuando nos enfocamos en servicios bibliotecarios. De acuerdo con cualquier diccionario de la lengua española, el concepto de calidad es un conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa. De esta definición se deduce que la calidad de un producto o servicio está en función del total de las propiedades que debe poseer, lo que conduce necesariamente al establecimiento de una norma o parámetro para indicar en qué medida se alcanza la calidad en la elaboración de un producto o en la prestación de un servicio.

Otro autor como González Gaitán (2009) expresa que la calidad en el proceso de prestación de los servicios está condicionada por pequeños detalles que, a través de los momentos de verdad, los clientes perciben de forma positiva o negativa. La percepción más o menos del momento de la verdad puede estar afectada de forma directa por el contacto cliente-prestatario. Es decir, una buena atención al cliente puede revertirse en satisfacción, fidelización, calidad e incluso en una estrategia que proporciona al servicio valor añadido y lo haría mucho más competitivo.

Sistema Nacional de Información / Sistema Nacional de bibliotecas escolares y unidades de información educativas

Esta legislación, promulgada en enero de 2014 por el Congreso de la Nación Argentina, reconoce el rol fundamental de estas instituciones para la mejora en la igualdad de oportunidades que garantice el acceso a la información y el conocimiento a estudiantes, docentes, investigadores y familias. Este sistema fortalece a las bibliotecas y fomenta la lectura, y la capacitación constante de los profesionales.

En el año 2020, la BNM conforma una Comisión Federal para reglamentar la Ley, la cual tiene 11 artículos. En el año 2021 la Biblioteca Nacional de Maestros coordinó la primera reunión de la Comisión Federal para trabajar en pos de la reglamentación de la ley. En ella participaron referentes en representación de las 24 jurisdicciones que fueron seleccionados por las máximas autoridades de los ministerios de Educación.

Esta ley tiene por objeto crear el Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares y Unidades de Información Educativas en el marco de lo prescripto en la Ley de Educación Nacional 26.206. El Consejo Federal de Educación establecerá la integración del Sistema, debiendo estar conformado por las redes de Bibliotecas Escolares, Archivos Escolares, Centros de Documentación y de Información Educativa, Bibliotecas Pedagógicas y Museos de Escuela, unidades dedicadas a la gestión de la información y el conocimiento y a la preservación del patrimonio escolar, dentro del sistema educativo en sus

diferentes niveles y modalidades, de gestión estatal y privada, de todas las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Ministerio de Educación de la Nación, a través de la Dirección Biblioteca Nacional de Maestros, será la autoridad de aplicación de la presente teniendo a su cargo la coordinación y articulación del Sistema, en conformidad con convenios jurisdiccionales vigentes. La finalidad del Sistema es generar acciones para la integración de las unidades de información en redes gestionadas adecuadamente en un marco de trabajo cooperativo, para garantizar a los actores de la comunidad educativa la igualdad de oportunidades y posibilidades de acceso a la información y a la producción de conocimiento, en consenso con las políticas educativas jurisdiccionales.

Son objetivos del Sistema:

- a. Establecer y asegurar la ejecución de políticas y planes estratégicos en relación a la gestión de la información y el conocimiento en el sistema educativo, enmarcados dentro de las políticas públicas y planes federales de desarrollo económico, cultural, técnico y científico para contribuir a su fortalecimiento.
- b. Promover junto a las jurisdicciones acciones tendientes a integrar a las diversas unidades de información en redes y subredes a nivel local, regional y nacional, para ampliar sus recursos mediante el intercambio de producciones y servicios cooperativos.
- c. Favorecer la integración, sistematización, conservación, resguardo legal, defensa y difusión del patrimonio educativo.
- d. Impulsar, fomentar y optimizar el desarrollo permanente de los servicios bibliotecarios, archivísticos, museográficos e informativos, atendiendo a la diversidad cultural y lingüística de las distintas comunidades que conforman el sistema educativo.

- e. Promover líneas de acción institucionales orientadas a favorecer la lectura crítica y reflexiva en las unidades de información de cada comunidad educativa, como modo de comprensión de su realidad pasada y presente a nivel individual, social y cultural, en coordinación con los planes de lectura nacionales y jurisdiccionales.
- f. Generar acciones tendientes a ampliar y profundizar las competencias para la búsqueda, uso, conocimiento, evaluación y producción de la información en distintos formatos y soportes, así como la capacidad de comprensión lectora integral.
- g. Promover la gradual profesionalización y capacitación continua de los actores educativos involucrados en la gestión de las unidades de información mencionadas.
- h. Fomentar y promover políticas sostenibles para la formación de los acervos analógicos y digitales con colecciones pertinentes a cada unidad de información.
- i. Favorecer la normalización de los procesamientos técnicos de los materiales de acuerdo a normas y estándares nacionales e internacionales, que permitan la integración en redes federales, regionales e internacionales de las unidades de información mencionadas en la presente ley.
- j. Preservar y organizar la documentación educativa cualitativa, cuantitativa y de carácter legal, nacional y extranjera, para cumplir con las exigencias de un servicio especializado de asesoramiento documental a los organismos que tienen a cargo la conducción y la investigación de la educación en los distintos niveles.

Trabajo colaborativo

El estar conectados y poder participar del mundo de la comunicación y la información es parte ya de un derecho ciudadano. Las nuevas maneras de vivir

y trabajar juntos, los modos de comunicarnos y de relacionarnos están transformando los escenarios educativos y las formas de enseñar y aprender.

En el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires el Sistema de Información Geográfica de Educación (SIGE) es una base de datos georreferenciada. Este sistema integra en forma sistemática y consistente información educativa, territorial y socio-demográfica relativa a la ciudad. Con ella se actualiza la capa de educación del Mapa Interactivo de la Ciudad de Buenos Aires, y se provee de cartografía e informes técnicos a todas las áreas del Ministerio de Educación.

Estructuralmente la unidad de georreferenciación de la información educativa es el edificio donde se emplaza cada servicio educativo. A cada edificio educativo se le asigna un CUI (Código Único de Infraestructura). La georreferenciación de los edificios educativos se realiza simultáneamente en implantación puntual (edificio) y poligonal (parcela del edificio según catastro).

La base incluye todos los edificios (CUI) en los que se registre matrícula de cualquier tipo y nivel de educación, sector de gestión y jurisdicción en el territorio de la Ciudad de Buenos Aires. A ellos se agregan todos los edificios afectados al funcionamiento del Ministerio de Educación de la Ciudad (supervisiones, sedes administrativas, etc.).

El universo de edificios educativos de la CABA se organiza según sector y jurisdicción responsable del servicio educativo que lo utiliza, en los siguientes subconjuntos:

Edificios destinados a educación de gestión estatal

- Utilizados por establecimientos educativos de jurisdicción nacional.
- Utilizados por establecimientos educativos dependientes del Ministerio de Educación o de otras áreas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Edificios destinados a educación de gestión privada

- Utilizados por establecimientos dependientes de la jurisdicción nacional.

- Utilizados por establecimientos dependientes de la jurisdicción porteña.

La información institucional y estadística relativa a los establecimientos educativos (CUE) se asocia a la localización del edificio educativo (CUI) donde se emplaza la matrícula.

Actualmente, el SIGE comprende capas de información sobre:

- Establecimientos educativos (sedes y anexos)
- Edificios educativos
- Supervisiones y divisiones territoriales del Ministerio de Educación
- Divisiones territoriales de la Ciudad (Comunas, Barrios, otros)
- Contexto urbano de la Ciudad de Buenos Aires (calles, manzanas, transporte, equipamiento urbano, espacios verdes, otros)
- Datos de Población según radio censal, fracción censal, distrito y comuna
- Matrícula e indicadores educativos por establecimiento y por división territorial y estadística
- Indicadores de pobreza y vulnerabilidad social según divisiones territoriales y estadísticas
- Servicios de salud

Fuentes y actualización

La georreferenciación de los datos educativos se realiza íntegramente en el área Mapa Escolar, y toma como fuentes principales: el Registro Maestro de Establecimientos Educativos, que cada año actualiza el área de Estadística de la GOlyE, los Relevamientos Anuales de Estadística y la información provista por las direcciones de áreas educativas del Ministerio de Educación de la Ciudad.

Desde 2006 se consiguieron las localizaciones geográficas de establecimientos y edificios educativos sobre la base cartográfica de la Unidad de Sistemas de Información Geográfica (USIG) del Gobierno de Buenos Aires. Desde 2008, se integró esta información con la cartografía digital del catastro de Bienes del Gobierno de la Ciudad, contando desde entonces con una base que permite ubicar a cada edificio educativo en la parcela donde se emplaza.

La georreferenciación se realiza según el sistema de coordenadas Gauss Krugger Buenos Aires, estandarizado por la Unidad de Sistemas de Información Geográfica (USIG) de la ciudad. Las capas de contexto territorial se actualizan periódicamente con la información provista por la USIG. A su vez, Mapa Escolar provee anualmente a la USIG una base georreferenciada de establecimientos y edificios educativos del sector público y privado a la USIG, poniendo de esta manera a disposición del resto de las áreas de gobierno porteño y al público usuario a través del Mapa Interactivo de la Ciudad de Buenos Aires, información actualizada sobre la localización de los servicios educativos en la Ciudad. De esta manera el sistema de gestión educativa pretende mejorar los procesos de administración y la relación con alumnos y profesores. Contar con un buen sistema de gestión educativa puede garantizar una mayor organización en el día a día de la escuela, optimizando el rendimiento de los gestores e incluso la calidad de la enseñanza. Si bien este sistema tiene como objetivo facilitar los trámites administrativos a los docentes y mejorar los controles al Estado, demuestra que el dicho programa es un trabajo articulado entre el Ministerio de Educación y la Secretaría de Gestión de Recursos Humanos, dependiente de la Secretaría General de Gobierno.

En la Sociedad de la Información, la biblioteca escolar constituye un pilar indispensable en los procesos educativos y en el desarrollo de servicios docentes y culturales que respondan a los objetivos enmarcados en el Manifiesto de la UNESCO. Se concibe la Biblioteca escolar como espacio de aprendizaje, de acceso a diversas fuentes de información, de comunicación. De esta manera, el Proyecto Red de Bibliotecas Escolares concibe a la Biblioteca Escolar como espacio de acceso, uso y comunicación de la información que contribuye a la construcción de las habilidades que cada individuo necesita para poder desarrollarse en la Sociedad de la Información: acceder, seleccionar y analizar la información.

Desde esta perspectiva, el proyecto implica promover la alfabetización digital y la inclusión de las TIC a la Biblioteca Escolar, incorporando paulatinamente el recurso Internet como otra fuente de acceso a la información y de esta manera, promover relaciones de colaboración entre las Bibliotecas Escolares.

La Biblioteca Nacional de Maestros pública en este sentido, el cuadernillo titulado programa bibliotecas escolares y especializadas de la República Argentina. Este constituye una política pública para las bibliotecas del sistema educativo que plantea los lineamientos básicos que comprende el programa. Asimismo incluye sus ejes de acción y lo realizado por la nación y las jurisdicciones desde el año 2000 como avances hacia la consolidación de políticas federales pertinentes.

Red de bibliotecas escolares

La importancia de la cooperación en el ámbito bibliotecario es un principio reconocido. De hecho, el 7° Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas llevado adelante en México concluye que el principio básico que debe orientar toda política bibliotecaria es el de cooperación entre todas las administraciones e instituciones. Esto se debe a que el desarrollo de las bibliotecas públicas es una cuestión de Estado y como tal requiere un esfuerzo coordinado de todas las administraciones. Este necesariamente debe plasmarse en los presupuestos del Estado, de las comunidades autónomas, de las diputaciones y de los municipios.

Centrándose en la red de BE, se trata de un proyecto que promueve y facilita el uso de las TIC en las Bibliotecas Escolares de las Escuelas Primarias del GCBA. Este proyecto concibe a la BE como espacio de acceso, uso y comunicación de la información que contribuye a la construcción de las habilidades que cada individuo necesita para poder desarrollarse en la Sociedad de la Información tales como acceder, seleccionar y analizar la información.

Desde esta perspectiva el proyecto implica promover la alfabetización digital y la inclusión de las TIC a la Biblioteca Escolar, incorporando paulatinamente el recurso Internet como otra fuente de acceso a la información.

Objetivos

- Promover la construcción de la cultura digital en los docentes Bibliotecarios
- Incorporar el uso de las TIC a los proyectos de la Biblioteca Escolar.

- Fomentar espacios de aprendizaje en los que la biblioteca escolar incluya el recurso Internet como fuente de información y de producción de conocimiento compartido.
- Promover relaciones de colaboración entre las Bibliotecas Escolares

Líneas de Acción

La Red de Bibliotecas Escolares trabaja en conjunto con las Supervisiones de las BE organizando encuentros-talleres con los maestros bibliotecarios. El propósito de estos encuentros es brindar estrategias y recursos que faciliten el acceso a las TIC desde la biblioteca escolar. El equipo de la Red está conformado por un Coordinador Pedagógico y Asesores Pedagógicos en Tecnologías quienes trabajan con los Bibliotecarios Escolares en la inclusión de las TIC.

Las acciones de trabajo se organizan en torno a los siguientes ejes:

A) Talleres:

Se trabajan diversos contenidos informáticos y se planifican en conjunto con las Supervisiones de las Bibliotecas Escolares.

B) Asistencia Pedagógica en Tecnología en las Bibliotecas:

El Equipo de la Red de Bibliotecas Escolares asiste periódicamente a los bibliotecarios escolares interesados en incluir las TIC a sus prácticas docentes; a través del dictado de talleres específicos sobre TIC o atendiendo proyectos propios de la Biblioteca Escolar.

C) Difusión de experiencias pedagógicas con TIC en las Bibliotecas Escolares:

Se organizan en conjunto con los Supervisores de Bibliotecas Escolares espacios de difusión y socialización de las diversas experiencias con TIC realizadas por los Bibliotecarios con el acompañamiento y la asistencia pedagógica del equipo de trabajo. El Ministerio de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires invita a Bibliotecarios Escolares de Nivel Primario del GCBA a compartir y socializar experiencias pedagógicas, con TIC, de las Bibliotecas Escolares del Nivel Primario de las Escuelas de la Ciudad

Autónoma de Buenos Aires. Esta iniciativa se viene llevando adelante desde el año 2009 ininterrumpidamente como un gran espacio de intercambio.

Es importante destacar que cada supervisión de bibliotecas se organiza por zonas de acuerdo a su distrito escolar, se distribuyen en zona A, hasta la zona J, abarcando todo la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Experiencias de las Bibliotecas Escolares

Las bibliotecas escolares difunden sus experiencias en los blogs creados y administrados por los propios bibliotecarios profesionales de las escuelas para compartir, estimular y promover la participación de sus usuarios. En este sentido, los blogs como herramientas dinamizadoras de la biblioteca escolar permiten, entre otras cosas:

- Experimentar escrituras personales en la red
- Seleccionar y compartir fuentes de información de interés
- Practicar la lectura en red
- Difundir los servicios de la Biblioteca Escolar
- Dar a conocer el trabajo que se realiza con los alumnos desde Biblioteca Escolar
- Mostrar las producciones de los alumnos
- Organizar y categorizar información
- Comunicar sobre las existencias, adquisiciones y necesidades
- Recibir opiniones y comentarios

Todo está en la red. Sin necesidad de aplicaciones locales, salvo el navegador, los bibliotecarios pueden crear contenido, publicarlo, y compartirlo a través de la red desde cualquier lugar y a cualquier hora.

Catalogaciones colectivas

Otra de las tareas que se realizan en cooperación son las catalogaciones colectivas del material existente en las bibliotecas escolares. Se ofrece en el sitio la posibilidad de descarga del ISO, con su instructivo correspondiente, más la guía de solución de problemas relacionados a la Base de datos que se implementa *Aguapey*.

Documentos de apoyo para la gestión bibliotecaria

La Supervisión de Bibliotecas ha mantenido por casi una década distintas instancias que apuntan a la actualización pedagógica de los maestros bibliotecarios: capacitaciones, cursos, jornadas, encuentros, publicaciones. Actualizaciones pedagógicas y técnicas que hacen a la labor diaria de los bibliotecarios.

Jornadas y Encuentros

Anualmente, en el marco del proyecto “Actualización Pedagógica”, la Supervisión de Bibliotecas organiza juntamente con otras instituciones, encuentros y jornadas de actualización, perfeccionamiento o intercambio de experiencias docentes.

Espacio de comunicación entre bibliotecarios

Es un espacio destinado a la divulgación de experiencias o proyectos generados por los bibliotecarios escolares o proyectos de trabajo en la biblioteca integrados con otras áreas.

Automatización de los procesos técnicos

Desde el año 1995 las BE dependientes de la DAEP (Dirección de Administración de la Educación Primaria), iniciaron un proceso de reconversión destinado a automatizar los procesos técnico–administrativos. Para ello se organizaron distintas instancias de capacitación. A fin de facilitar la continuidad de este proceso, se incluyen diversas herramientas (software, manuales, instructivos, documentos de apoyo). La DAEP es el organismo responsable de la supervisión y apoyo a las bibliotecas escolares, incluyendo la gestión de la conservación de los documentos y acervos.

Las BE utilizan el Software libre Aguapey basado en herramientas ISIS.DLL de gestión integral, que permite automatizar procesos comunes como la catalogación, préstamos, consultas, estadísticas, entre otros.

Cooperación bibliotecaria

Las bibliotecas han sido, tradicionalmente, centros dispuestos a cooperar entre sí, ya sea compartiendo recursos, experiencias o desarrollando

proyectos en forma conjunta. Una de las características de la biblioteca actual, es la cooperación, ya que la actuación individual de las bibliotecas es insuficiente para satisfacer las demandas informativas de los usuarios. El término cooperación bibliotecaria designa cualquier actividad que dos o más bibliotecas realizan en común a partir de acuerdos, persiguiendo objetivos comunes y poniendo al servicio, el personal y los medios necesarios. Cooperar es “compartir recursos”, es la forma más adecuada para la difusión de la información en diferentes medios a nivel local, nacional o internacional. La necesidad de cooperar, parte de la idea de que ninguna biblioteca puede afrontar las inquietudes informativas de todos los usuarios. El intercambio de recursos e informaciones es una herramienta muy útil para resolver las necesidades informativas que se puedan plantear. Puede decirse que el principal objetivo de la cooperación bibliotecaria es funcionar de manera más eficiente, sacando el mayor rendimiento de los recursos.

Navarro y Viñas (2011), en la 2ª Jornadas de Intercambios y Reflexiones acerca de la Investigación en Bibliotecología realizada en La Plata, mencionan diferentes razones por las cuales las bibliotecas están trabajando hoy en día de forma compartida:

- El ahorro en los costos de las adquisiciones y la prestación de los servicios.
- La mejora de los servicios (un ejemplo podría ser el préstamo interbibliotecario).
- El aumento del nivel de calidad de la biblioteca.
- El fortalecimiento de la imagen que se tiene de ellas.
- La ayuda profesional, donde se pueden consultar a las restantes bibliotecas y ayudan de esta manera en la toma de decisiones.

Por otro lado, las investigadoras señalan otras ventajas que reporta la cooperación, más allá del ahorro económico, como el aumento de la visibilidad de la biblioteca en su entorno, el fomento del trabajo en equipo, la eficacia en general y la posibilidad de compartir riesgos y errores.

En cuanto a su clasificación, la cooperación Bibliotecaria puede clasificarse desde el punto de vista geográfico, CALIBRE *cooperación*

internacional, REBIUN *cooperación nacional*, UTN Universidad Tecnológica Nacional *cooperación regional*, ROBLE Facultades de la Universidad de la Plata *cooperación local*.

Desde el punto de vista temático, REBIUN es un claro ejemplo de este modelo de cooperación, ya que reúne en su catálogo colectivo fondos enciclopédicos, *cooperación general*, o *cooperación especializada*. Si nos referimos desde la óptica de la finalidad, tenemos el ejemplo de RUECA, cooperación basada en productos. En este, la cooperación pretende realizar productos en común que, por lo general, suelen ser catálogos colectivos, bien de monografías, de publicaciones periódicas o de otro tipo de documentos.

Podemos referirnos también a la cooperación basada en sistemas automatizados, en donde el objetivo es sacar el máximo rendimiento al programa empleado por la biblioteca. Así como también la cooperación basada en servicios. En esta cooperación las bibliotecas se asocian para desempeñar de manera coordinada determinados servicios, como puede ser el préstamo interbibliotecario o la adquisición/compra compartida.

Por último, en la cooperación basada en políticas, se busca coordinar actuaciones y procedimientos de cara a actuar ante las instituciones y a planificar la gestión de las bibliotecas. Las acciones realizadas por REBIUN para conseguir incluir a las bibliotecas en los reglamentos y estatutos universitarios son un ejemplo de este tipo de cooperación.

Recursos

Es el término usado en general para describir cualquier fuente de información, ya sea impresa o electrónica. Cruz (1992) define a los recursos informacionales, de manera general, como los recursos destinados a garantizar y proveer a cada una de las etapas y procesos del flujo tecnológico de un servicio o sistema dado; incluyen de forma global a los recursos materiales (fuentes de información, tecnologías, instrumentos, productos, instalaciones) y financieros, como es el caso del presupuesto (pp. 7-8).

Cuando hablamos de recursos nos referimos, generalmente, a la colección, es decir a todos los tipos de documentos según su soporte:

Documentos impresos, libros de información, libros de lectura, obras de referencia o consulta, obras documentales o de conocimientos tales como monografías, obras de carácter histórico, geográfico, técnico, científico, etc. Publicaciones periódicas para docentes y alumnos, diarios, revistas. Aunque, no menos importantes los materiales gráficos, como son los carteles, mapas, fotografías o dibujos. Literatura gris y material efímero: documentos elaborados por la propia institución educativa o por otras. Documentos de corta extensión y de vida efímera como folletos, trípticos, hojas informativas, etc. Documentos audiovisuales; CD, videograbaciones. Documentos informáticos y electrónicos. Programas informáticos, softwares educativos, obras de referencia en CD-ROM, atlas, enciclopedias, videos documentales, etc.

Es preciso determinar qué material integra la colección y qué se necesita para el desarrollo del currículum de cada una de las áreas de estudio, además del acceso a bases de datos en línea en las terminales de consulta de la biblioteca. La cantidad total de libros que integra una BE se calcula sobre la base de la cantidad total de alumnos y docentes del establecimiento. Las normas internacionales estiman entre 8 y 12 libros por usuario potencial. Es decir que, si la escuela tiene 500 alumnos y 20 docentes, la colección debe tener alrededor de 6000 títulos sobre las diferentes áreas, sumados al material no literario.

Estos recursos son los que permiten ampliar, adquirir o comunicar datos y conocimientos con el fin de resolver una necesidad de información, si bien las B.E. tiene un amplio caudal de documentos que hacen al acervo institucional, el ministerio de educación pone a disposición de los bibliotecarios, materiales diversos para la gestión tales como: Materiales para bibliotecarios, biblioteca escolar digital contenedor digital de recursos, wix bibliotecas escolares, supervisión de B.E., dependientes del gobierno de la ciudad de Buenos Aires, Capital Humano también pone a disposición propuestas y recursos. Si bien los recursos son variados y diversos también cuentan con capacitaciones en servicio, talleres, encuentros y charlas con profesionales de la literatura y escritura.

Diseño metodológico

Tipo de investigación y enfoque metodológico

El presente trabajo se centró en un estudio de tipo exploratorio y descriptivo con un enfoque predominantemente cuantitativo. Se trata de una investigación que tiene como finalidad realizar una exploración y una descripción del fenómeno en su estado presente. Como sostiene Hernández Sampieri et al. (2010), la integración sistemática de los métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio sirve para obtener resultados más completos sobre el fenómeno. El estudio cuantitativo incluye, una *medición objetiva*, es decir se basa en datos medibles que permitan realizar análisis estadísticos. Se requiere de una muestra suficientemente grande y representativa de la población para que los resultados puedan ser generalizables, a lo cual se denomina *muestra representativa*. Este tipo de estudio se centra en cómo las variables interactúan entre sí y en qué medida se influyen mutuamente.

Permitiendo así identificar tendencias en el comportamiento de los usuarios de la biblioteca, sus necesidades informativas y el uso que hacen de los recursos existentes. A partir de estos conceptos se desarrolla la herramienta de recolección de datos, utilizando un enfoque predominantemente cuantitativo.

Población y muestra

La población objetivo está compuesta por usuarios reales de la biblioteca, es decir, integrantes de la comunidad educativa que hacen uso efectivo de sus servicios. Esta población incluye tanto a estudiantes -niños y niñas de entre 6 y 13 años- como a usuarios adultos, entre los que se encuentran docentes y personal no docente. La biblioteca atiende de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a 16:20, y recibe diariamente entre 80 y 100 personas. Para esta investigación se consideró un universo aproximado de 500 usuarios.

En este sentido, la población de este trabajo estará representada por los usuarios reales que diariamente concurren a la biblioteca ya sea con demandas espontáneas o demandas realizadas por sus docentes para la labor diaria en el

grado o para planificar tareas a domicilio. Los préstamos pueden variar desde literatura infanto juvenil, pasando por textos informativos o documentos de trabajo, tales como diseños curriculares para la enseñanza o material pedagógico.

Herramientas de recolección de datos

Posteriormente, se tomó como principal herramienta de recolección de datos, un cuestionario dirigido a los docentes y no docentes y otro a los alumnos. Esta herramienta como cita Hernández Sampieri (2014), consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, además permite recolectar datos predominantemente cuantitativos del encuestado, a partir de la formulación de preguntas.

Se utilizó la herramienta Google Formularios, que permitió estructurar el cuestionario en segmentos, incorporar diferentes tipos de preguntas y visualizar los resultados tanto a nivel individual como colectivo. Además, esta plataforma facilita la generación automática de tablas y gráficos, lo que resultó de gran utilidad para el análisis posterior de los datos. Estas funcionalidades justificaron la elección de esta herramienta digital como soporte para el diseño del instrumento.

El cuestionario presenta una pregunta abierta que permite una respuesta libre, redactada a criterio de quien responde, sin que el encuestador condicione las opciones. En cambio, las preguntas cerradas presentan un conjunto de respuestas definidas por quien elabora el cuestionario, entre las cuales el encuestado debe seleccionar la que más se aproxime a su situación, aunque esta no siempre refleje con exactitud (Hernández Sampieri, 2014).

El cuestionario fue enviado por correo electrónico al equipo de conducción, así como a los docentes y al personal no docente, quienes conformaron la muestra seleccionada para esta parte del estudio. En el caso de los alumnos, se propuso la realización de la encuesta tanto de forma individual como grupal, dentro de la sala de biblioteca y durante el horario asignado a la “hora de biblioteca”.

La aplicación de las encuestas se llevó a cabo en dos momentos: inicialmente en el mes de diciembre de 2024 y posteriormente, con el inicio del nuevo ciclo lectivo, durante el mes de marzo de 2025.

El presente trabajo se basó en una muestra estratificada, construida a partir de la división de la población en subgrupos definidos por características comunes, especialmente su condición de usuarios reales de la Biblioteca José Pedroni durante el período de estudio.

Se consideraron para el relevamiento aquellos usuarios que asistieron regularmente a la biblioteca, tanto en el marco de actividades planificadas con docentes de grado como de manera espontánea. Estos estudiantes concurren en general acompañados por sus docentes para aprovechar el espacio de la “hora de biblioteca”, donde realizan actividades vinculadas a la profundización de contenidos curriculares, investigaciones escolares, préstamos de libros y consultas específicas. En algunos casos, los docentes proponen consignas determinadas, mientras que en otros, los alumnos se acercan en los recreos con demandas informativas propias.

El criterio de inclusión principal fue haber utilizado efectivamente los servicios de la biblioteca durante el período mencionado, asegurando así la condición de usuarios activos y con experiencias reales de uso del espacio.

Los datos obtenidos a través de este procedimiento constituyen el insumo principal de estudio, ya que reflejan aspectos clave de la realidad investigada y permiten, posteriormente, organizar y presentar los resultados.

Análisis de datos

Para esta investigación se encuestaron 42 personas adultas (personal docente y no docente) y a 73 estudiantes, pertenecientes a los distintos grados de nivel primario, desde 1º a 7º grado.

Tal como se mencionó en el apartado metodológico se utilizó una encuesta estructurada como técnica de recolección de datos. Como señala Díaz (2002), esta herramienta consiste en una búsqueda sistemática de información en la que el investigador formula preguntas específicas a los participantes con el fin de obtener datos individuales que, posteriormente, se agrupan y analizan de forma agregada.

A diferencia de otras técnicas, la encuesta presenta un cuestionario uniforme para todos los participantes, con las mismas preguntas y en condiciones de aplicación similares. Según Hernández Sampieri (2010), se trata de uno de los instrumentos más utilizados en investigaciones descriptivas, ya que permite recolectar información respecto de una o más variables previamente definidas.

En este estudio, se consideró que el grupo encuestado compartía características relevantes para la investigación, especialmente en relación con sus prácticas de uso, necesidades informativas y experiencias con los servicios de la biblioteca. Considerando que el grupo a medir es similar por cuanto reúne preferencias investigativas compartidas.

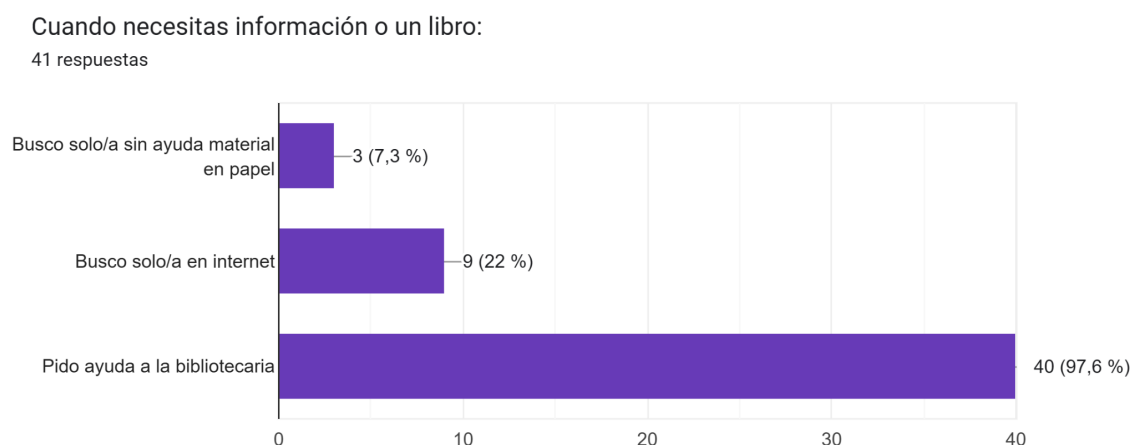
Uso de la biblioteca escolar según grado de cursada

Todos los integrantes del equipo de docentes² que conforman la comunidad educativa hacen uso de la BE, distribuida en 40 minutos. En este periodo los docentes pueden realizar diferentes tareas con sus alumnos, estas opciones son planificadas con anterioridad y en algunos casos espontáneas, pero siempre basándose en una previa planificación con contenidos adecuados al área de trabajo o investigación.

² En cuanto a la distribución: 1º grado, cuenta con cuatro secciones denominadas A, B, C, y D. De 2º grado a 7º grado cuentan con tres secciones denominadas A, B y C.

Gran parte de los usuarios concurren a la biblioteca en la instancia de “hora de biblioteca” la cual consiste en una hora semanal por cada grado, que se planifica conjuntamente con el docente de grado y el profesional bibliotecario. Por otra parte concurren ocasionalmente alumnos de variados grados en momentos no pautados en condición de algún préstamo o devolución diario al salón de clase.

Figura 1: Modalidades de búsqueda y rol del bibliotecario



Fuente. Elaboración Propia

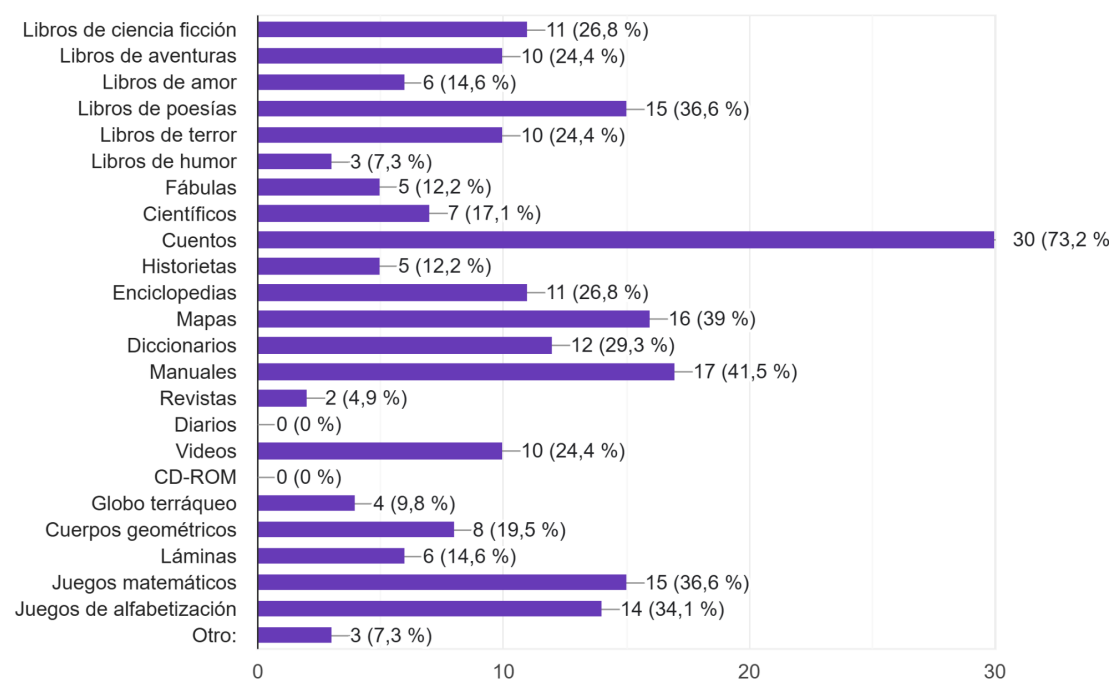
Si bien en general los usuarios suelen ser autónomos a la hora de hacer uso de la biblioteca en cuanto a sus servicios generales, cuando surgen búsquedas siempre piden la intervención del bibliotecario ya sea para búsqueda o recomendación.

Temáticas y tipos de materiales buscados por los usuarios

Figura 2. Temáticas más consultadas y tipos de materiales preferidos por los usuarios

¿Qué libros o materiales buscas en biblioteca? Marca con una cruz :

41 respuestas



Fuente. Elaboración propia

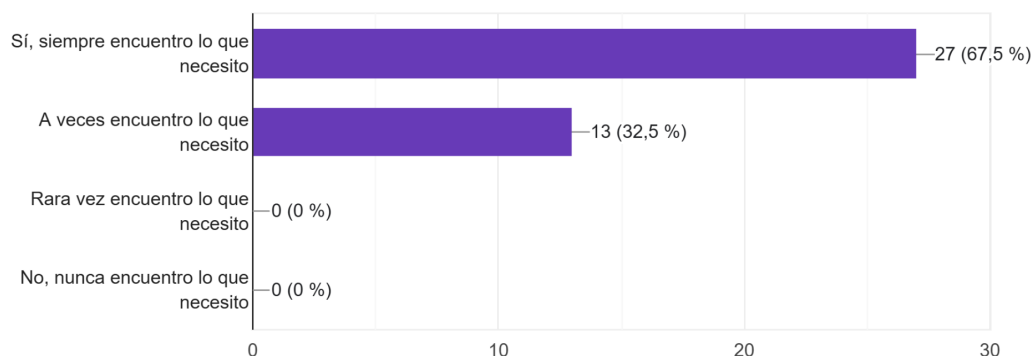
A la hora de realizar búsquedas por sí solos los alumnos se inclinan por los cuentos en sus diferentes géneros literarios, aunque los textos de estudio como los manuales, son de consulta permanente. Por lo general hacen uso de una gran variedad de documentos, los juegos matemáticos y de alfabetización son un recurso elegido por los usuarios.

Adecuación del fondo documental a las necesidades de los usuarios

Figura 3. La biblioteca cuenta con los materiales y libros que necesitan los usuarios

¿Consideras que la biblioteca tiene los libros o materiales que necesitas?

40 respuestas



Fuente. Elaboración propia

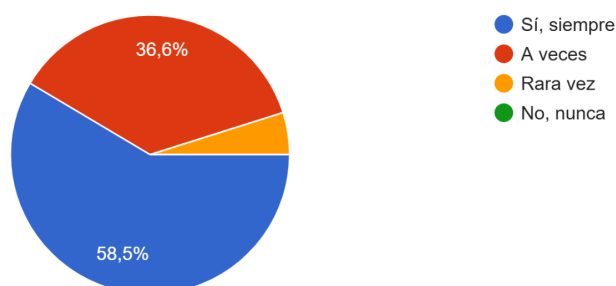
Fondo documental y su alineación con las demandas de los docentes

En términos generales, los usuarios docentes perciben que logran dar respuesta a las demandas académicas de sus estudiantes, lo que refleja una valoración positiva de los recursos disponibles. En esta línea, un 58,5 % afirma contar de manera permanente con un fondo documental actualizado, lo que sugiere un alineamiento sostenido entre la oferta bibliográfica y las necesidades formativas de la comunidad educativa.

Figura 4. El fondo documental existente

¿Consideras que la biblioteca cuenta con un fondo documental actualizado para satisfacer las necesidades de tus estudiantes?

41 respuestas

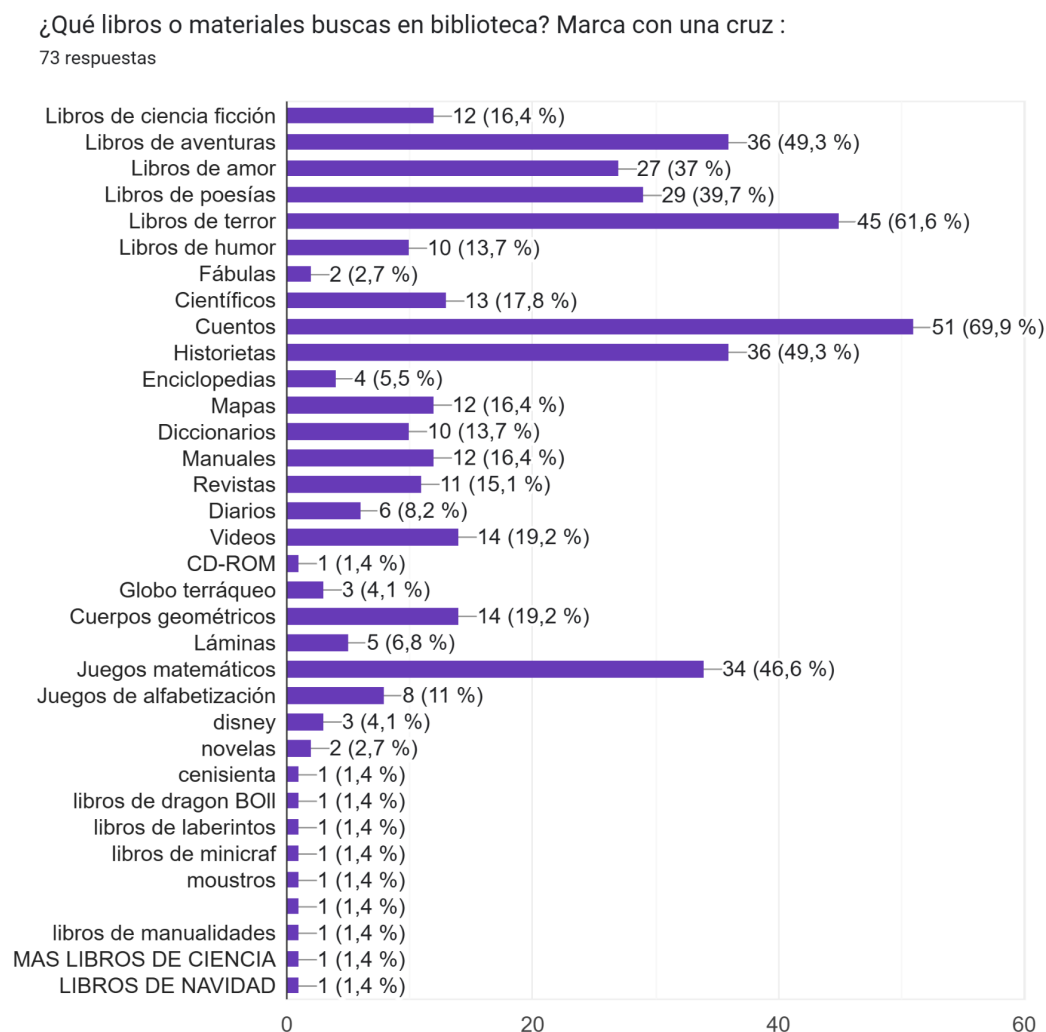


Fuente. Elaboración propia

Intereses temáticos de la comunidad usuaria

Se identificó coincidencia en las votaciones sobre las áreas de preferencias para los usuarios. Por ser una biblioteca especializada escolar, la muestra se inclinó hacia el tema literario, especialmente en los cuentos en sus distintos géneros, seguido de ello las historietas o cómics y los juegos matemáticos.

Figura 5. Temas de interés



Fuente. Elaboración propia

Cuando se hace alusión al término usuario/a se menciona cualquier persona que acude accidentalmente, suele ser docente o alumno, lector aficionado u ocasional, profesionales pertenecientes a la propia institución en la

que se ubica la biblioteca. Esto último representa una valiosa fuente por ser el centro de consulta de preferencia por los integrantes de la comunidad educativa en general.

En la primera variable, necesidades de información, se identificaron características relacionadas a la primera etapa (surgimiento). Del análisis se desprende que los cuentos en sus distintos géneros ya sean de terror, aventura, amor son temáticas de interés documental; por tanto, se hace oportuno y pertinente la definición de productos de información para este grupo de usuarios que buscan frecuentemente y desean satisfacer esas necesidades de información.

A partir de las áreas temáticas más requeridas por los usuarios, se considera que toda política de adquisiciones debe focalizarse en las áreas más demandadas y, al mismo tiempo, promover su uso mediante estrategias de difusión, valoración y visibilización. En relación con las actividades preferidas en la biblioteca, las respuestas indican un orden de interés que ubica en primer lugar las películas, seguido por la lectura recreativa y, en tercer lugar, la realización de investigaciones. Ante la pregunta sobre qué nuevos servicios les gustaría incorporar en la biblioteca, las respuestas fueron diversas. Entre las propuestas mencionadas se encuentran: la posibilidad de realizar salidas didácticas, clases al aire libre y la incorporación de nuevos recursos al fondo documental.

Otro punto de notable atención es que la tecnología se hace presente como herramienta útil y clave en las bibliotecas escolares. La biblioteca José Pedroni de la escuela primaria Rufino Luro Cambaceres, depende de organismo oficial, al no ser privada, El impacto del internet supone un cambio radical en la dinámica; esto no representa un aspecto negativo si no la adecuación e interiorización, debe verse como la posibilidad de seguir ofreciendo servicios de información hacia su público ampliando los recursos, trabajando en equipo con otras bibliotecas escolares distritales lo que llamamos trabajo colaborativo.

De esta investigación, se extrae que los usuarios encuestados tienen una percepción positiva relacionada al servicio prestado en este centro

educativo. Por ende, el grupo de encuestados manifestó una alta valoración hacia los servicios brindados en el centro educativo, como así también expresa la falta o ausencia de otros documentos tales como cuentos de fútbol o de amor entre otros.

Se puede aseverar que la BE aumenta la necesidad de adecuarse en adquirir nuevos métodos vinculados hacia el conocimiento de su segmento, la adopción de nuevos recursos tecnológicos y la adopción de habilidades lógicas operativas. El internet y las actuales conductas modifican el comportamiento documental, la gestión de la información y una relación más estrecha, diligente del bibliotecario con el usuario.

Conclusiones

En las actas de la 4° jornadas de intercambio y reflexión acerca de la Investigación en Bibliotecología realizadas en la UNLP de la Ciudad de la Plata (2015) pueden leerse apreciaciones como las de, Conforti, Palacios y Varela quienes han resaltado que la biblioteca, en función de su integración al proyecto institucional y del valor que le otorguen el equipo de gestión, el personal bibliotecario y otros actores educativos, puede desempeñar un papel central como soporte documental para la producción de conocimiento, la promoción de la lectura, la formación de usuarios y la recreación. Sin embargo, también advierten que, en ausencia de estas condiciones, corre el riesgo de quedar relegada dentro del ámbito escolar. Los servicios, como otras instituciones sociales, sufren los avatares de políticas económicas que no siempre contemplan sus desarrollos materiales. A ello se suman las habilidades y el compromiso de los maestros bibliotecarios, quienes, además de apoyarse mutuamente, desarrollan una valiosa tarea de cooperación bibliotecaria para garantizar servicios de calidad a sus usuarios, sin perder de vista la misión y los objetivos que orientan a las bibliotecas escolares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Sostener una colección actualizada y pertinente a las necesidades de la comunidad educativa se vuelve difícil cuando los recursos son escasos o inexistentes. Esta limitación reduce las posibilidades de acción, aunque el seguimiento y acompañamiento de la Supervisión de Bibliotecas Escolares constituyen pilares fundamentales para mejorar el funcionamiento y la gestión del rol y del servicio bibliotecario.

La educación está cruzada por múltiples problemáticas, que impactan directamente en el desarrollo de sus metas. La institución educativa, muchas veces se encuentra desbordada, al intentar solucionar cuestiones que la exceden. La atención de problemas familiares sociales, los grandes problemas de salud de los alumnos, cuestiones edilicias, emergencias en cubrir cargos de todo tipo, insuficiencia de partidas presupuestarias, inseguridad, índice elevado de educandos que requieren apoyos específicos vinculados a trastornos del neurodesarrollo. El desafío en este panorama, es reconocer la importancia de la labor bibliotecaria dentro de cada institución educativa por ser el dinamizador de propuestas que involucran cada vez más a todos los integrantes de la

institución educativa con variadas propuestas de promoción del libro y la lectura desde distintas perspectivas, siempre llevando adelante la función técnica y pedagógica acompañada de lo lúdico.

Reconocer nuevamente el valor de la información, la importancia de contar con recursos y material atractivo, actualizado, hacer de la biblioteca, como sostienen los documentos que acompañan esta labor profesional, un verdadero centro de recursos para la enseñanza. Para esto, contar con espacios de encuentros y formación bibliotecaria, compartir experiencias entre bibliotecarios de un mismo o diferente distrito, posibilitará encontrar acciones que cooperativamente, mejoren la toma de decisiones a la hora de abordar dificultades.

Esta investigación reafirma la importancia de comprender a los usuarios de la biblioteca José Pedroni, así como de analizar sus demandas informativas y la forma en que interactúan con los recursos disponibles. Conocer a los usuarios permite optimizar la oferta bibliotecaria y potenciar el rol de la biblioteca. Este enfoque se sustenta en los aportes teóricos de Sáenz Casado (1993), quien señala que los estudios de usuarios son esenciales para comprender hábitos, prácticas y necesidades de información, evaluar el nivel de satisfacción y diseñar estrategias que den respuesta a tales demandas. En el mismo sentido, Hernández Salazar (2011) aborda la relevancia de tales estudios para orientar actividades.

A lo largo de este estudio, se ha caracterizado el perfil de los usuarios. Los resultados obtenidos han permitido analizar en qué medida la biblioteca satisface esas necesidades y, más importante aún, oportunidades claras para la mejora de sus servicios.

Los resultados evidencian que los usuarios a la hora de realizar búsquedas por placer eligen el género cuento especialmente en sus variantes de terror, aventura y amor, las cuales se consolidan como temáticas de mayor interés. En cuanto a las modalidades y estrategias empleadas para seleccionar una búsqueda los usuarios siempre recurren al bibliotecario, como primer punto de partida, aunque también a su docente. En cuanto a la actualidad y

relevancia del fondo documental de la biblioteca José Pedroni los resultados arrojaron que sus demandas están satisfechas, tanto en el ámbito docente como en el de los alumnos. Si bien la biblioteca José Pedroni cuenta con recursos actualizados en materia pedagógica los cuales son proporcionados por el Ministerio de Educación de la ciudad, en el área de los alumnos no sucede lo mismo. Es en esta instancia, donde entran en juego las habilidades de los profesionales de la información para acceder a determinados documentos que son demandados por estos usuarios, ya sea a través de préstamos interbibliotecarios o presentando la demanda en la dirección de la escuela para poder acceder a la compra. Tal como señalan Navarro y Viñas (2011), la cooperación entre bibliotecas no solo permite reducir costos, sino también mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y ampliar las posibilidades de acceso a la información.

Cuando se indaga a la comunidad sobre su satisfacción frente a los servicios que brinda la biblioteca, en general los resultados fueron favorables, y esto se debe no solo a la labor diaria dentro del espacio de biblioteca escolar, sino también al trabajo que lleva adelante la Supervisión de bibliotecas escolares, que provee a los profesionales de capacitaciones constantes para el perfeccionamiento, talleres y cursos. Los cuales luego se replican en acciones en la escuela, de modo que los usuarios no solo hacen uso del fondo documental, sino también de espacios de club de lectura, podcast, radio, congresos, entre otros.

En este contexto el Sistema Nacional de Información se relaciona directamente con el marco legal y de políticas públicas existente, ya que dicho sistema establece el marco de operaciones y los objetivos para todas las BE argentinas. Reconociendo el rol fundamental de estas instituciones para la mejora en la igualdad de oportunidades y acceso a la información y el conocimiento. Esta ley busca el fortalecimiento y el fomento de las bibliotecas, de la lectura y la capacitación.

Este trabajo, desde el objetivo general llegando a los objetivos específicos se relacionan con varios puntos de la ley, pues la finalidad del Sistema es generar acciones para la integración de las unidades de

información, gestionadas en un marco de trabajo cooperativo el cual garantiza a los usuarios la igualdad de oportunidades y posibilidades de acceso a la información y la producción de conocimiento. Este estudio permitió, a su vez, identificar necesidades aún no satisfechas, lo que constituye un insumo para el diseño de estrategias orientadas a optimizar el acceso y responder de manera más eficaz a las demandas de los usuarios. Respecto del *objetivo h*, vinculado a la formación de colecciones pertinentes según la Ley, es clave para conocer las temáticas más consultadas, la cual asegura elegir una colección pertinente. Con respecto al *objetivo f*, contribuye a comprender cómo realizan sus búsquedas los usuarios y de esa forma diseñar estrategias de alfabetización informacional más efectivas. Si tomamos el *objetivo d*, éste análisis impulsa y optimiza el desarrollo de los servicios bibliotecarios el cual es fundamental para mejorar la calidad del acceso a la información. Los *objetivos a, d y f* también son claves en el desarrollo y optimización de servicios y proporcionan mejoras en competencias informacionales. La BNM funciona como autoridad de aplicación y coordinación del Sistema.

Por último, de este estudio se desprenden algunos posibles lineamientos que pueden servir como insumo para su aplicación. Entre ellos, se destaca la capacitación de los profesionales, con el fin de identificar y atender áreas de mejora que permitan responder adecuadamente a las necesidades de los usuarios; la planificación de políticas y planes estratégicos basados en las realidades de las bibliotecas escolares, tanto a nivel nacional como jurisdiccional; y la reglamentación e implementación efectiva de la ley correspondiente.

Comprender quiénes son los usuarios y cómo interactúan con los recursos disponibles permitió evidenciar que sus necesidades son variadas y que muchas veces vienen acompañadas de un aprendizaje que comienza en el aula, y que se profundizan en el espacio de biblioteca. Estas acciones no solo beneficiarán directamente a los usuarios, al ofrecerles una experiencia más rica y pertinente, sino que también contribuirán significativamente a acrecentar la visibilidad y el valor de las bibliotecas dentro de la institución educativa.

Bibliografía

- Bavaresco, A. (2006). *Proceso metodológico en la investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación*. Maracaibo, Venezuela. Recuperado el 10 de enero de 2025 de: http://biblioteca.bcv.org.ve/cgi-win/be_alex.exe?Autor=Bavaresco+de+Prieto,+Aura&Nombrebd=bcv_internet
- Calva González, J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Calva Gonzalez, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. (1ªed) México: UNAM.
- Camacho, J. A.E. (2004). *La biblioteca escolar en España : pasado, presente ...y un modelo para el futuro*. Madrid.
- Conforti, N., Palacios, CM & Varela, MS (2015). *Lineamientos para las bibliotecas escolares de la República Argentina ...Una necesidad. IV Jornada de Intercambio y Reflexión acerca de la Investigación en Bibliotecología* (La Plata, 2025). Recuperado el 2 de enero de 2025 de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53149>
- Cruz, A. (1992). *En torno a los conceptos documento, fuente y recurso en la ciencia de la información*. Ciencias de la Información, 23(4), 267- 272.
- Dervin, B. y Nilan, M. (1986). *Necesidades y usos de la información*. Recuperado el 6 de noviembre de 24 de: http://www2.hawaii.edu/~donnab/lis670/dervin_nilan.pdf
- Díaz, V. (2002). *Marco teórico conceptual para un sistema de investigaciones científicas*. Instituto de salud pública.
- French, WL y CH Bell. (1973). *Desarrollo organizacional: intervenciones de las ciencias del comportamiento para la mejora organizacional*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Gobierno de la Ciudad. (2025). *Investigaciones y estadísticas*. Recuperado de https://buenosaires.gob.ar/areas/educacion/dirinv/metodologia.php?menu_id=21209

González Guitián, MV (2009). *Una nueva visión de las bibliotecas universitarias en el contexto actual. Contribuciones a las Ciencias Sociales*. España: Eumed. Recuperado el 21 mayo de 2024. Disponible de: www.eumed.net/rev/cccss/06/mvogg.htm

González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información*. Gijón: Ediciones Trea.

Hernández, P. (sf). *El perfil del usuario de información. Investigación bibliotecológica*. páginas 16-22. Recuperado 21 de junio de 2024 de: <http://www.eiournal.unam.mx/ibi/vol07-15/IBI000701502.pdf>

Hernández, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. Cuadernos de investigación. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 18 de agosto de 2024 de: <http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/002023/1/384/8/978-607-02-0768-6.pdf> (argentina.gob.ar,

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Educación superior McGraw-Hill. Sexta edición. México.

Kolesas, M. (2009). *Una introducción al rol de la biblioteca en la educación del siglo XXI*. Del jardín a la terciaria. Información, Cultura y Sociedad. Recuperado el 02 de enero 2025 de: <http://repositorio.filo.uba.ar/handle/filodigital/11057>

Kunz, W. Y Hwj Rittel, W. Schwuchow. (1977). *Métodos de análisis y evaluación de las necesidades de información: una revisión crítica*. Múnich: Verlag Dokumentation, p. 17.

Lluch, G., Lipeikaite, U., Oyarzún, G., Blikstein, P., García, M. (2023). *El futuro es hoy: hacia la renovación de las bibliotecas, las prácticas y los espacios*

de lectura. Bogotá: CERLAC. Recuperado el 5 de julio de 2025 de https://cerlalc.org/wp-content/uploads/2023/01/Dosier_Innovacion_Bibliotecas_Cerlalc.pdf

Martínez, D. (2007). *Estudio y formación de usuarios en la biblioteca histórica "Marqués de Valdecilla"*, Estudio y formación de usuarios curso 2006-2007, Facultad de Ciencias de la Información Universidad Complutense, Madrid. Recuperado el 23 de mayo de 2023 <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/08f73f32-f30a-48bc-ab05-49646ae6f5eb/content>

Ministerio de Capital Humano. (2021). *Comenzó el trabajo federal por la reglamentación de la Ley 26.917*. Recuperado el 30 de abril 2024, de <https://www.argentina.gob.ar/noticias/comenzo-el-trabajo-federal-po-r-la-reglamentacion-de-la-ley-26917>

Ministerio de Educación – Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (2013) Diseño curricular para escuela primaria, 65-69. Recuperado de <https://buenosaires.gob.ar/sites/default/files/media/document/2018/03/26/97fdd52745c826a4fb14118647eb0b67498617d5.pdf>

Ministerio de Educación de la Nación. (2014). Ley 26.917 Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares y de Unidades de Información Educativas. Recuperado el 18 de mayo 2025 de http://www.bnm.me.gov.ar/redes_federales/ley-bibliotecas-escolares/index.htm

Núñez Paula, IA y Zayas Caballero, I. (2012). Perspectiva histórica y metodológica del sistema conceptual relativo al comportamiento informacional. *Artículos Científicos*, 8-9(8-9), 50-75. Recuperado el 18 de mayo de 2025 de: <http://eprints.rclis.org/25285/1/05-Art%C3%ADculo%2004.pdf>

Páez Urdaneta, Izaret. (1992). "Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios". En: *Avances y problemas*. Caracas: UNESCO, pág. 2-3.

- Romanos de Tiratel, S. (2008). Estudios de usuarios: investigación y competencia profesional [presentación powerpoint]. Recuperado el 15 de agosto de 2024, de:
www.abgra.org.ar/documentos/ppt/romanosusuarios.ppt
- Salazar, P. H. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información, 34, 349-368.
- Sanz Casado, E. (1994). Manual de estudio de usuarios. Madrid; Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Taylor, S. J. Y Bogdan, R. (1986). Métodos cualitativos de investigación. Buenos Aires: Paidós.
- Teruel, A. (2005). Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales.
- Wilson, T. D. (1981). Estudios de usuarios y necesidades de información. Journal of Documentation, 62(6), 658-670. Recuperado el 7 de mayo de 2025, de:
<https://pdfs.semanticscholar.org/c402/314407034f3670ce1db0a41d07cee0349a1e.pdf>
- Wilson, T. D. (2000). Comportamiento de la información humana. Informing Science, (3)2, 49-55. Recuperado el 12 de julio de 2024, de:
<http://www.inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>

ANEXO 1

MODELO DE ENCUESTA

Encuesta de satisfacción de servicios de la Biblioteca José Pedroni

1- ACCESO A LA INFORMACIÓN

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIGvD5wIZWHJNRDlxSTU5hZ37Ru6mIFxM92jF8RvMoxnsMhw/viewform?usp=sf_link (docentes)

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIGvD5wIZWHJNRDlxSTU5hZ37Ru6mIFxM92jF8RvMoxnsMhw/viewform?usp=sf_link (docentes)

2- ENCUESTA SERVICIOS

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeV7t4A64J04dKYtZjl979l56jSDSmJHjR7BBwA8nnp7HFIYQ/viewform?usp=sf_link (docentes)

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeV7t4A64J04dKYtZjl979l56jSDSmJHjR7BBwA8nnp7HFIYQ/viewform?usp=sf_link (alumnos)

3-ENCUESTA FONDO DOCUMENTAL

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeV7t4A64J04dKYtZjl979l56jSDSmJHjR7BBwA8nnp7HFIYQ/viewform?usp=sf_link (docentes)

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdl3GizpOY_OFleBlgC6UXLSbYXIFi3OJXkodpePEmCU5IJJQ/viewform?usp=sf_link (alumnos)