

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA.
FACULTAD DE EDUCACIÓN.
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN.**

**Formación de usuarios de la
Biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor.**

Resumen

**Proyecto para optar por el grado de Licenciatura
en Bibliotecología y Ciencias de la Información.**

Mayra Jiménez Méndez.

2006

Referencia bibliográfica:

Jiménez Méndez, Mayra Eugenia. (2006) Formación de usuarios de la Biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor. Tesis de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información; Facultad de Educación: Universidad de Costa Rica.

1. FORMACIÓN DE USUARIOS. 2. BIBLIOTECA ESCOLAR

I. Jiménez Méndez, Mayra Eugenia. II. Título

Resumen**Introducción**

La formación de usuarios es un proceso por el cual se instruye al usuario en el uso de los servicios, recursos, productos y demás beneficios informacionales, que les brindan las Unidades de Información, con el fin de ser facilitadores de información.

El presente informe comprende cinco aspectos que describen el propósito de la investigación, así como el procedimiento que se siguió para alcanzar conclusiones y elaborar una propuesta.

A. El problema y su importancia

La sociedad de la información se caracteriza por su alta demanda de información en el menor tiempo posible y de forma eficiente y eficaz; sin embargo, en muchas ocasiones, los usuarios de la información, aparentemente desconocen el uso de los recursos con los que cuentan, lo que al parecer provoca insatisfacción y desinterés por los servicios que le brindan los especialistas de la información.

Los miembros de la sociedad de la información necesitan desarrollarse con herramientas y destrezas que les permita acceder de una manera rápida a la información para producir conocimiento. El facilitar espacios para el aprendizaje y

para el desarrollo de destrezas y habilidades en el uso de los recursos de información, incentiva a los usuarios a indagar, conocer, aprender y desarrollar estrategias que les permitirá obtener información pertinente para sus necesidades informativas.

El profesional de la información debe difundir información y permitir el acceso a la misma, además de programar formación de usuarios donde se enseñe la importancia de las unidades de información, el uso de los recursos de información que posee, ayudando al desarrollo personal, y profesional de los usuarios que serán los partícipes del desarrollo social, económico y político.

La formación de usuarios, debe aplicarse en edades tempranas, pues al ir creciendo, estos usuarios potenciales y reales, van desarrollando destrezas que les permitan convertirse en investigadores y en usuarios sapientes de sus necesidades de información.

En el caso de los docentes y estudiantes del Colegio Madre del Divino Pastor, carecen de una formación formal para el uso de la biblioteca, por lo que se ha sentido la necesidad de crear un programa de formación de usuarios para el buen uso y manejo de los servicios y recursos de la Biblioteca.

El programa se pretende implementar en los docentes y en los niveles de primer grado correspondiente al I ciclo de la Educación general básica, cuarto grado, correspondiente al II ciclo de la Educación General Básica, sétimo año, correspondiente al III ciclo de la Educación general básica y décimo año, correspondiente al ciclo diversificado.

Es necesario que las bibliotecas escolares desarrollen programas de formación de usuarios donde se propicie el uso de destrezas y habilidades en el uso de la información, además de darle valor a la información como recurso, para que los usuarios se conviertan en personas competentes en el uso de la información y sean capaces de determinar el alcance de la información requerida y acceder a ella con eficacia y eficiencia.

La formación de usuarios les permitirá alcanzar y elevar el desarrollo integral, individual, social, cultural y así mismo, estimulará la utilización y el manejo de los recursos brindados por la biblioteca, además de aprender a adquirir, transmitir y enriquecer sus conocimientos.

B. Objetivos

Esta investigación se trazó como primer objetivo general: Diagnosticar la situación actual de los usuarios de la Biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor, en cuanto a los conocimientos sobre los Servicios y Recursos de Información, el cual se logró con cinco objetivos específicos:

1. Indagar acerca de la afluencia de los docentes y estudiantes a la biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor.
2. Determinar el conocimiento que tienen los docentes y estudiantes sobre los servicios de información brindados por la biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor.
3. Determinar el conocimiento que tienen los docentes y estudiantes sobre los recursos de información brindados por la biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor.
4. Identificar los temas de interés que los docentes y estudiantes tienen sobre el quehacer de la biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor.
5. Identificar las técnicas didácticas más apropiadas para la formación de usuarios en el uso de los servicios y recursos de información que la Biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor les ofrece.

El segundo objetivo general fue proponer un programa de formación de usuarios para los docentes y estudiantes de I, II y III ciclo de la Educación General Básica y Ciclo Diversificado del Colegio Madre del Divino Pastor, el cual se llevó a cabo con tres objetivos específicos:

1. Determinar las técnicas didácticas más apropiadas para la formación de usuarios.
2. Determinar las actividades pertinentes para la formación de usuarios.
3. Diseñar el programa de formación de usuarios para los docentes y estudiantes de I, II y III ciclo de la Educación General Básica y Ciclo Diversificado del Colegio Madre del Divino Pastor.

C. Procedimiento metodológico

1. Tipo de investigación

Este estudio se ubica dentro del paradigma positivista con un enfoque ecléctico. El tipo de investigación es de tipo descriptiva.

2. Sujetos y fuentes de información

a. Sujetos.

Para esta investigación se tomaron en cuenta alumnos y docentes como beneficiarios del programa de formación de usuarios y al personal administrativo, pues se relacionan directamente con los docentes y estudiantes y brindan un apoyo en las técnicas didácticas a aplicar en el programa.

En el caso de los estudiantes, cuya población asciende las 1800 personas, se tomó en cuenta:

- ↔ 40 estudiantes de primer grado, ya que estos niños están empezando el proceso educativo y marcan el inicio del primer ciclo de la educación general básica.
- ↔ 39 estudiantes de cuarto grado, los cuales se encuentran comenzando el segundo ciclo de la educación general básica y representan otra etapa de cambios tanto a nivel personal como intelectual.
- ↔ 36 estudiantes de séptimo año, estos alumnos, inician otra etapa, el tercer ciclo y último de la educación general básica. En este caso, los preadolescentes tienen intereses propios de la etapa de desarrollo por la que están pasando, por lo que para ellos se debe realizar un programa diferente al de los ciclos anteriores.
- ↔ 28 estudiantes de décimo año, ya que, se marca el inicio de la educación diversificada, además de que los intereses cambian porque se presenta una nueva etapa y nuevos horizontes a nivel profesional.

En el caso de los docentes, cuya población asciende las 65 personas, se tomó en cuenta:

- ↪ 40 docentes que imparten I, II y III ciclo de la Educación General Básica y Ciclo Diversificado.

Además, se entrevistó a las directoras, asistentes de dirección, orientadoras y a la psicóloga, para un total de 9 administrativos.

b. Fuentes.

Las fuentes ha utilizar para obtener la información requerida para alcanzar los objetivos, contemplarán la revisión de libros, tesis, artículos de revista y demás documentos impresos o digitales que brinden la información necesaria para desarrollar la presente investigación, así como la información brindada por los encuestados.

c. Muestra.

El tipo de muestra es a conveniencia, ya que se desea investigar a los estudiantes de los niveles de primer grado, cuarto grado, sétimo año y décimo año, por encontrarse en los inicios de las etapas de educación.

D. Conclusión

Según el estudio realizado a los docentes y estudiantes del Colegio Madre del Divino Pastor, se detectó que carecen de una formación formal para el uso de la biblioteca, desconocen la diferencia entre los conceptos de Servicios y Recursos de Información, por lo que se sintió la necesidad de crear un programa de formación de usuarios para el buen uso y manejo de los servicios y recursos de la Biblioteca.

E. Propuesta

Por lo que para la propuesta, se escogieron dos programas computacionales, con el fin de utilizar tecnología y que el usuario, que se ha vuelto más competente en el manejo de herramientas tecnológicas, se sienta más identificado con la información que se ha puesto a su disposición. Los programas a utilizar son **Macromedia**, el cual es para el diseño de páginas Web, pero brinda la facilidad de utilizar, crear y editar imágenes, videos, tablas, animación de texto, hipervínculos y **PowerPoint**, el cual permite crear y editar presentaciones que contengan componentes de multimedia, es decir, medios visuales y sonoros, tales como videos, grabaciones, fotografías, animaciones de imágenes gráficas, videoconferencias, hipervínculos, entre otras. El programa de Macromedia se utiliza también con el objetivo de poner a mediano plazo la información general que conlleva el programa de formación de usuarios en línea.

Esta propuesta de programa de formación de usuarios se ha realizado para tres tipos de población: niños, jóvenes y adultos. A pesar de que todos llevan la misma información, existe diferencia en la forma de mostrarla, ya que existen diferentes niveles de educación.

El programa de formación de usuarios se aplicará primeramente a los docentes, ya que ellos son parte importante de la comunidad a la que sirve la Biblioteca y junto a ellos se debe de promover el uso de los recursos y servicios que se tiene a disposición, seguidamente y con su ayuda, orientación y sugerencias, se aplicará el programa a los estudiantes del CMDP.

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA.
FACULTAD DE EDUCACIÓN.
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN.

Formación de usuarios de la
Biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor.

Proyecto para optar por el grado de Licenciatura
en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Por:

Mayra Jiménez Méndez.

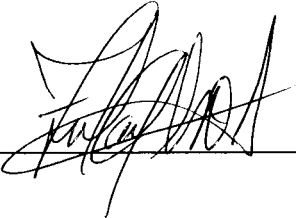
2006

TRIBUNAL

MBA. Magda Cecilia Sandí S.
Directora Escuela de Bibliotecología
y Ciencias de la Información



Msc. Zulay Calvo Abarca
Directora del Proyecto



Msc. Damaris Espinoza Quirós
Lectora



Msc. Guillermo Pérez Merayo
Lector



Licda. María Elena Ureña J.
Profesora Invitada



COMITÉ ASESOR

Msc. Zulay Calvo Abarca
Directora

Msc. Damaris Espinoza Quirós
Lectora

Msc. Guillermo Pérez Merayo
Lector

Dedicatoria

Cada amanecer que Dios nos regala, es una nueva oportunidad para escalar las montañas que se nos presentan día con día y aunque en ocasiones creemos desistir, Dios y María nos brindan su mano para avanzar y lograr llegar a la cima, con algunos raspones y algunas lágrimas, pero vencedores. A Él todo Honor, Gloria y Majestad y a su Santísima Madre las gracias eternas que le adornan.

Desde antes de nacer, Dios nos ha marcado un camino, el ser vencedores. A mi lado a puesto a dos seres que por amor me han concebido, que por amor guían mi camino, que por amor han estado siempre conmigo. A esos seres maravillosos, mis padres, les entrego esta cúspide escalada y todos los hermosos paisajes que desde ella pueden verse.

Antes de mí, Dios les regalo a mis padres dos grandes diamantes, mis hermanos, quienes mientras escalaba, dibujaban en cada estrella sonrisas de ánimo, paciencia, serenidad, entrega y apoyo. Esos dos diamantes, han procreado tres hermosos faros que iluminan mi camino y lo llenan de alegrías, locuras, canciones y cariños. A ellos cinco les entrego todas las flores hermosas que encontré en este camino, cada una de las cuales lleva impreso un recuerdo, un beso, un abrazo, una palabra, un reto, un "levántate y camina".

Dios en su gran bondad, ha dotado mi camino de ángeles, muchos de los cuales escalaron conmigo cuando mi mirada se perdía, cuando creía que ya no existía esperanza, cuando no sabía dónde colocar mis manos y mis pies para no caer. A esos ángeles, mis verdaderos amigos, les entrego cada mariposa multicolor que Dios puso en mi camino, en señal de que la vida no solo tiene matices grises, si no que tiene una gama infinita de tonos que merecen ser apreciados.

Agradecimientos

“En los azares de la vida no hay tesoro más grande que la gratitud”

MJM, 2002

A Dios y a su Madre Santísima bajo la advocación de la Madre del Divino Pastor, por iluminarme en cada palabra, dotarme de todo lo necesario para desenvolverme como persona y profesional y por dejarme alcanzar otra meta rodeada de muchas personas especiales que nunca dejaron de confiar en mí.

A mis padres por todo su amor, paciencia, consejo, sabiduría, confianza y tantas otras cosas que me han brindado durante toda mi vida.

A mis hermanos y sobrinos por todo su amor, disposición y ayuda para conmigo.

A mis amigos que nunca me dejaron sola y siempre creyeron en mí, aun en aquellos momentos en que quise encender un fósforo y dejar todo en cenizas.

A las directoras y personal del Colegio Madre del Divino Pastor, por su gran ayuda, consejo y apoyo brindado durante todos estos años que hemos caminado juntos.

A mi directora, lectores de este proyecto y demás profesionales, que me brindaron orientación y que a pesar de las discrepancias, siguieron conmigo.

A todos, infinitas GRACIAS por acompañarme, apoyarme siempre, por no dejarme caer y por no dejar de creer en mí.

“Bendito quien confía en el Señor y pone en Él su confianza. Será como el árbol plantado junto al agua, que junto a la corriente hecha raíces, cuando llega la sequía no lo sentirá, su hoja estará verde, no se inquieta, no deja de dar fruto.” (Jer. 17: 7-8)

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
CAPÍTULO I. Introducción	16
A. El problema y su importancia	17
B. Objetivos	20
1. Objetivos generales	20
2. Objetivos específicos	20
CAPÍTULO II. Marco Teórico-Conceptual	22
A. Revisión de literatura	23
B. Marco conceptual	26
1. Biblioteca	26
a. Biblioteca electrónica.	26
b. Biblioteca digital.	26
c. Biblioteca virtual	27
2. Unidad de información	27
3. Biblioteca escolar.	27
4. Sistema de Bibliotecas escolares de Costa Rica.	31
a. Reseña histórica.	31
b. Objetivos.	33
5. Usuario.	35
6. Bibliotecólogo escolar.	37
7. Alfabetización informacional	39

8. Formación de usuarios.	40
9. El aprendizaje y el juego.	44
10. Técnicas didácticas.	47
11. Desarrollo Humano.	49
12. Colegio Madre del Divino Pastor (CMDP).	52
13. Biblioteca del CMDP	54
CAPITULO III. Procedimiento Metodológico	56
A. Metodología para lograr el objetivo general 1	57
1. Tipo de investigación	57
2. Sujetos y fuentes de información	58
a. Sujetos	58
b. Fuentes	59
3. Variables, su operacionalización e instrumentalización	60
4. Descripción de los instrumentos	61
5. Análisis de resultados	62
B. Metodología para lograr el objetivo general 2	62
1. Pasos anteriores a la propuesta	62
2. Estructura de la propuesta	63
CAPITULO IV. Análisis e interpretación de resultados.	64
A. Taller realizado a los niños de primer grado	66
B. Análisis de la información brindada por los Estudiantes	72
1. Variable # 1: Regularidad de visita a la Biblioteca	73

2. Variable # 2: Conocimiento de servicios de información	77
3. Variable # 3: Conocimiento de recursos de información	81
4. Variable # 4: Temas de interés	86
5. Variable # 5: Técnicas didácticas	90
C. Análisis de la información brindada por los Docentes	93
1. Variable # 1: Regularidad de visita a la Biblioteca	94
2. Variable # 2: Conocimiento de servicios de información	97
3. Variable # 3: Conocimiento de recursos de información	102
4. Variable # 4: Temas de interés	105
5. Variable # 5: Técnicas didácticas	108
D. Análisis de la información brindada por el Personal administrativo	112
CONCLUSIONES	119
A. Conclusiones	120
CAPÍTULO V. Propuesta.	121
A. Programa de Formación de Usuarios	123
1. Escenarios	123
2. Teoría en la Formación de Usuarios	124
3. Actividades para formar a los Usuarios	146
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	149
APÈNDICES	154
ANEXOS	198

LISTA DE ABREVIATURAS

AI	Alfabetización Informativa
ALA	American Library Association Asociación de Bibliotecas Americanas
CMDP	Colegio Madre del Divino Pastor
IFLA	International Federation of Library Associations and institutions Federación Internacional de las Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias
MEP	Ministerio de Educación Pública
s.f.	Sin fecha
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1: Nivel educativo en que se encuentran los estudiantes entrevistados	72
Cuadro N° 2: Asistencia a la Biblioteca	74
Cuadro N° 3: Frecuencia de visita de los estudiantes a la Biblioteca	75
Cuadro N° 4: Conocimiento de lo que es un Servicio de Información	77
Cuadro N° 5: Servicios conocidos por los estudiantes	80
Cuadro N° 6: Conocimiento del concepto de Recurso de Información	81
Cuadro N° 7: Recursos de información conocidos por los estudiantes	84
Cuadro N° 8: Servicios de Información de los cuales les gustaría conocer un poco más	87
Cuadro N° 9: Recursos de Información de los cuales les gustaría conocer un poco más	89
Cuadro N° 10: Técnicas didácticas que les gustaría que se apliquen para aprender sobre la Biblioteca	90
Cuadro N° 11: Número de docentes según el área en que realizan su labor administrativa	93
Cuadro N° 12: Asistencia a la Biblioteca	95
Cuadro N° 13: Frecuencia de visita de los docentes a la Biblioteca	96
Cuadro N° 14: Conocimiento del concepto de Servicio de Información	97
Cuadro N° 15: Servicios de información conocidos por los docentes	100
Cuadro N° 16: Conocimiento del concepto de Recurso de Información	102
Cuadro N° 17: Recursos de información conocidos por los docentes	104
Cuadro N° 18: Servicios de Información de los cuales les gustaría conocer un poco más	106

Cuadro N° 19: Recursos de Información de los cuales les gustaría conocer un poco más	107
Cuadro N° 20: Técnicas didácticas que les gustaría que se apliquen para aprender sobre la Biblioteca	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1: Nivel educativo en que se encuentran los estudiantes entrevistados	73
Gráfico N° 2: Asistencia a la Biblioteca	74
Gráfico N° 3: Frecuencia de visita de los estudiantes a la Biblioteca	76
Gráfico N° 4: Conocimiento de lo que es un Servicio de Información	77
Gráfico N° 5: Servicios conocidos por los estudiantes	80
Gráfico N° 6: Conocimiento del concepto de Recurso de Información	82
Gráfico N° 7: Recursos de información conocidos por los estudiantes	85
Gráfico N° 8: Servicios de Información de los cuales les gustaría conocer un poco más	88
Gráfico N° 9: Recursos de Información de los cuales les gustaría conocer un poco más	89
Gráfico N° 10: Técnicas didácticas que les gustaría que se apliquen para aprender sobre la Biblioteca	91
Gráfico N° 11: Número de docentes según el área en que realizan su labor administrativa	94
Gráfico N° 12: Asistencia a la Biblioteca	95
Gráfico N° 13: Frecuencia de visita de los docentes a la Biblioteca	96
Gráfico N° 14: Conocimiento del concepto de Servicio de Información	98
Gráfico N° 15: Servicios de información conocidos por los docentes	101
Gráfico N° 16: Conocimiento del concepto de Recurso de Información	102
Gráfico N° 17: Recursos de información conocidos por los docentes	104
Gráfico N° 18: Servicios de Información de los cuales les gustaría conocer un poco más	107

Gráfico N° 19: Recursos de Información de los cuales les gustaría conocer un poco más	108
Gráfico N° 20: Técnicas didácticas que les gustaría que se apliquen para aprender sobre la Biblioteca	109

ÍNDICE DE APÉNDICES

1. Cuestionario estudiantes	155
2. Cuestionario profesores	158
3. Entrevista personal administrativo	161
4. Actividades	162
a. BIBLIO	162
b. INFOCOL	173
c. Antorcha	182
d. Rompecabezas	186
e. Busque palabras	189
f. Memoria	193

ÍNDICE DE ANEXOS

1. Organigrama sección Primaria	199
2. Organigrama sección secundaria	201

Capítulo I

Introducción

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

A. El problema y su importancia

La sociedad de la información se caracteriza por su alta demanda de información en el menor tiempo posible y de forma eficiente y eficaz; sin embargo, en muchas ocasiones, los usuarios de la información, aparentemente desconocen el uso de los recursos con los que cuentan, lo que al parecer provoca insatisfacción y desinterés por los servicios que le brindan los especialistas de la información.

Los miembros de la sociedad de la información necesitan desarrollarse con herramientas y destrezas que les permita acceder de una manera rápida a la información para producir conocimiento. El facilitar espacios para el aprendizaje y para el desarrollo de destrezas y habilidades en el uso de los recursos de información, incentiva a los usuarios a indagar, conocer, aprender y desarrollar estrategias que les permitirá obtener información pertinente para sus necesidades informativas.

Aguilar Bulgarelli (1981), en el prefacio que realizó para el libro de Elementos de bibliotecología y bibliotecas escolares de Elia Van Patten, asegura que ***aprender*** denota “descubrir ... lo que en cada caso tiene una importancia vital, y apropiárselo individualmente” y que dentro de este proceso, la biblioteca debe “permitir al estudioso el ejercicio del pensar lógico, el conocimiento y manipulación de los medios a su alcance” (1981, p. 5), por lo que, el profesional de la información debe difundir información y permitir el acceso a la misma, además de programar formación de usuarios donde se enseñe la importancia de las unidades de información, el uso de los recursos de información que posee, ayudando al desarrollo personal, y profesional de los usuarios que serán los partícipes del desarrollo social, económico y político.

Según Alvarado (2003), la Biblioteca tradicional debe pasar a ser una Biblioteca innovadora, “...con el fin de que funcione como laboratorio que ofrezca a los usuarios la facilidad de utilizar diversos materiales para su investigación y aprendizaje y sirva para estimular al estudiante para que **“aprenda a aprender”**” (2003, p. 1).

La formación de usuarios, debe aplicarse en edades tempranas, pues al ir creciendo, estos usuarios potenciales y reales, van desarrollando destrezas que les permitan convertirse en investigadores y en usuarios sapientes de sus necesidades de información, como lo afirma Saray Córdoba (1998) “se debe educar al usuario en las etapas tempranas de su vida para lograr un adulto conciente de la importancia del uso de la información y consecuentemente, que esté interesado en promoverla y generarla”.

En el caso de los docentes y estudiantes del Colegio Madre del Divino Pastor, carecen de una formación formal para el uso de la biblioteca, por lo que se ha sentido la necesidad de crear un programa de formación de usuarios para el buen uso y manejo de los servicios y recursos de la Biblioteca.

El programa se pretende implementar en los docentes y en los niveles de primer grado correspondiente al I ciclo de la Educación general básica, cuarto grado, correspondiente al II ciclo de la Educación General Básica, sétimo año, correspondiente al III ciclo de la Educación general básica y décimo año, correspondiente al ciclo diversificado; estos son niveles que inician diferentes etapas del desarrollo humano, que generan diferencias importantes en sus pensamientos e intereses. Se pretende que ellos como usuarios aprovechen mejor los recursos y servicios que la Biblioteca de la Institución les pueda brindar.

Se debe recordar que los usuarios de I, II y III ciclo de la Educación General Básica y Ciclo Diversificado, se convierten en los usuarios de bibliotecas universitarias y especializadas, donde se hace evidente el desconocimiento de los servicios y productos de información que brindan estas unidades y la falta de destrezas en la búsqueda y recuperación de información.

Es necesario que las bibliotecas escolares desarrollen programas de formación de usuarios donde se propicie el uso de destrezas y habilidades en el uso de la información, además de darle valor a la información como recurso, para que los usuarios se conviertan en personas competentes en el uso de la información y sean capaces de:

1. Determinar el alcance de la información requerida.
2. Acceder a ella con eficacia y eficiencia.

En relación con lo anterior, Elia Van Patten (1987) afirma:

...las Bibliotecas Escolares son aquellas que funcionan dentro del ámbito de colegio o escuela y su finalidad es instruir e informar combinando la recreación y la distracción y ayudando a un mejor cumplimiento de los programas de estudio.

La Biblioteca Escolar es parte del proceso enseñanza – aprendizaje. (1987, p.58)

Es por lo anterior, que se pretende proponer un programa de formación de usuarios que pueda ser la base de los futuros investigadores, para que utilizando los recursos brindados por las Bibliotecas, generen conocimiento importante para su propio desarrollo.

La formación de usuarios les permitirá alcanzar y elevar el desarrollo integral, individual, social, cultural y así mismo, estimulará la utilización y el manejo de los recursos brindados por la biblioteca, además de aprender a adquirir, transmitir y enriquecer sus conocimientos.

B. Objetivos:

1. Objetivos Generales.

a. Objetivo general 1:

Diagnosticar la situación actual de los usuarios de la Biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor, en cuanto a los conocimientos sobre los Servicios y Recursos de Información.

b. Objetivo general 2:

Proponer un programa de formación de usuarios para los docentes y estudiantes de I, II y III ciclo de la Educación General Básica y Ciclo Diversificado del Colegio Madre del Divino Pastor.

2. Objetivos Específicos.

a. Objetivos específicos del objetivo general 1:

1. Indagar acerca de la afluencia de los docentes y estudiantes a la biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor.
2. Determinar el conocimiento que tienen los docentes y estudiantes sobre los servicios de información brindados por la biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor.
3. Determinar el conocimiento que tienen los docentes y estudiantes sobre los recursos de información brindados por la biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor.

4. Identificar los temas de interés que los docentes y estudiantes tienen sobre el quehacer de la biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor.
5. Identificar las técnicas didácticas más apropiadas para la formación de usuarios en el uso de los servicios y recursos de información que la Biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor les ofrece.

b. Objetivos específicos del objetivo general 2:

1. Determinar las técnicas didácticas más apropiadas para la formación de usuarios.
2. Determinar las actividades pertinentes para la formación de usuarios.
3. Diseñar el programa de formación de usuarios para los docentes y estudiantes de I, II y III ciclo de la Educación General Básica y Ciclo Diversificado del Colegio Madre del Divino Pastor.

Capítulo II

Marco Teórico

Conceptual

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

A. Revisión de literatura.

Para realizar este proyecto se ha hecho una revisión de literatura sobre el tema de formación de usuarios. Se han encontrado propuestas interesantes sobre el tema como lo es la de Castro (1998), la cual en su trabajo final de graduación, realizó una práctica dirigida llamada Formación de usuarios en el Liceo San Gabriel La Salle, en la cual se desarrollan seis talleres de formación; Castro llega a una importante conclusión en la que afirma "...la formación debe ser un proceso participativo, satisfacer la necesidad de surgir de un conocimiento autodiagnóstico, no puede ser impuesta desde cosmovisiones y realidades ajenas a las personas que la requieran". Además, entre sus recomendaciones, insta a los bibliotecólogos escolares a realizar jornadas de formación de usuarios, de acuerdo a las necesidades particulares.

Otra investigación que ha trabajado el tema de interés de este proyecto, es la de Díaz y Morales (1999), las cuales realizaron para su trabajo final de graduación, un programa de formación de usuarios en una versión interactiva de autoaprendizaje para su aplicación en la Biblioteca del Liceo de Coronado, en la que afirman:

Para los usuarios de las bibliotecas, muchas veces la búsqueda de información resulta una tarea lenta y poco precisa porque no tiene claro cómo hacerlo, pues nunca se les ha integrado en un proceso de formación que les prepare como usuarios autosuficientes en el uso de las herramientas y los recursos bibliotecológicos e informativos.

...

Se debe tener conciencia de la necesidad existente de crear programas de formación de usuarios en todos los niveles del desarrollo humano,...

... la biblioteca escolar debe aprovechar la oportunidad que tiene de formar usuarios, ya que tiene en su seno a individuos en proceso de formación, tanto académica como integral. El poner en práctica programas de formación debe ser tarea primordial de estas bibliotecas y, sobre todo, programas que vayan acordes con el desarrollo tecnológico y social. (1999, p. xvii)

Alvarado (2003), expone:

Cada vez se hace más necesario en las bibliotecas escolares, realizar un cambio fundamental, dirigido hacia una vida más activa en la búsqueda de la información, tanto en la manera de trabajar como en la preparación de los usuarios.

...

Así mismo, uno de los roles de las bibliotecas escolares es fomentar la enseñanza temprana sobre los servicios y recursos que brinda la biblioteca. (2003, p. 1)

En esta investigación, se pretende desarrollar un programa de formación que sea llamativo para el tipo de usuario e introductorio en la sociedad de la información, donde la tecnología va de la mano con el aprendizaje, logrando así una mayor afluencia de usuarios sapientes de los recursos con los que cuenta para sus investigaciones.

Las bibliotecas escolares deben innovar y buscar el acercamiento de sus usuarios, los cuales son la razón de ser y de existir de las unidades de información. Se debe hacer uso de los recursos y herramientas con las que se cuenta para brindar un programa de formación atractivo y apto para el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Los programas de formación son de gran importancia para el desarrollo personal y profesional de los estudiantes, dentro de este contexto es que se ha decidido realizar este proyecto.

En el ámbito internacional, se encuentran datos importantes sobre el particular, tal como el Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la información y los Estudios de Usuarios, realizado en México en 1996, y en el cual participaron especialistas de Argentina, Costa Rica, México y Uruguay.

Además, se encuentran cursos sobre formación de usuarios, donde se busca determinar los elementos que intervienen en el proceso denominado formación de usuarios de la información, con el fin de resolver problemas relacionados con el acceso a la información, propios de alguna unidad o servicio.

Asimismo se haya documentos electrónicos sobre conferencias realizadas en el tema, entre ellas la 60 th Conferencia General de la IFLA.

Toda biblioteca debe brindar una buena imagen de si misma, por lo que el plantear un buen programa de formación de usuarios, fortalecerá no solo los conocimientos del usuario, sino también, reforzará el objetivo principal de toda unidad de información, que es el de servir a los usuarios, además de facilitar la transferencia de información.

B. Marco conceptual

1. Biblioteca

Las bibliotecas se crean según las necesidades de sus usuarios y las características de la colección con la que cuenta, esto con el fin de responder a las necesidades de información que se presentan.

Los avances tecnológicos y las nuevas necesidades de la sociedad de la información, han llevado a la formación de otros tipos de biblioteca.

Morales (1996) asegura “han surgido términos como biblioteca electrónica, biblioteca digital, biblioteca virtual” (1996, p.32). Este fenómeno se ha dado como respuesta a la relación directa de los usuarios y los especialistas de la información con la tecnología y ha llevado a nuestras unidades de información ha convertirse en medios dotados de tecnologías.

a. Biblioteca electrónica

Morales (1996) la define como:

Es la que se encuentra ricamente dotada de equipo microelectrónico y de instalaciones de telecomunicaciones, que permitirán acceder a la información en formato electrónico in situ o a larga distancia; en las colecciones de estas bibliotecas convivirán todo tipo de materiales y formatos. (1996, p.32)

b. Biblioteca digital

Morales (1996) la define como:

Estas bibliotecas digitalizan sus colecciones y adquirirán información sólo en formatos electrónicos, magnéticos y discos ópticos, y ya no tendrían información registrada en papel (generalmente son bibliotecas pequeñas en cuanto al número de

usuarios, con una colección básica, con un espectro de materias reducido, y una cobertura acotada en cuanto a tiempo y temas). (1996, p.32)

c. Biblioteca virtual

Morales (1996) la define como:

Nos permite acceder a información desde puntos remotos, sin necesidad de tenerla físicamente. Incorpora avances tecnológicos a partir de los principios de la realidad virtual; es una modalidad que se inserta en los servicios de información especializada, ya que administra el acceso a información remota que se encuentra en colecciones que poseen otros puntos de servicio, pero a la cual se puede acceder mediante las telecomunicaciones. Hasta la fecha esta modalidad se da sobre temas muy específicos. (1996, p.32)

2. Unidad de información

Este término es utilizado para abarcar todos los tipos de biblioteca que existen. Así por ejemplo, se tienen las bibliotecas universitarias, las bibliotecas especializadas, las bibliotecas públicas, las bibliotecas escolares, los centros de documentación, entre otros.

3. Biblioteca escolar

En todos los centros de enseñanza se requiere un lugar para el estudio y la investigación, razón por la cual, las bibliotecas deben tener una buena organización, un planteamiento adecuado y oportuno, una eficiente y eficaz selección de materiales, equipo y personal, además de un manual de procedimientos donde se describen las labores y la forma de ejecutarlas.

Van Patten (1981), define bibliotecas escolares como:

Son aquellas que funcionan dentro del ámbito del colegio o escuela y su finalidad es instruir e informar, combinando la recreación y la distracción y ayudando a lograr un mejor cumplimiento de los programas de estudio. La biblioteca escolar es parte del proceso de enseñanza y aprendizaje. (1981, p. 58)

Ciertamente, este tipo de bibliotecas son parte esencial en el proceso de enseñanza y aprendizaje, pero también es en estas bibliotecas donde se deben formar los futuros usuarios de la información, por tanto, el servicio de la biblioteca debe facilitar el logro en el desarrollo del aprendizaje del joven estudiante, enriqueciendo y sirviendo de instrumento al currículum atendiendo a las necesidades de información de cada estudiante y de cada educador. El constante objetivo de la biblioteca de hoy es estimular y capacitar a cada uno de sus usuarios para que desarrolle al máximo sus destrezas en la búsqueda de información y en el aprovechamiento de los recursos documentales para un mejor aprendizaje y satisfacción de sus servicios brindados.

Briceño (1998) afirma que biblioteca es:

Aquella institución de servicio que reúne, organiza, preserva y facilita materiales informativos, cualquiera que sea su formato, con fines de estudio, investigación, recreación, autoformación, a una comunidad de usuarios. (1998, p.11)

Durante muchos años, no se le dio la importancia que requieren las bibliotecas escolares. En las instituciones educativas en donde éstas existían, funcionaban como almacén de libros o como salas de lectura. Con el pasar de los años, la situación ha ido cambiando y actualmente la biblioteca escolar, procura asumir un papel protagónico dentro de una concepción curricular innovadora, definida como: "todas las experiencias, actividades, materiales, métodos de enseñanza y otros medios empleados por el profesor o tenidos en cuenta por él, en el sentido de alcanzar los fines de la Educación" (UNESCO, 1983).

Es así que, la nueva concepción de biblioteca escolar, guía al alumno para que aprenda a aprender además de descubrir investigando, mediante la apertura de un

espacio para la labor creativa, el uso de tecnologías de información y el apoyo activo del desarrollo del currículo.

Briceño (1998) señala que las bibliotecas educativas,

Se encuentran ubicadas dentro de las instalaciones de una institución educativa y benefician con sus servicios tanto a estudiantes como a docentes en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, brindando los materiales informativos necesarios para que se realice la investigación, la formación y la recreación. Su colección está compuesta principalmente por libros de texto, de acuerdo con los programas de estudio y libros de consulta, que complementan el trabajo en el aula y la investigación. (1998, p.13)

Este tipo de biblioteca ofrece un servicio dinámico y organizado que contribuye al logro de los objetivos de la institución educativa y a mejorar la calidad del proceso de aprendizaje.

Según el Manual de Normas y Procedimientos para Bibliotecas Escolares (1981, p. 21-22), del Ministerio de Educación Pública, la biblioteca escolar es una “institución que funciona dentro de un plantel educativo”. Ésta es dirigida y administrada por el centro al que pertenece. Aunque es un organismo independiente al aula de clase, esta ligado al quehacer educativo, es un centro de aprendizaje en donde una variedad de materiales de apoyo educativo y personal especializado están a disposición de alumnos, docentes, administrativos y la comunidad educativa.

Para las bibliotecas escolares, según el Manual de Normas y Procedimientos para Bibliotecas Escolares (1981, p.23), se definen los siguientes objetivos:

1. Contribuir al logro de los objetivos formulados por la escuela.
2. Ser el centro vital de la institución y desarrollar una concepción amplia de la relación escuela-comunidad, actividades de proyección cultural.
3. Estimular en los docentes y alumnos el interés por la lectura y ayudar a formar y fomentar en ellos el hábito por la lectura.

4. Contribuir al desarrollo de habilidades, destrezas, actividades, a la búsqueda y análisis de la información, favoreciendo con ello el proceso de auto-educación.
5. Lograr que los alumnos y docentes recurran a la biblioteca como un medio para ampliar y actualizar sus conocimientos y como fuente de recreación e información.
6. Brindar apoyo a los maestros proporcionándoles los recursos bibliográficos y medios audiovisuales que auxilien su labor docente y que los mantengan al día en los avances de su profesión y del conocimiento.
7. Proporcionar a los usuarios la oportunidad de desarrollar sus intereses y de adquirir actitudes sociales positivas.

Dentro de las funciones que debe cumplir una biblioteca escolar, orientadas al servicio directo de atención a los usuarios, se encuentran:

1. Orientar a los docentes en el uso correcto de las diversas fuentes de información.
2. Seleccionar la literatura más apropiada para el desarrollo de tareas y trabajos de investigación de los estudiantes.
3. Colaborar con los docentes en la preparación de actividades tales como celebración de efemérides, exposiciones, murales y otros.
4. Apoyo a los estudiantes y docentes en la elaboración de materiales didácticos y visuales como carteles, transparencias, rota folios y otros.
5. Sugerir otras fuentes de información fuera de la biblioteca escolar.
6. Mantener informados a los usuarios sobre la adquisición de nuevos materiales bibliográficos.

Según el manifiesto de la biblioteca escolar dictado por la UNESCO y la IFLA (2004):

La biblioteca escolar proporciona información e ideas que son fundamentales para desenvolverse con éxito en la sociedad contemporánea, basada en la información y el conocimiento. La biblioteca escolar dota a los estudiantes con los instrumentos que les permitirán aprender a lo largo de toda su vida y desarrollar su imaginación, haciendo posible que lleguen a ser ciudadanos responsables. (UNESCO / IFLA
http://www.unesco.org/webworld/public_domain/school_manifiesto.html)

Además asegura este manifiesto que cuando los bibliotecólogos y los maestros trabajan en equipo, los estudiantes mejoran la lectura, la escritura y el aprendizaje, aprenden a encontrar solución a los problemas además de manipular mejor las tecnologías de información y comunicación. Los servicios de este tipo de biblioteca deben estar al servicio de toda la comunidad escolar en forma gratuita y sin distinción.

4. Sistema de Bibliotecas Escolares de Costa Rica

a. Reseña histórica.

En 1941 se crean las bibliotecas cantonales para que estuvieran ubicadas en las escuelas y fueran atendidas por el maestro. En la década de los cincuenta, las pocas bibliotecas que existían contaban con colecciones de cincuenta volúmenes.

En 1956, se realizan las primeras Jornadas Bibliotecológicas Costarricenses, con el fin de incrementar y crear el número de bibliotecas infantiles y escolares. Producto de estas jornadas, surge la idea de crear una sección de "biblioteca escolar" en el Ministerio de Educación Pública (MEP). El año de 1968 fue declarado el Año de la Biblioteca Escolar.

La formación del sistema de bibliotecas escolares de Costa Rica se originó en el año de 1975 con la investigación que realizó Elia María Van Patten titulada: Planeamiento de un sistema de bibliotecas escolares del tercer ciclo y educación

diversificada en Costa Rica y sus implicaciones en la formación del personal en la Facultad de Educación de la Universidad de Costa Rica. En este proyecto se describió la situación imperante en las bibliotecas del tercer ciclo y la educación diversificada y se propone una reestructuración de estos establecimientos con objetivos y funciones.

Antes de esta investigación, se consideró en el Planeamiento del Desarrollo Educativo de 1971, la organización de los servicios bibliotecológicos en primero, segundo y tercer ciclo y educación diversificada con los siguientes elementos: material bibliográfico, locales, mobiliario y equipo, formación del personal bibliotecológico, costos, bibliotecas para primer y segundo ciclo.

No fue sino hasta el año de 1974, con el Plan Nacional de Desarrollo Educativo, que se establece el Programa de Bibliotecas Escolares como un elemento indispensable en el fortalecimiento de nuestro Sistema Educativo y nace de esta forma la Asesoría de Biblioteca Escolares para tercer ciclo y educación diversificada, con el único fin de brindar asesoramiento técnico a los encargados de las bibliotecas. En este plan, se presentaron los lineamientos que deben regir las bibliotecas escolares de Costa Rica, entre los cuales se pueden citar:

- La organización de los servicios.
- La expansión de los servicios en los centros educativos.
- La formación del personal bibliotecológico.

En el año de 1975 comenzó a funcionar la Asesoría de Tercer Ciclo y Educación Diversificada con el nombre de Sistema de Bibliotecas Escolares de Costa Rica. Los componentes que integraron dicho sistema fueron:

- Departamento de Bibliotecas Escolares del Ministerio de Educación.
- Asesoría de Bibliotecas Escolares del III Ciclo y Educación diversificada.
- Comisión Central de Bibliotecas.

- Comisión Central de Coordinadores.
- Bibliotecas Integrantes del Sistema.

Esta primera estructura sufrió modificaciones hasta que fue establecida en el año de 1978.

b. Objetivos.

Los objetivos del Sistema de Bibliotecas Escolares se definen de acuerdo con el Manual de normas y procedimientos para bibliotecas escolares (1984, p.1-3) del Ministerio de Educación Pública:

1. Definir a nivel nacional, las políticas y normas que rigen los servicios bibliotecarios escolares para contribuir al mejoramiento cualitativo del proceso, enseñanza-aprendizaje y la formación integral del educando costarricense.
2. Contribuir a la formación de ciudadanos libres, independientes y con espíritu creativo, desarrollando en los usuarios de las bibliotecas escolares, habilidades para la selección y análisis crítico de la información.
3. Determinar las políticas de asesoramiento, seguimiento y control de calidad de los servicios bibliotecarios escolares y coordinar su ejecución con las Direcciones Regionales.
4. Promover acciones relacionadas con la formación permanente del personal en servicio de las bibliotecas escolares.
5. Formular lineamientos para planear la adecuación de los servicios bibliotecarios escolares de acuerdo a las necesidades regionales.
6. Determinar los métodos y procedimientos adecuados para lograr la total integración de las bibliotecas escolares al currículo.
7. Estimular la utilización de los servicios bibliotecarios escolares como parte integral del proceso educativo.

8. Propiciar diversidad de investigaciones funcionales en las bibliotecas escolares de las distintas regiones, comunidades y localidades del país para proponer las necesarias acciones correctivas.
9. Planear y dirigir proyectos pilotos para aplicar nuevos métodos, técnicas y servicios bibliotecológicos, con el fin de lograr la máxima eficiencia en la organización administrativa y funcionamiento de los servicios bibliotecarios escolares.
10. Formular recomendaciones para lograr el óptimo funcionamiento del Sistema de Bibliotecas Escolares e integrarlo al Sistema Nacional de Información.
11. Brindar asistencia a los asesores nacionales en relación con la organización, funcionamiento y servicio de las bibliotecas escolares.
12. Dar pautas alternativas para la evaluación de los servicios bibliotecarios escolares a nivel nacional.
13. Mantener contacto y coordinación permanente con los supervisores nacionales, a fin de planear la realización de trabajos y resoluciones de problemas con los servicios de las bibliotecas escolares.
14. Estimular la ejecución de proyectos que propicien acciones tendientes a que las bibliotecas escolares se proyecten a la comunidad, atendiendo sus demandas.
15. Contribuir a la superación profesional y a la actualización de los educadores del país mediante los servicios de la biblioteca.
16. Impulsar la utilización de recursos audiovisuales que mejoren la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Estos objetivos pretenden mejorar la calidad de los servicios que se brindan en las bibliotecas escolares con el propósito de que estas unidades de información se proyecten en forma dinámica al quehacer educativo y se conviertan en un apoyo al proceso de enseñanza – aprendizaje, mediante la utilización de los recursos bibliográficos y audiovisuales existentes.

5. Usuario

De acuerdo a Alpízar (1993) el bibliotecólogo estará en la capacidad de tener claro a quienes va a servir y cuáles son sus necesidades reales. Por tanto, conviene profundizar en el conocimiento del usuario que se espera atender con la finalidad de llevar a la práctica un servicio eficiente y eficaz en concordancia con sus necesidades y demandas de información.

Al respecto, Aguirre (1992) define al usuario como:

Individuo que puede necesitar información en momento dado para mejorar métodos, productos o resultados, capaz de resolver problemas planteados en la realidad de su mismo y por la sociedad.

En otras palabras es aquél que visita la unidad de información con el fin de requerir algún servicio. (1992, p.7)

Por su parte, Sanz (1994) define al usuario como “aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades” (1994, p.19), es decir, todos los seres humanos son usuarios, ya que todas las personas necesitan de la información para llevar a cabo su proyecto de vida.

Díaz y Morales (1999), garantizan que los usuarios son “individuos con necesidades propias tanto sociales y psicológicas como educativas e informativas” (1999, p.138), además que para satisfacer una necesidad, “requieren de conocimientos para facilitar su educación permanente o bien para llenar sus necesidades de recreación” (1999, p.138)

Alpízar (1993) afirma que:

El usuario es uno de los elementos fundamentales en todo sistema de información, el cual debe concebirse como un agente que desarrolla un papel protagónico de gran importancia en el accionar global del sistema. Es por tanto, eje motor de la creación, implementación, adaptación, funcionamiento y de retroalimentación de todo el sistema de información. Es el factor dinámico que puede transformarlo y modernizarlo para su propio beneficio. (1993, p.12)

Es decir, el usuario es aquella persona por la cual y para el cual existen las Unidades de información. Es aquel que requiere información en un momento dado, para un fin específico de su interés.

Mendoza Benítez (2004) menciona:

Se suele clasificar a los usuarios de la biblioteca en: Usuarios reales, que son los que asisten a la biblioteca y hacen uso de sus servicios en forma esporádica o sistemática y son, por lo tanto tangibles, concretos y verdaderos y, Usuarios potenciales: o sea, toda la comunidad de la institución a la que la biblioteca debe satisfacer sus necesidades de información y que por lo mismo son posibles usuarios de los servicios bibliotecarios. (<http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI2/educa.html>)

Por lo que, las bibliotecas deben preocuparse por formar tanto a los usuarios reales como a los potenciales, pues al mostrar interés por estos últimos, pueden lograr que se conviertan en usuarios reales de la unidad.

Cabe destacar dentro de este apartado que existe un grupo de usuarios a los que se les llama no usuarios de la información, los cuales son definidos por Jiménez Denis (1991) como:

... los no usuarios de la información son los beneficiarios potenciales de un sistema de información que no utilizan la información científica y técnica para la toma de decisiones, concebir nuevos productos, adoptar nuevas tecnologías, para mejorar y ampliar el proceso de aprendizaje y que se encuentran subordinadas a las necesidades sociales, económicas, psicológicas y otras más. (1991, p. 22)

Además Jiménez Denis (1991), afirma:

El considerar como no usuario a los que no hacen un buen uso de los servicios e instituciones (aunque los reciban) puede llevar a un equívoco, pues existen usuarios que se mantienen informados a través de los canales no formales: conversaciones e intercambios con colegas, información obtenida a través de los conocidos como "porteros" y otras más. (1991, p. 22)

Estos no usuarios de la información, según asegura Jiménez Denis (1991), son una clase importante que debe ser incluida en la educación y formación de usuarios para categorizarlos e influir adecuadamente en ellos.

6. Bibliotecólogo escolar

El bibliotecólogo es la persona que maneja o administra los servicios de una unidad de información. Según Yuspa (1968), el bibliotecólogo "ha de ser franco, abierto, comunicativo, espontáneo". Díaz y Morales (1999) señalan que los recursos humanos de la institución tienen relación directa con los usuarios. Por tal motivo, es de gran importancia la motivación, capacidad, cultura organizacional y el compromiso de cada quien con el trabajo.

Yuspa asegura también,

... el bibliotecario no se hace: 'nace'; pues quien no lleva en si un profundo sentido de renunciamiento, quien no se olvida de si mismo para identificarse con los demás, quien no siente la necesidad de 'buscar, pedir, averiguar' por los que están esperando... la respuesta adecuada que solucionará el problema planteado, no puede sentirse bibliotecario...

Con justa razón ha sido llamado el bibliotecario 'jornalero de la cultura'. Dueño de ese inmenso caudal bibliográfico que custodia, debe, con el mismo amor y con la misma justeza con que el artífice labra su joya, preparar con mente ágil y paciencia misionera la riqueza cultural que atesora...

...la bibliotecaria escolar, como la maestra, debe poseer profunda vocación docente. Solo así es posible permanecer a la espera del lector para desempeñar la misión de brindar, de servir. (1968, p.151)

Según Douglas (1961),

Para el buen funcionamiento de la biblioteca, es imprescindible un bibliotecario tan competente como activo. El bibliotecario debe comprender a los niños y poseer condiciones para tratar con ellos y dirigirlos; ha de tener intereses variados, vitalidad, buena salud, tacto, entusiasmo, energía y la capacidad de trabajar con los adultos al igual

que con los niños. Además, deberá estar familiarizado con la literatura infantil y capacitado para encargarse de la organización técnica de la biblioteca. (1961, p.17)

Es importante rescatar que el bibliotecólogo escolar funge como formador, que debe poseer “además de los conocimientos técnicos de su labor un enfoque de los problemas educativos” (Angulo 1970, p.7). Es un profesor especializado que requiere conocer el currículo, tener una especialización en el área educativa, “por que al participar en el proceso educativo, se hace un poco responsable de la formación integral del alumno” (Yuspa 1968, p. XII). Además, trabaja con una población muy particular que “no siempre sabe lo que necesita; muchas veces no solicita lo que debería, y a veces hay que ingeniárselas para remplazar el libro pedido –que no debe o no puede leer- por el aconsejado” (Yuspa 1968, p. XII).

Angulo (1970) menciona que el bibliotecólogo escolar debe contar con las siguientes cualidades:

... el genuino y sincero entusiasmo por los libros y por la lectura,... sincera inclinación por los niños y la capacidad de comprensión de su mundo... ha de agregarse el interés que tenga por el estudio, la lectura y la participación en la actividad escolar... aspecto agradable, buen genio, amabilidad, consideración, respeto por los demás, que servirán de ejemplo vivo al niño. (1970, p.9)

Yuspa (1968) asegura:

Verdadero educador, el bibliotecario, por razones éticas, debe vivir dentro de un clima que le permita reconocer las tres razones esenciales que ha de hacer suyas: la vocación, su afán de perfección y el sentido altruista de su misión. (1968, p.XII)

Angulo (1970) asegura que los conocimientos pedagógicos que poseen los bibliotecólogos especializados en Bibliotecas Escolares, ayudan a la vinculación de estos con los alumnos y los docentes, condición que favorece en el desarrollo educativo y que además propicia el que estos profesionales suman de una mejor manera los retos del sistema educativo.

7. Alfabetización Informacional

La AI se puede definir como las destrezas que adquieren los usuarios para el uso de la información, es decir, la AI la tienen las personas que saben cómo se organiza, se encuentra, se usa y se aprende de la información.

Al respecto, la ALA (1989), define AI como el “conjunto de habilidades que posee una persona para reconocer cuándo necesita información y puede localizarla, evaluarla y usarla efectivamente para satisfacer esa necesidad”

La AI se logra con la Formación de Usuarios, la cual debe plantearse con el objetivo de alfabetizar a sus usuarios, quienes deben aprender a aprender.

Leiva, Gaete y Taurina (2003) aseguran:

El acceso a la gran cantidad de información requerirá, más que nunca, que los estudiantes precisen el tema, formulen estrategias de búsqueda, cuenten con criterios para seleccionar, evaluar y usar información relevante y de calidad. Estas habilidades informacionales se consideran -hoy- tan fundamentales como el derecho de las personas a saber leer y escribir. (2003, p. 223-224)

Es de gran importancia que los usuarios adquieran las habilidades necesarias para la búsqueda de información, además de reconocer cuál información es la que necesita y saber acceder a las herramientas y facilidades que las Unidades de información ponen a su disposición, ya que existe mucha información disponible, pero no toda la información es la que el usuario necesita para satisfacer su necesidad.

En su artículo, Leiva, Gaete y Taurina (2003), mencionan que Christina Doyle, asegura que una persona alfabetizada es aquella que:

- *Reconoce su necesidad de información.
- *Reconoce que la información precisa y completa es básica para tomar una decisión inteligente.
- *Identifica los recursos potenciales de información.
- *Desarrolla estrategias exitosas de búsqueda de información.

*Consulta fuentes de información, incluyendo las basadas en la informática y otras tecnologías.

*Evalúa la información.

*Organiza la información para aplicaciones prácticas.

*Integra nueva información al cuerpo existente del conocimiento.

*Usa la información para la reflexión crítica y la solución de problemas.

*Aprende de forma independiente, autónoma. (2003, p.226-227)

Es indispensable desarrollar en los usuarios las habilidades necesarias para que este proceso de alfabetización logre que el usuario identifique, evalúe y utilice la información de manera provechosa.

8. Formación de usuarios

La formación de usuarios es una ardua tarea que deben emprender todos los bibliotecólogos, sin embargo, esta tarea recae un poco más en los bibliotecólogos escolares, pues son estos los que reciben los diamantes en bruto que son los niños y es deber de estos profesionales moldearlos, educarlos y guiarlos inicialmente por este mundo de la información para que se conviertan en usuarios alfabetizados informacionalmente.

Córdoba (1998), asegura que la formación de usuarios es,

...un proceso que se inicia desde que la persona nace, cuando se promueve la lectura por medio de los cuentos y fábulas en la primera infancia. Continúa en la escuela, donde no solo se promueve la lectura sino además se forma al niño hacia el uso de los instrumentos que permitan explotar la información, tales como el catálogo, los multimedios, las obras de referencia y el libro en todos sus diferentes soportes. (p.5, 1998)

Espinoza (2005), asegura que la formación de usuarios, "debe responder a una planificación institucional, a una visión de biblioteca creativa y al tipo de usuario de

información que el país requiere y que la sociedad actual le exige al sistema educativo” (2005, p.15)

Actualmente los niños deben realizar diversas investigaciones y recurren a la Unidad de Información en busca de materiales que le llenen sus necesidades informativas y en reiteradas ocasiones no conocen la forma de extraer el conocimiento de los servicios y recursos que se les ofrecen.

Alvarado (2003), afirma que “educar, para la formación de usuarios, es una tarea difícil y compleja, ya que estos apprehenden más con la vivencia que se realiza cotidianamente” (2003, p. 16), además de ello el ejemplo que los niños ven en los adultos que les rodean, es de vital importancia para el desarrollo humano, ya que en edades tempranas, los niños tienden a imitar lo que ven.

La formación es un proceso por el cual los usuarios conocen el manejo de los servicios y recursos de información. Es por ello que es de gran importancia en todas las unidades de información y es esencial en las Bibliotecas educativas.

La formación de usuarios se ha convertido en una alfabetización del usuario para que pueda localizar y aprovechar la información justa en el momento justo.

Díaz y Morales (1999), definen formación de usuarios como:

Proceso por el cual se capacita a los usuarios de la información, reales o potenciales, para que puedan descubrir las fuentes de información, buscar esas fuentes y organizar la información para utilizarla. La formación puede transformar a los usuarios potenciales en reales. (1999, p.54)

Ciertamente, la biblioteca debe buscar acercarse a la comunidad a la que sirve y convertir en usuarios reales a todas aquellas personas que la visitan. El volverse indispensable debe dejar de ser una idea efímera y pasar a ser un objetivo de toda biblioteca.

Díaz y Morales (1999), afirman que:

Los procesos de formación de usuarios de la información coadyuvan a que los usuarios realicen un uso adecuado de los servicios y de los sistemas de información para ejecutar y racionalizar los trabajos de rutina intelectuales y de actividad creadora.

... se refiere a los diversos procesos que le permiten al usuario de una biblioteca aprender el cómo usar las herramientas y fuentes bibliográficas que existen en ellas. Por medio de la formación aprende a utilizarlas y obtener el mejor provecho de ellas para apoyar su proceso de aprendizaje. (1999, p.137)

Espinoza (2005) afirma que no se puede concebir la formación de usuarios sin tomar en cuenta dos conceptos, usuarios y educación, pues según mencionan Guinchat y Menou (1983), el objetivo de este proceso es “darle a conocer al usuario los mecanismos de información y enseñarles a utilizar los recursos disponibles” (1983, p.415)

Espinoza (2005) hace mención de que existen cuatro niveles de formación y educación de usuarios:

Sensibilización: brinda un conocimiento general más que una forma de proceder.

Orientación: da una introducción breve acerca de los recursos y la forma de utilizarlos.

La formación: permite aprender más, en detalle, como servirse de los recursos disponibles y de los medios modernos de información documental.

La formación especializada: permite el aprendizaje del uso de servicios particulares y su implementación cuando sea necesaria.

Al respecto, Jiménez Denis (1992) menciona:

La educación y la formación de usuarios está dirigida a usuarios pasivos y activos. Son procesos ininterrumpidos que se inician en la edad temprana de los educandos, continúa en los diferentes niveles de la enseñanza y se mantiene durante toda la vida activa de los usuarios.(1992, p.37)

Además, Jiménez Denis (1992) asegura que los procesos de educación y formación de usuarios, permiten:

Demostrar la importancia de la información como vía para la realización de trabajos y actividades;

Instruir a los usuarios para que utilicen métodos y técnicas adecuadas a la práctica informativa y que posibiliten racionalizar el trabajo intelectual en su campo y en el de los servicios de información;

Orientarse dentro del universo de fuentes de información y conocer las características, importancia y limitaciones de las mismas;

Capacitar a los usuarios para que formulen sus necesidades de información y aprovechar plenamente las posibilidades de los recursos y servicios de información ofrecidos por las instituciones destinadas a ese fin y otras más. (1992, p. 37)

Tessier (1985) define la formación de usuarios como:

Conjunto de actividades de aprendizaje que permiten conocer y utilizar las fuentes de información y los recursos documentales óptimos, a fin de responder a las necesidades de información para fines de estudio, de investigación y actualización permanente. (1985, p. 80)

Según Córdoba (1998), la meta de la formación de usuarios debe ser obtener, “un usuario convencido de que la información es un recurso cuya tenencia genera poder, cuya explotación acarrea múltiples ventajas” (1998, p.7), además que el usuario sepa dotarla de valor y utilizarla correctamente.

Los programas de formación de usuarios cumplen la función del auto conocimiento del usuario en torno a sus necesidades de información y los servicios y recursos con los que cuenta para convertirlas en demandas. Así, Castillo (s.f) afirma que el propósito de la formación de usuarios es “que el usuario adquiriera la habilidad para utilizar al máximo los varios recursos de la información” (s.f. p.81).

Complementando, Arboleda (1985) afirma que el objetivo de la formación de usuarios es:

Reforzar el proceso educativo mediante el cual los usuarios toman conciencia del valor de la información en el desarrollo de sus actividades, adoptando una actitud positiva en las búsqueda, utilización y transferencia de esta. (1985, p. 4)

En el caso de las bibliotecas escolares, esa formación debe comenzar con los docentes, pues son ellos quienes pasan mayor tiempo con los estudiantes y quienes pueden incentivar en gran medida a la comunidad educativa.

Acerenza (1972), asegura que un programa de formación de usuarios “debe presentar una perfecta concordancia entre sus propios objetivos y los del grupo a que va dirigido, cuidando que el mismo responda a la capacitación que el momento reclama” (1972, p.189)

Córdoba (1998), afirma que el “resultado de este proceso será un adulto educado, capaz de tomar decisiones fundamentadas, capaz de explotar su propio potencial y consecuentemente, más productivo y con capacidad para aportar al desarrollo nacional” (p. 6, 1998).

9. El aprendizaje y el juego

Desde pequeño, el ser humano y los animales utilizan el juego como medio de aprendizaje. Moyles (1999) afirma que el juego es “un medio por el que los seres humanos y los animales exploran diversas experiencias en diferentes casos y con distintos fines” (1999, p.11). También, Moyles (1999) asegura que cuando se adquiere un artículo, los individuos “prescindirán de la formalidad de leer,..., el manual de instrucciones y “jugarán” con los mandos y programas de la máquina” (1999, p.11), dando lugar al aprendizaje por medio de la familiarización con dicho objeto y la práctica generada a partir de la experiencia obtenida. Por su parte, Stone, (citado por Moyles (1999)), alega “el juego es recreación... porque continuamente re-crea la sociedad en la

que se realiza” es decir, el niño interpreta papeles, juega a ser maestro, doctor o a desenvolverse dentro de situaciones que el mismo crea a través de lo que percibe. En el caso de los adultos, eso se deja de lado y “les resulta difícil considerarse como instigadores de tal interpretación de roles” (Moyles, 1999, p.12). Sin embargo, según la actividad que realice el ser humano, este acude a este tipo de actividad para adaptarse a las situaciones que se le presenten, de una forma distinta a la del niño pero siempre buscando encajar en el rol que necesita, por ejemplo, cuando se aspira a un puesto de trabajo se trata de encajar perfectamente en el tipo de empleado que la empresa necesita. El juego, es una actividad natural que permite ponerse en contacto con el mundo que le rodea (Cañizales, 2004), además de ser “un fenómeno evidentemente identificable y que posee un significado para los participantes” (Moyles, 1999, p.17).

Siendo el juego una actividad inherente de todos los seres vivos, es de gran importancia incluirlo en las actividades educativas. Pues según plantea Minerva (2002):

El juego es la actividad más agradable con la que cuenta el ser humano. Desde que nace hasta que tiene uso de razón el juego ha sido y es el eje que mueve sus expectativas para buscar un rato de descanso y esparcimiento. De allí que a los niños no debe privárseles del juego porque con él desarrollan y fortalecen su campo experiencial, sus expectativas se mantienen y sus intereses se centran en el aprendizaje significativo. El juego, tomado como entretenimiento suaviza las asperezas y dificultades de la vida, por este motivo elimina el estrés y propicia el descanso.

Además, Moyles (1999) afirma:

Dentro de situaciones educativas, y en su mejor forma, el juego no sólo proporciona un auténtico medio de aprendizaje sino que permite que unos adultos perspicaces e instruidos adquieran conocimientos respecto a los niños y sus necesidades. (1999, p.13)

...

El juego ayuda a los participantes a lograr una confianza en si mismos y en sus capacidades y, en situaciones sociales, contribuye a juzgar numerosas variables dentro de las integraciones sociales y a

conseguir empatía con otros. Induce a niños y adultos a desarrollar percepciones acerca de otras personas y a comprender las demandas en los dos sentidos de expectación y tolerancia. (1999, p.22)

Siendo así, es importante incluir en los programas de formación de usuarios juegos que propicien la interacción entre los usuarios y a si mismo el aprendizaje.

Conjuntamente, Minerva (2002) señala:

El juego, como elemento primordial en las estrategias para facilitar el aprendizaje, se considera como un conjunto de actividades agradables, cortas, divertidas, con reglas que permiten el fortalecimiento de los valores: respeto, tolerancia grupal e intergrupal, responsabilidad, solidaridad, confianza en sí mismo, seguridad, amor al prójimo, fomenta el compañerismo para compartir ideas, conocimientos, inquietudes, todos ellos – los valores- facilitan el esfuerzo para internalizar los conocimientos de manera significativa. Conocimientos que aunque inherentes a una o varias áreas favorecen el crecimiento biológico, mental, emocional – individual y social sanos- de los participantes con la única finalidad de propiciarles un desarrollo integral significativo y al docente, hacerle la tarea frente a su compromiso más amena, eficiente y eficaz, donde su ingenio se extralimita conscientemente. El juego como estrategia de aprendizaje ayuda al estudiante a resolver sus conflictos internos y a enfrentar las situaciones posteriores con decisión y sabiduría, toda vez que el facilitador ha transitado junto con él ese camino tan difícil como es el aprendizaje que fue conducido por otros medios represivos, tradicionales, y con una gran obsolescencia y desconocimiento de los aportes tecnológicos y didácticos.

(

)

Siendo el juego una parte importante en el desarrollo del ser humano, es importante desarrollarlo no solo para los niños si no también para los adultos ya que, según Moyles (1999), “los niños juegan para encontrar la realidad; los adultos juegan para rehúrla” (1999, p.192)

10. Técnicas didácticas

Barrantes (2003) define técnica como “un conjunto de instrumentos de medición, elaborados con base en los conocimientos científicos” (p.50), es decir, las técnicas son los medios utilizados para llegar al objetivo trazado.

Alpízar (1982) asegura que las técnicas didácticas,

Son procedimientos especiales dentro de los cuales se desenvuelve el aprendizaje. Son técnicas particulares que utiliza el facilitador y tienen un carácter eminentemente didáctico; se refiere a las formas diversas del aprendizaje en relación con el logro de objetivos del grupo (1982, p.22)

Las técnicas didácticas, son un conjunto de medios mediante los cuales se facilita la dinámica y ayudan al aprendizaje. Bells (s.f) afirma que,

Las técnicas didácticas son el entramado organizado por el docente a través de las cuales pretende cumplir su objetivo. Son mediaciones a final de cuentas. Como mediaciones, tienen detrás una gran carga simbólica relativa a la historia personal del docente: su propia formación social, sus valores familiares, su lenguaje y su formación académica; también forma al docente su propia experiencia de aprendizaje en el aula.

...

Las técnicas didácticas forman parte de la didáctica. En este estudio se conciben como el conjunto de actividades que el maestro estructura para que el alumno construya el conocimiento, lo transforme, lo problematice, y lo evalúe; además de participar junto con el alumno en la recuperación de su propio proceso. De este modo las técnicas didácticas ocupan un lugar medular en el proceso de enseñanza aprendizaje, son las actividades que el docente planea y realiza para facilitar la construcción del conocimiento. (<http://www.monografias.com/trabajos16/tecnicas-didacticas/tecnicas-didacticas.shtml>)

Entre las técnicas didácticas utilizadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje están:

- ✦ Tormenta de ideas: La lluvia de ideas es una técnica en la que un grupo de personas, en conjunto, crean ideas. Esto es casi siempre más productivo que cada persona pensando por sí sola. Se utiliza cuando se necesita obtener una conclusión grupal en relación a un problema que involucra al grupo.
- ✦ Dramatización: conocida como desempeño de roles, socio-drama o simulación. Consiste en reproducir una situación o problema real. Los participantes deberán representar varios papeles siguiendo instrucciones precisas en un determinado tiempo. La interacción entre los diferentes actores tiene como objetivo encontrar, sobre la marcha, una solución aceptada por las diferentes partes.
- ✦ Exposición: consiste principalmente en la presentación oral de un tema. Su propósito es transmitir información de un tema, propiciando la comprensión del mismo.
- ✦ Método del caso: consiste en que el instructor otorga a los participantes un documento que contiene toda la información relativa a un caso, con el objeto de realizar un minucioso análisis y conclusiones significativas del mismo.
- ✦ Excursión o visitas: técnica didáctica que consiste en el aprendizaje a través de la observación de una realidad y una reflexión posterior en torno a ella.
- ✦ Apoyos didácticos: medios que ayudan en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Entre ellos se encuentran: pizarra, rotafolio, títeres, retroproyector, videos, cassettes, multimedia.

Existen otras técnicas didácticas además de las mencionadas, en las cuales se propicia la participación de expertos, tales como mesas redondas, conferencias, panel o foros.

11. Desarrollo humano

Papalia y Wendkos (1990), afirman que:

El estudio del desarrollo humano se centra en las formas cuantitativas y cualitativas en que las personas cambian a través del tiempo. El cambio cuantitativo es bastante evidente y relativamente fácil de medir. El aumento de la estatura y peso de una persona es un cambio cuantitativo. Igual sucede con la ampliación del vocabulario, el incremento en las habilidades físicas, la cantidad de relaciones con otras personas, etc. El estudio del cambio cualitativo es más complejo, incluye "saltos" en el funcionamiento –aquellos cambios en calidad que diferencian a un niño capaz de hablar de un bebé no verbal, o a un adolescente ensimismado de un adulto maduro. Estos cambios señalan el crecimiento de la inteligencia, la creatividad, la sociabilidad y la moralidad. ... Tanto cuantitativa como cualitativamente, el desarrollo humano es un proceso continuo, irreversible y completo. (1990, p.4)

El estudio del desarrollo humano es una tarea que se ha venido dando desde muchos años atrás. Analizando cada etapa, cada proceso, desde que el ser humano nace hasta que envejece y muere, se aprende más sobre si mismo y sobre los demás, sobre la forma de respuesta hacia ciertas situaciones y cómo satisfacer las necesidades propias y ajenas.

En esta investigación se tratarán tres etapas del desarrollo humano: la niñez temprana, la niñez intermedia y la adolescencia, ya que corresponden a los niveles de los estudiantes que fungen en esta investigación como sujetos de estudio.

La niñez temprana va desde los dos o tres años hasta los seis o siete años. En ese lapso, los niños, según Papalia y Wendkos (1990), llegan a tener

...mayor competencia en cognición, inteligencia, lenguaje y aprendizaje. Desarrollan la habilidad para utilizar símbolos para pensar y actuar, además, son más capaces de manejar conceptos de edad, tiempo, espacio y moralidad. (1990, p.217)

Dentro de los estadios del desarrollo cognoscitivo desarrollado por Piaget, en la etapa de la niñez temprana, el niño se encuentra en el estadio preoperacional que va desde los dos hasta los siete años, en donde entra a regir la función simbólica, es decir, los niños utilizan símbolos para representar objetos, lugares y personas, “su pensamiento puede regresar a eventos pasados; avanzar para prever el futuro y detenerse en lo que está ocurriendo en algún aspecto del presente” (Papalia y Wendkos, 1990, p.217).

En la niñez temprana el niño se enfrenta con su primera experiencia en el nivel educativo, en donde las escuelas preescolares “estimulan la coordinación motora gruesa y fina... fomentan habilidades sociales” (Papalia y Wendkos, 1990, p.222). Utilizan el juego como medio de aprendizaje y mediante este, “los niños crecen... Aprenden habilidades nuevas y aprenden a usarlas” (Papalia y Wendkos, 1990, p.270). por medio del juego los niños se desarrollan y ejercitan sus capacidades físicas, aprenden sobre el mundo y se enfrentan a conflictos emocionales.

La niñez intermedia, va desde los seis años hasta los doce años. En el desarrollo intelectual de este estadio o etapa, Papalia y Wendkos (1990) expresan:

Una difícil coincidencia surge al menos en el mundo occidental: el comienzo usual de la edad escolar con una cantidad de cambios cualitativos en las habilidades infantiles relacionadas con la forma de pensar. Esto coincide también con un nuevo estadio piagetiano del desarrollo cognoscitivo: el de las operaciones concretas. (1999, p.292)

Según el desarrollo cognoscitivo de Piaget, los niños entre los cinco y los siete años son niños operacionales, es decir, son niños capaces de usar símbolos para realizar operaciones o actividades mentales. En la niñez intermedia, según Papalia y Wendkos (1990), basadas en la teoría de Piaget, el niño adquiere,

... destreza en la clasificación y en manejo de números, así como comprender los principios de conservación. Ahora pueden considerar o tener en cuenta más de un aspecto de una situación cuando sacan conclusiones, en vez de estancarse en un solo aspecto. Y entienden la reversibilidad de la mayor parte de las operaciones físicas. Su egocentrismo disminuye y comienzan a entender el punto de vista de otras personas. Su habilidad para ponerse en el lugar de otros hace mejorar su capacidad para comunicarse. También aumenta su

capacidad para hacer juicios morales, la cual llega a ser más flexible. (1999, p.292)

En el desarrollo cognoscitivo coincide el proceso de desarrollo moral del niño, en el cual influye el nivel de maduración, la habilidad para asumir papeles y la interacción con los adultos y otros niños. La teoría del aprendizaje, enfoca el estudio del desarrollo moral afirmando que los niños aprenden los valores morales de su cultura por identificación o siguiendo el modelo de sus padres. La habilidad de los niños para comunicar información a otros, mejora con la edad. Entre los seis y los doce años, el desarrollo de los niños es influenciado por el ambiente escolar y las experiencias que vivan en el. (Papalia y Wendkos, 1999)

La adolescencia es un periodo de transición de la niñez a la edad adulta. Comienza con un periodo de rápido crecimiento físico y maduración de los órganos sexuales. Los adolescentes se encuentran en el estadio piagetiano de operaciones formales, el cual consiste en el desarrollo de la habilidad para pensar en forma abstracta, lo que facilita en los adolescentes el trato de los problemas con flexibilidad, probando hipótesis y realizando razonamientos hipotético-deductivos. (Papalia y Wendkos, 1999)

Papalia y Wendkos (1999) afirman:

Los adolescentes pueden pensar más en función de lo que podría ser verdad, no tanto en lo que observan en una situación concreta. Puesto que pueden imaginar una infinita variedad de posibilidades, pueden ser capaces de razonamiento hipotético. (1999, p.393)

En esta etapa del desarrollo humano, la tarea más importante del adolescente es la búsqueda de identidad. Es un proceso que se constituye continuamente y que permite que los cambios que se producen a nivel interno y externo se puedan integrar.

El adolescente debe estructurar un conjunto de información sobre él mismo, integrarla y consolidar una respuesta que le permita identificarse como él mismo y diferenciarse de los demás. Entre las características de esta etapa se encuentra la

Volatilidad, la cual hace que el adolescente sea un ser cambiante en sus gustos, deseos, en lo que hace y en lo que es.

La búsqueda de identidad está relacionada con la elección de una carrera profesional, la cual está influida por factores tales como el nivel socio económico, el sexo, los padres, la escolaridad y la personalidad (Papalia y Wendkos, 1999)

12. Colegio Madre del Divino Pastor (CMDP)

Cuando las Hermanas Natividad Girvent, Montserrat Malet, Socorro Torracasana y Alicia Morales, Hermanas Capuchinas de la Madre del Divino Pastor llegaron al país en 1953, jamás imaginaron que el pequeño proyecto que traían en mente se convertiría en una Institución de la magnitud como la que tiene hoy día.

La historia se remonta al 11 de julio de 1953, cuando el Padre Santiago Núñez Vargas, Párroco de Nuestra Señora de Guadalupe en Goicoechea trajo la Congregación a Costa Rica con el fin de dirigir un Colegio Técnico-Vocacional.

El mismo día de su arribo, los feligreses de la comunidad recibieron a las Hermanas con gran entusiasmo y cariño en un solemne acto precedido por Monseñor Rubén Odio, Arzobispo de San José. Este gesto, según sus propias palabras, les inyectó desde el principio un espíritu de auténtico amor, servicio, entrega y esperanza.

Las Hermanas se establecieron en la parte trasera del edificio de la casa cural; un recinto acogedor y totalmente equipado, en donde todo hablaba de la presencia de Dios guiando la futura obra y, revelando su plan Divino para la comunidad Guadalupeña. En la pequeña sala había dos cuadros: un Jesús rodeado de niños y ángeles, y un Jesús con sus apóstoles. En un rinconcito, estaba la imagen de la Santísima Virgen, con su báculo en una mano; y su corazón visible sobre su pecho en la otra, estaba "...como ofreciéndonoslo, con una ovejita a sus pies y el Niño Jesús-pastorcito a su lado, ... dinámica, erguida, con una mirada llena de ternura y la expresión maternal en su rostro, el cual parecía hablarnos de su espera amorosa en Guadalupe... era la imagen de la Madre del Divino Pastor que nos recibió y nos ha

acompañado desde la fundación de este centro educativo,” según narra la Hermana Alicia Morales (primera Directora del Colegio).

Se realizó un censo casa por casa en el cantón, con el fin de estudiar la población juvenil y empezar a trabajar. La Escuela Técnica Vocacional surgió con el fin de dar una orientación para la vida a las niñas pobres que abandonaban la escuela y que no tenían recursos para seguirlos. También, se estableció, para las jóvenes que podían pagar una pensión mensual, un Colegio Parroquial, el cual debería servir para otras actividades propias de la parroquia -- como la catequesis, que de igual forma estaba a cargo de las Hermanas.

El Consejo Superior de Educación autorizó el funcionamiento legal del Colegio “Nuestra Señora de Guadalupe” a partir del 12 de marzo de 1954. Ubicado al costado este de la Iglesia de Guadalupe, fue el primer Colegio Parroquial de Costa Rica. Se impartió el primer grado escolar y el primer año de secundaria, con una matrícula inicial de 25 alumnas en cada grupo.

Ese mismo año abrió el internado y la Escuela Vocacional que funcionaba por las tardes con doce alumnas por grupo. Se impartía cocina, corte y confección, bordado y tejidos.

Sin embargo, los problemas no tardaron en llegar. Aunque, el padre Santiago Núñez había adquirido un terreno en el Barrio Santa Cecilia, con la idea de establecer allí el Colegio, su destino tomó otro interés, pues hubo cambios inesperados de párrocos, tanto en agosto de 1954 como en noviembre de 1955. Ya para ese año, la Parroquia se desliga de la responsabilidad de sostener al Colegio, lo que obliga a las Hermanas a ubicar a sus alumnas en diferentes colegios de San José, aunque siguió funcionando la primaria y el Vocacional. Dada la nueva condición, se hizo necesario otro permiso para funcionar como Colegio particular (privado) y con el nombre de “Colegio de la Divina Pastora”, el cual dio inicio a sus actividades el 20 de febrero de 1958.

La iniciativa fue posible gracias a la colaboración de padres de familia y otros miembros de la comunidad, que siempre apoyaron la labor de las Hermanas. Aunque el colegio siguió funcionando en el mismo local, se pagaba alquiler y renta mensual por el

uso del mobiliario escolar. Para mediados de los años 60's la matrícula había crecido notablemente y se hizo necesario conseguir otro terreno para construir un colegio propio.

Con la ayuda del Pbro. Benjamín Núñez, se adquirió el terreno que actualmente ocupa el Colegio en el Alto de Guadalupe. El 30 de mayo de 1964 se colocó la primera piedra y el Colegio se trasladó en 1965.

Con el fin de bajar la colegiatura y dar oportunidad a un mayor número de niños y jóvenes, se aprueba que el Colegio continuara funcionando con carácter privado, pero subvencionado por el Estado. Se cambia el nombre por "Colegio Madre del Divino Pastor" en 1973, (año en que se cerró el internado) y en 1974 pasa a ser a ser una institución mixta.

En la actualidad, el Colegio tiene una matrícula de más de 1,400 estudiantes en todos los niveles, desde Preescolar hasta Undécimo año.

13. Biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor.

No se encuentran registros de su creación, ni de sus objetivos, solo se afirma que nació con el colegio.

Entre los pocos datos que se lograron recabar están:

- En sus inicios, la biblioteca fue especializada en teología.
- Ha sido removida dos veces de su recinto, hasta finalmente estar ubicada en el segundo piso del Edificio Administrativo.
- Por un lapso aproximado de dos años, se separaron los materiales de primaria de los de secundaria; se podría afirmar que en ese entonces existieron dos bibliotecas.
- Los últimos bibliotecólogos que habían administrado esta biblioteca fueron: Don Enrique Quesada y Don Lorenzo Enríquez, posteriormente estuvo en manos de profesores y hermanas de la congregación.

- Cuenta con código de biblioteca del Ministerio de Educación Pública, desde 1973, por lo que forma parte del Sistema de Bibliotecas Escolares.

La biblioteca ofrece los siguientes servicios:

- Referencia.
- Circulación.
- Búsquedas de información.
- Consultas resueltas.
- Audiovisuales.

Además, la biblioteca cuenta con colecciones de materiales, tales como:

- Colección de Referencia, formada por diccionarios, enciclopedias, atlas, biografías, almanaques.
- Colección general, formada por libros de todas las materias y ramas del conocimiento.
- Hemeroteca, formada por revistas.
- Mapoteca, la cual está compuesta por mapas.
- Colección de periódicos o archivo documental.
- Colección de videos y casetes o colección de audiovisuales.

Esta biblioteca escolar atiende a estudiantes de diferentes edades, que comprenden los niveles de Preescolar hasta Undécimo año. Además, le brinda servicio a los profesores, administrativos, personal de servicio y demás personas que laboren para la institución. La población supera los mil quinientos usuarios.

Capítulo III

Procedimiento

Metodológico

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO.

A. Metodología para alcanzar el objetivo general 1

1. Tipo de investigación

Este estudio se ubica dentro del paradigma positivista con un enfoque ecléctico que según Barrantes (2003), es el estudio en el que convergen el enfoque cualitativo y el enfoque cuantitativo, es decir “se tiende a dar tanto una explicación de los hechos como una comprensión de los mismos” (2003, p.73)

El tipo de investigación es de tipo descriptiva, que según Venegas (2003):

Trata de descubrir las principales modalidades de cambio, promoción, estructuración de un fenómeno y las relaciones que existen con otros. Por lo tanto, trata no solo de medir, si no también de comparar resultados e interpretarlos para un mejor conocimiento de la situación. (2003, p. 23)

Además, Blanc (1981) asegura que este tipo de investigación “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición de los fenómenos y su proceso” (1981, p. 18). Es decir, cómo una cosa, grupo o persona funciona en el presente”

También, Álvarez (1975) dice que la investigación descriptiva, “está relacionada a hechos existentes, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes que se mantienen, procesos en marcha” (1975, p. 3)

Colás y Buendía (1998) distinguen cuatro tipos básicos de métodos descriptivos:

*Estudios tipo encuesta, donde se describe una situación dada.

*Estudios analíticos, donde los fenómenos son analizados según sus componentes básicos.

*Estudios observacionales, en los cuales la información es recogida de forma directa de los sujetos observados.

*Estudios sobre el desarrollo, en los cuales se investigan patrones y secuencias de desarrollo y / o cambio. (1998, P. 178)

Los autores concuerdan en que el objetivo básico de la investigación descriptiva es detallar hechos y características de un fenómeno, por lo que se pretende indagar a cerca de las necesidades y satisfacción de los usuarios de la Biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor.

2. Sujetos y fuentes de información

a. Sujetos.

Al tratarse del diseño de un programa de formación de usuarios, se deben de tomar en cuenta tanto a los docentes como a los alumnos, ya que ellos serán los beneficiados con el programa, además del personal administrativo, tanto de I, II y III ciclo de la Educación General Básica como del Ciclo Diversificado, pues se relacionan directamente con los docentes y estudiantes y pueden brindar un apoyo en las técnicas a plantear en el programa.

El tipo de muestra es a conveniencia, ya que se desea investigar a los estudiantes de los niveles de primer grado, cuarto grado, sétimo año y décimo año, por encontrarse en los inicios de las etapas de educación.

En el caso de los estudiantes, cuya población asciende las 1800 personas, se tomó en cuenta:

- ↪ 40 estudiantes de primer grado, ya que estos niños están empezando el proceso educativo y marcan el inicio del primer ciclo de la educación general básica.
- ↪ 39 estudiantes de cuarto grado, los cuales se encuentran comenzando el segundo ciclo de la educación general básica y representan otra etapa de cambios tanto a nivel personal como intelectual.
- ↪ 36 estudiantes de sétimo año, estos alumnos, inician otra etapa, el tercer ciclo y último de la educación general básica. En este caso, los preadolescentes tienen intereses propios de la etapa de desarrollo por la

que están pasando, por lo que para ellos se debe realizar un programa diferente al de los ciclos anteriores.

- ↔ 28 estudiantes de décimo año, ya que, se marca el inicio de la educación diversificada, además de que los intereses cambian porque se presenta una nueva etapa y nuevos horizontes a nivel profesional.

En el caso de los docentes, cuya población asciende las 65 personas, se tomó en cuenta:

- ↔ 40 docentes que imparten I, II y III ciclo de la Educación General Básica y Ciclo Diversificado.

Además, se entrevistó a las directoras, asistentes de dirección, orientadoras y a la psicóloga, para un total de 9 administrativos.

b. Fuentes.

Las fuentes ha utilizar para obtener la información requerida para alcanzar los objetivos, contemplarán la revisión de libros, tesis, artículos de revista y demás documentos impresos o digitales que brinden la información necesaria para desarrollar la presente investigación, así como la información brindada por los encuestados.

3. Cuadro de variables

Objetivos específicos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Instrumentalización
1. Indagar acerca de la afluencia de los docentes y estudiantes a la biblioteca.	Afluencia de los docentes y estudiantes a la biblioteca	Definida como la constancia o frecuencia de visita a la biblioteca.	Se logró de acuerdo con la siguiente frecuencia: <ul style="list-style-type: none"> ↪ Todos los días. ↪ Una vez a la semana. ↪ Cada 15 días. ↪ Una vez al mes. ↪ Una vez al año. ↪ Nunca 	Cuestionario pregunta número 2 y 3. Taller para niños de I grado.
2. Determinar el conocimiento que tienen los docentes y estudiantes sobre los servicios de información brindados por la biblioteca del CMDP.	Conocimiento de servicios de información.	Saber de los servicios de información que brinda la biblioteca.	Se determinó tomando en cuenta los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> ↪ Préstamo a sala / domicilio, ↪ Devolución. ↪ Búsqueda de información. ↪ Referencia. ↪ Audiovisuales. 	Cuestionario, preguntas número 4 y 5. Taller para niños de I grado.
3. Determinar el conocimiento que tienen los docentes y estudiantes sobre los recursos de información brindados por la biblioteca del CMDP.	Conocimiento de recursos de información.	Saber de los recursos de información que brinda la biblioteca.	Se determinó tomando en cuenta los siguientes recursos: <ul style="list-style-type: none"> ↪ Archivo documental. ↪ Hemeroteca. ↪ Mapoteca. ↪ Audiovisuales. ↪ Referencia. ↪ Colección general. ↪ Sala de estudio. 	Cuestionario, preguntas números 5 y 6. Taller para niños de I grado.
4. Identificar los temas de interés que los docentes y estudiantes tienen sobre la biblioteca	Temas de interés	Tópicos agradables o atractivos a una persona o grupo de ellas.	Se determinó tomando en cuenta los temas que los encuestados indiquen	Cuestionario, pregunta número 8 y 9. Entrevista estructurada. Taller para niños de I grado.
5. Identificar las técnicas didácticas más apropiadas para la formación de usuarios.	Técnicas didácticas.	Conjunto de procedimientos entramados para cumplir un objetivo.	Se determinó tomando en cuenta los siguientes técnicas: <ul style="list-style-type: none"> ↪ Charlas. ↪ Trabajos en grupos. ↪ Juegos educativos. ↪ Exposición magistral. ↪ Presentación interactiva. ↪ Intercambio de ideas 	Cuestionario, pregunta número 10. Investigación documental. Entrevista estructurada. Taller para niños de I grado.

4. Descripción de los instrumentos.

Para la recolección de la información que se requirió para esta investigación, se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Taller para los niños y niñas de primer grado, el cual incluyó una lluvia de ideas que consiste en buscar respuesta a una situación mediante el aporte espontáneo de los participantes.
- Cuestionario para estudiantes de cuarto, séptimo y décimo: se estructuró con 3 preguntas cerradas, 5 semiabiertas y 3 abiertas. De utilidad para el desarrollo de los cuatro objetivos específicos del objetivo general 1. Ver apéndice #1.
- Cuestionario para los docentes de I, II y III ciclo de la educación general básica y ciclo diversificado: se estructuró con 3 preguntas cerradas, 5 semiabiertas y 3 abiertas. De utilidad para el desarrollo de los cuatro objetivos específicos del objetivo general 1. Ver apéndice #2.
- Entrevista para las directoras, asistentes de dirección, orientadoras y psicóloga de la institución: de tipo estructurada, es decir que se realiza con un cuestionario de referencia que se llena a medida en que se desarrolla. De utilidad para el desarrollo de dos objetivos específicos del objetivo general 1. Ver apéndice #3
- Investigación documental que se realizó en documentos como revistas, libros, periódicos, entre otros, en las bibliotecas Carlos Monge Alfaro y Luis Demetrio Tinoco de la Universidad de Costa Rica y en la Biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor. De utilidad para el desarrollo de los cinco objetivos específicos del objetivo general 1.

5. Análisis de la información.

Para el análisis de la información, se utilizaron técnicas estadísticas y cualitativas. En el caso de los cuestionarios, se realizó un conteo manual de las respuestas, para luego utilizar Microsoft Excel para realizar los gráficos que representaron los resultados de la investigación. Para las entrevistas, se analizaron los datos en forma cualitativa.

En el caso de la lluvia de ideas que se aplicó a los niños de primer grado, se grabó la sesión que fue necesaria, luego se realizó un listado con las sugerencias aportadas por los niños, la cual fue un insumo importante para el diseño del programa de formación de usuarios.

B. Metodología para lograr el objetivo general 2

1. Pasos anteriores a la propuesta.

Antes de proponer un programa de formación de usuarios, se realizó un diagnóstico de la situación actual de los docentes y alumnos del Colegio Madre del Divino Pastor. Muchos de los alumnos de la institución, especialmente los que ingresan a séptimo año, provienen de otras instituciones y desconocen los servicios bibliotecológicos. En el caso de los docentes y alumnos regulares de la institución, no han recibido una formación formal para el uso y aprovechamiento de la biblioteca.

Se consideró que antes de redactar la propuesta, se debían determinar las áreas fuertes y débiles que tienen los docentes y estudiantes con respecto a los servicios y recursos de información con que cuenta la biblioteca, además de identificar las técnicas didácticas y los temas de interés que a los docentes y estudiantes les gustaría desarrollar en un programa de formación de usuarios.

Una vez recopilada la información, se unificaron los temas indicados por los docentes y estudiantes en cada nivel escolar especificado para la investigación.

2. Estructura de la propuesta.

Se realizó un programa de formación de usuarios interactivo que comprende:

- Aspectos generales: en este apartado se indicaran las generalidades de la biblioteca, tales como: historia, objetivos, horario, reglamento, etc.
- Servicios de información: en este apartado se incluirá una definición general de lo que es un servicio de información y se indicaran cuáles de ellos brinda la biblioteca junto con una explicación que le indique al usuario, que son cada uno de los servicios. Por ejemplo: Referencia es un servicio que orienta y ayuda al usuario en búsqueda de información..., etc. En el caso de **Circulación**, específicamente el área de préstamo, se pretende enseñarles cómo se llenan las boletas para acceder a este servicio, que documento deben presentar, por qué lo deben presentar, etc.
- Recursos de información: en este apartado se incluirá una definición general de lo que es un recurso de información y se indicarán cuales de ellos brinda la biblioteca junto con una explicación que le indique al usuario, cómo están compuestos cada uno de los recursos y que utilidad le pueden dar. Por ejemplo: la colección de Referencia es un recurso que está compuesto por Diccionarios, Enciclopedias, Atlas,... la cual es utilizada solamente para consultas...

Se desarrolló este programa de formación de usuarios con la ayuda de dos programas, el primero Microsoft PowerPoint y las facilidades que este ofrece para realizar links dentro de las presentaciones multimedia y el segundo el Programa de Macromedia, el cual ofrece mayores ventajas para lograr un programa interactivo.

Se presentan estas dos opciones ya que se pretende utilizar los dos, para realizar dos versiones. Esto con motivo de que la mayoría de las computadoras cuentan con el programa de PowerPoint y es el más accesible para la población

estudiantil, pero en los planes a mediano plazo se pretende poner el programa en línea, para que pueda ser accesado por medio de Internet, por lo que, para este caso el programa más apto es Macromedia.

El Programa de Formación de Usuarios, se dividió en tres partes, niños, jóvenes y adultos; cada una de ellas presenta su particularidad, ya que las edades presentan diferentes etapas en el desarrollo humano y por tanto formas diferentes de ver las situaciones que se les presentan, unas requieren mayor colorido y subjetividad y otras, mayor seriedad y objetividad.

Así mismo, en el caso de los niños de primaria, se integraron juegos educativos en los cuales, además de divertirse aprendan acerca de los servicios y recursos de la biblioteca.

Capítulo IV

Análisis de

Resultados

CAPÍTULO IV. ANALISIS DE RESULTADOS.

A. Taller realizado a los niños de primer grado.

El taller, que se entiende como “un espacio y momento pedagógico que posibilita el aprendizaje social”, es decir, “se trata de una forma de enseñar y sobre todo aprender, mediante la realización de “algo” que se lleva a cabo conjuntamente” (Flores Polo, 2005), fue realizado el 22 de junio del 2005, con un grupo de primer grado, el cual cuenta con 38 alumnos.

Este grupo de primer grado, a realizado visitas a la Biblioteca, sin embargo, no se ha recibido un proceso de Formación. Cabe destacar que los niños de este grupo asisten regularmente a la Biblioteca y utilizan el servicio de préstamo y los juegos educativos con los que se cuenta, además de solicitarle a la Bibliotecóloga que les lea cuentos.

Para adquirir la información se aplicó la técnica didáctica de la lluvia de ideas, con el fin de que los niños describan lo que para ellos es una Biblioteca, cuales servicios y recursos de información conocen, que les gusta y que les disgusta de la Biblioteca, entre otras. Se les realizó siete preguntas y para iniciar esta lluvia de ideas, se les cuestionó sobre lo que es una Biblioteca, a lo que los cuales respondieron:

- ☒ Un lugar donde hay muchos libros.
- ☒ Un lugar donde hay mucha fantasía.
- ☒ Un cuarto de libros.
- ☒ Donde hay juegos.
- ☒ Un lugar para estudiar.
- ☒ Donde hay computadoras.

La pregunta anterior tuvo como objetivo introducir el tema de la lluvia de ideas, sin embargo, también es un indicador importante, pues si no se conoce lo que es una biblioteca, habría que considerar el tema para iniciar un proceso de formación de usuarios.

En el caso de los niños, ellos responden lo que ven y lo que para ellos ha significado ese lugar; cada una de las respuestas es parte de su experiencia y tal vez, la que más llama la atención es la que afirma que es “Un lugar donde hay mucha fantasía”; pues bien, la Biblioteca debe convertirse en eso, en un lugar de fantasía, de sueños, donde los niños desarrollen sus habilidades, obtengan y desplieguen conocimiento y amen la lectura.

La biblioteca cuenta con juegos adaptados educativamente, por lo que ellos además de jugar aprenden sobre la Biblioteca. Estos niños, se han caracterizado por ser demandantes de información pero en forma creativa y lúdica; les gusta leer cuentos pero más les atrae que alguna persona se los cuente de una forma más activa.

La siguiente interrogante que se les realizó fue acerca de lo que es un servicio, a lo que los niños respondieron:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Para dar un libro. | <input type="checkbox"/> Pregunta / Respuesta |
| <input type="checkbox"/> Préstamos. | <input type="checkbox"/> (Referencia). |
| <input type="checkbox"/> Devolución. | <input type="checkbox"/> Buscar información. |
| <input type="checkbox"/> Videos. | |

En la pregunta anterior, se muestra que los niños conocen lo que es un servicio de información, tal vez no con el término preciso o técnico utilizado por los especialistas de la información, pero manejan el término de servicio y saben hacer la diferencia con respecto a un recurso.

Este grupo utiliza el servicio de circulación (préstamo y devolución de materiales) así como el de Referencia (consultas). Al ser una población de una

edad temprana, sus intereses son lúdicos, fantasiosos, exploratorios, zoologistas, experimentales o en algunas ocasiones prehistóricos, por lo que sus consultas van entorno a materiales que contengan información sobre juegos, hadas, el espacio, animales, leyendas, ciencia o dinosaurios.

Cuando piden un documento en préstamo a domicilio, preguntan sobre el día de devolución y si no les da tiempo de verlo todo, piden que se les renueve el permiso.

Se les consultó sobre lo que es un recurso. Los niños muy afablemente respondieron:

- | | |
|-----------------|------------|
| ☒ Libros. | ☒ Láminas. |
| ☒ Videos. | ☒ Juegos. |
| ☒ Computadoras. | ☒ CD's |
| ☒ Mapas. | |

Al cuestionarles sobre lo que es un recurso, los niños recurren a ejemplificar. Con la respuesta de un niño, los demás se animan a intervenir y aunque algunos repiten otros buscan la forma de encontrar uno que no se haya mencionado. Las respuestas hacen concluir que este grupo conoce lo que es un recurso y sabe como utilizarlo. Generalmente, en los recreos solicitan algún video, juegos o libros de cuentos. Su maestra, ha recurrido a láminas, mapas, videos y juegos para brindarles una clase más atractiva, por lo que los alumnos conocen de la existencia de estos recursos de la Biblioteca.

Los niños en edades tempranas son curiosos y por ello se les interrogó acerca de lo que ellos quieren saber de la Biblioteca y los niños respondieron:

- | | |
|----------------------------|----------------------|
| ☒ Uso de las computadoras. | ☒ ¿Qué es videoteca? |
| ☒ Temas de los libros. | ☒ ¿Prestan videos? |

- ☒ Préstamos
- ☒ ¿Cómo es todo en la Biblioteca?
- ☒ ¿Cómo es que se ordena la Biblioteca?
- ☒ ¿Cómo se localizan los libros?
- ☒ Material de que están hechos los videos.
- ☒ Si se puede entrar

Las respuestas de los niños nos llevan al uso de los servicios y recursos de información y un poco a los procesos técnicos que se realizan en toda Unidad de Información. Al ser una Biblioteca de "estante cerrado", se encuentran ante la curiosidad de entrar y ver lo que hay dentro además de lo que pueden ver por el mostrador y muestran interés por cómo es TODO en la Biblioteca.

El interés que muestran es importantísimo para el desarrollo de un programa de formación de usuarios, ya que esa disposición se convierte en una esponja que absorbe todo lo que refiere al objeto de interés y es significativo recordar que lo que el niño aprende en edad temprana nunca se olvida y lo hace parte de su vida diaria.

Al ser un grupo bastante activo, se les preguntó la forma en la que quieren aprender y sus respuestas fueron las siguientes:

- ☒ Visitas a la Biblioteca
- ☒ Jugando
- ☒ Videos
- ☒ Trabajos en grupo
- ☒ Libros
- ☒ Láminas
- ☒ Dibujos
- ☒ Títeres
- ☒ Dramatizaciones
- ☒ Computadoras
- ☒ Micro mundos
- ☒ Radio
- ☒ Cuentos

Al ser niños, buscan maneras divertidas y entretenidas para aprender, además de que la profesora de ellos les incentiva la parte creativa, busca la manera de que aprendan no solo de forma magistral sino también en forma dinámica, por lo que ellos han visto el aprender como algo ameno y no como algo aburrido. Las respuestas anteriores muestran que estos niños buscan la interacción, el dinamismo, la creatividad y utilizan la inventiva al cien por ciento.

Aunque parezca increíble, no solo los niños aprenderían mejor con este tipo de actividades, dinámicas o juegos, ya que todas las personas aprenden de una forma diferente, algunos son teóricos, otros reflexivos, otros activos y otros pragmáticos, lo que genera que se deba incentivar los diferentes estilos de aprendizaje mediante diferentes técnicas. Inclusive, se ha observado que los adolescentes de quinto año, han llegado a la biblioteca a pedir el juego de memoria con el que se entretienen los niños de primer grado, situación curiosa pero a la vez indicadora de que no todas las personas son aptas para estar sentados una hora escuchando una charla sobre servicios, recursos y demás temas de una biblioteca.

Se les cuestionó sobre que es lo que les gusta de la Biblioteca, a lo que manifestaron:

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Se pueden ver y leer libros. | <input checked="" type="checkbox"/> Que presten libros. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Se pueden ver videos. | <input checked="" type="checkbox"/> Ir a estudiar. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Conocer los juegos y jugar. | <input checked="" type="checkbox"/> Buen servicio. |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Que nos lean cuentos. |

Al analizar estas respuestas, se puede inferir que este grupo ha encontrado en la Biblioteca un lugar adecuado para ellos, donde tienen acceso a materiales aptos para sus necesidades y por ello les agrada visitarla, además de que han

explorado los recursos con los que pueden contar y han buscado la forma de aprender sobre ellos.

Los niños son agentes que moldean la sociedad y las instituciones que los tienen a su cargo deben adecuarse a sus necesidades y a su forma de aprendizaje. En el caso de las bibliotecas, es necesario manejar el conocimiento de una forma entretenida que acapare la atención de tan exigente público.

También se les preguntó que no les gusta de la Biblioteca, y los niños expresaron lo siguiente:

- ✘ Que no devuelvan los libros.
- ✘ Que a veces parece un mercado.
- ✘ Que nos molestan.
- ✘ Que pelean por el mismo libro.

Los niños afirman que las situaciones incómodas para ellos las marcan los estudiantes de secundaria, ya que están en desventaja con ellos, en edad, tamaño, tipo de necesidades y falta de una atención personalizada. Por su nivel, en ocasiones los estudiantes mayores les irrespetan, sin embargo a veces la situación se revierte, pues los niños se aprovechan de que son niños y son ellos los que irrespetan a los niños más grandes o a los jóvenes de secundaria.

Se ha observado que los niños de este grupo muestran su inconformidad cuando no se les brinda la atención que requieren, compiten con los mayores y se esmeran por correr para llegar antes que los demás y ser atendidos; se recientan cuando a la bibliotecóloga no queda tiempo del recreo para contarles un cuento o para jugar con ellos o simplemente cuando los estudiantes de secundaria tratan de que se decidan por uno de tantos cuentos ha escoger.

B. Análisis de la información brindada por los Estudiantes.

El cuestionario fue aplicado en tres grupos, uno de cuarto grado conformado por 39 estudiantes, uno de séptimo año integrado por 36 estudiantes y un grupo de 28 estudiantes de décimo año.

En el caso de los alumnos de cuarto, el cuestionario fue guiado por tratarse de niños de 9 o 10 años. En el caso del grupo de séptimo año, la bibliotecóloga estuvo presente en la aplicación del cuestionario, no siendo así en los décimos años, pues se pensó que su presencia podía influir en las respuestas, por lo que fue aplicado por el profesor guía del grupo.

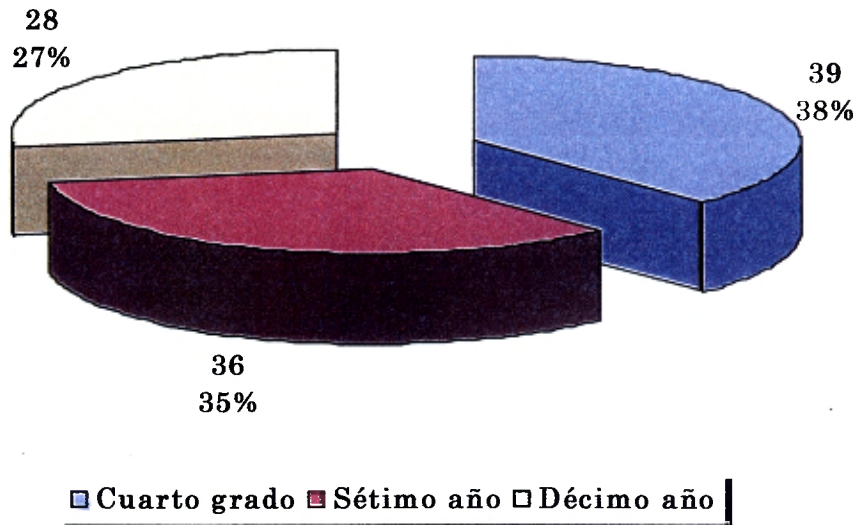
El cuestionario constó de once preguntas aplicadas en los tres niveles, por lo cual se consultó el nivel de educación para establecer el porcentaje de los estudiantes que lo contestaron, por nivel.

Cuadro # 1
Nivel educativo en que se
encuentran los estudiantes
entrevistados

Nivel educativo	Fa	Fr
Cuarto grado	39	38%
Séptimo año	36	35%
Décimo año	28	27%
TOTAL	103	100%

Gráfico # 1

Nivel educativo en que se encuentran los estudiantes entrevistados



Se les aplicó el cuestionario a un total de 103 estudiantes. Los tres grupos fueron escogidos al azar entre el nivel que se requería. El porcentaje de la muestra total queda de la siguiente manera:

- ✎ El 27% corresponde a los alumnos de décimo año
- ✎ El 35% a los alumnos de sétimo año y
- ✎ El 38% restante a los alumnos de cuarto grado.

Variable # 1: Regularidad de visita a la Biblioteca

Las siguientes preguntas que se les realizó responden a la **Variable # 1**, en las cuales se indaga sobre la asistencia a la biblioteca y la frecuencia de visita.

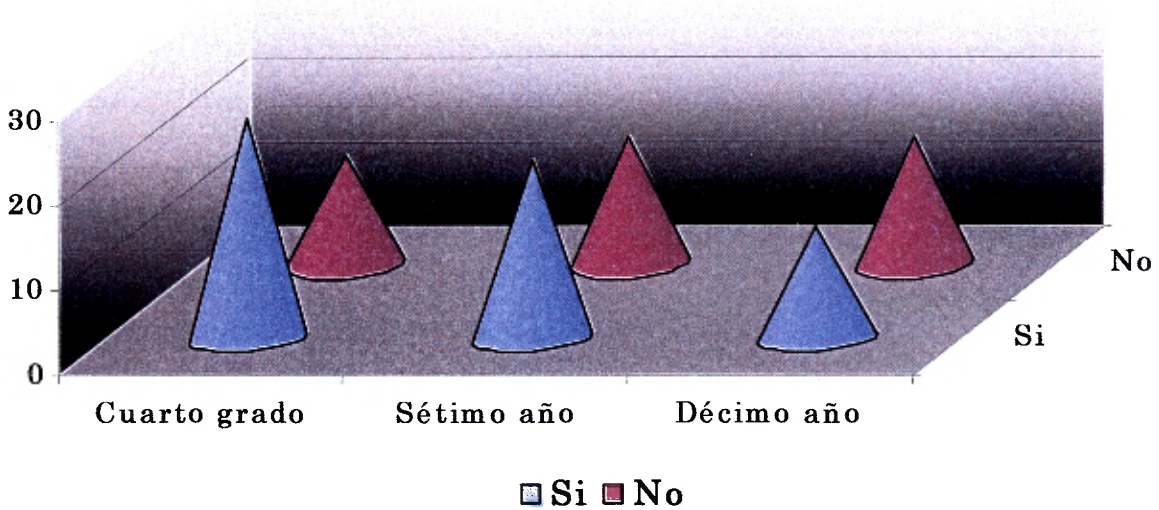
Indicador 1: Asistencia a la Biblioteca

**Cuadro # 2
Asistencia a la Biblioteca**

Nivel educativo	Fa	Fr	Fa	Fr
	Si	Si	No	No
Cuarto grado	26	25%	13	13%
Sétimo año	21	20%	15	15%
Décimo año	13	13%	15	15%
	60	58%	43	42%

Gráfico # 2

Asistencia a la Biblioteca



En el gráfico se puede observar que los niños de cuarto son los que más asisten a la Biblioteca, seguidos de los sétimos y décimos años.

En el caso de los estudiantes de cuarto grado, los docentes de primaria se han preocupado por que ellos investiguen y amen la lectura, por lo que se ha logrado que este nivel se acerque más a la biblioteca.

El abstencionismo que presentan los estudiantes de décimo, puede ser achacado a la falta de un programa de formación que los integre y los informe de lo que pueden obtener en la Biblioteca y también a la falta de profesionales en información que se dio durante muchos años, lo cual provocado que la mayoría de los estudiantes tengan un concepto erróneo de lo que es un profesional de la información o bibliotecólogo.

En el caso de los de sétimo, algunos vienen de la Escuela Madre del Divino Pastor, pero la mayoría son estudiantes nuevos que por lo general, no han contado con un programa de formación de usuarios y no conocen los recursos con los que cuenta una unidad de información.

Indicador 2: Frecuencia de visita de los estudiantes a la Biblioteca

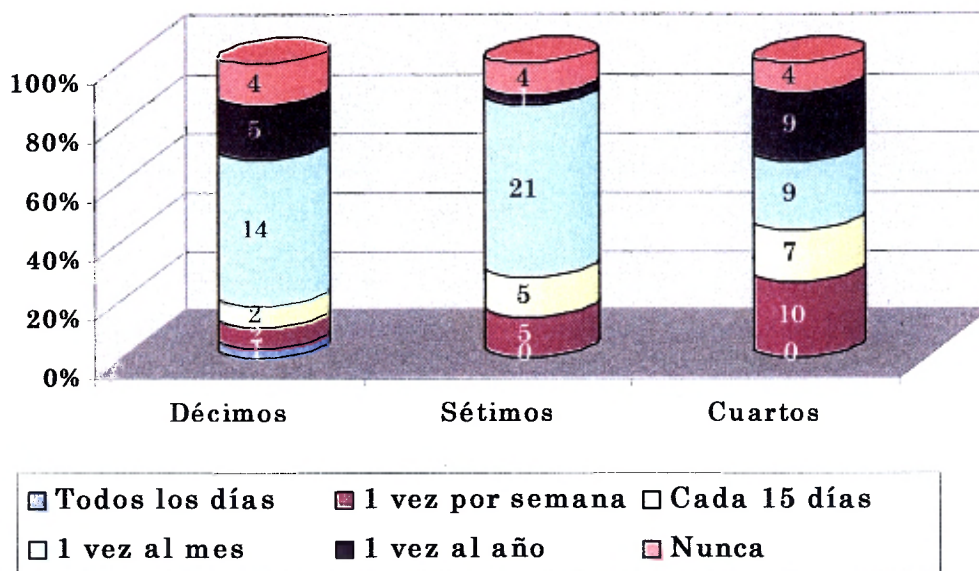
Cuadro # 3

Frecuencia de visita de los estudiantes a la Biblioteca

Opciones	Décimos	Sétimos	Cuartos	Fa	Fr
Todos los días	1	0	0	1	1%
1 vez por semana	2	5	10	17	17%
Cada 15 días	2	5	7	14	14%
1 vez al mes	14	21	9	44	43%
1 vez al año	5	1	9	15	15%
Nunca	4	4	4	12	12%
TOTAL	28	36	39	103	100%

Gráfico # 3

Frecuencia de visita de los estudiantes a la Biblioteca



Con respecto a la frecuencia de visita, 44 estudiantes encuestados afirman asistir a la biblioteca una vez al mes, seguidos de 17 que afirman asistir una vez a la semana.

Es preocupante que 12 estudiantes afirmen que nunca van a la biblioteca y que 15 afirmen asistir una vez al año, lo que da un total de 27 estudiantes que no utilizan o desconocen los servicios y recursos que brinda la biblioteca.

Lo anterior nos muestra que existen estudiantes que desconocen los servicios y recursos con los que cuenta la biblioteca y la utilidad de los mismos.

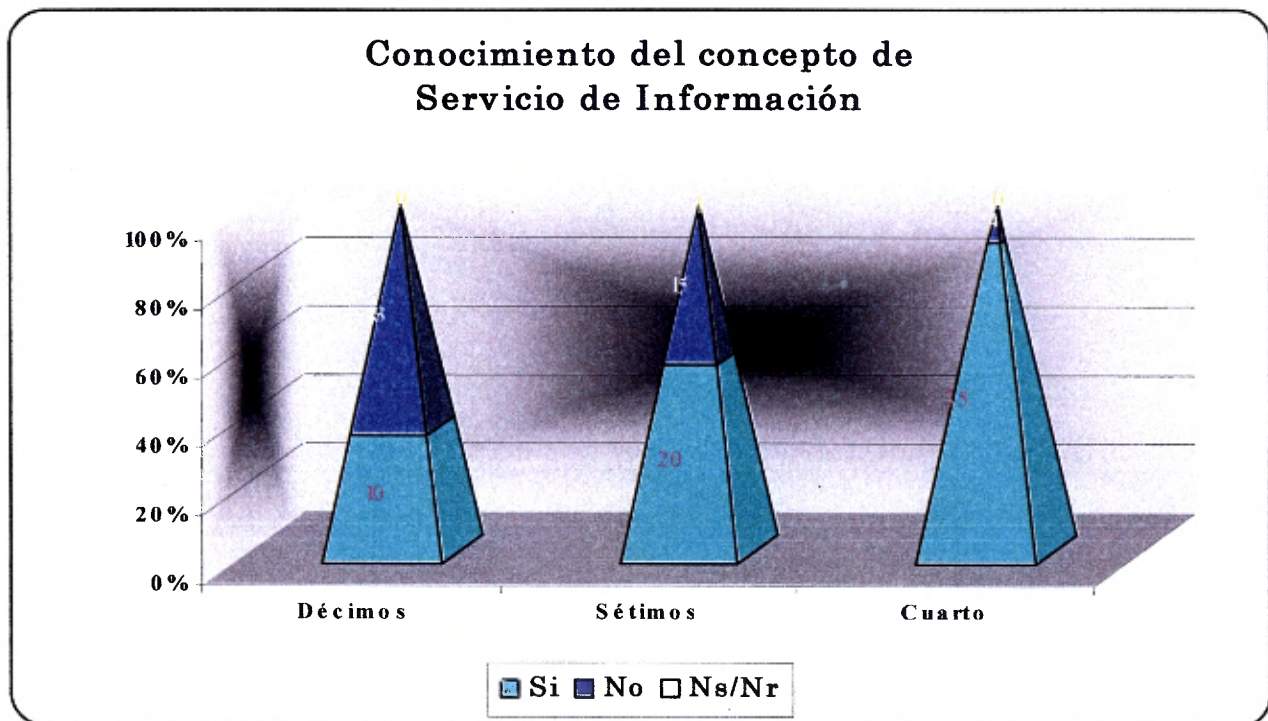
Variable # 2: Conocimiento de Servicios de Información.

Las siguientes preguntas que se les realizó responden a la **Variable # 2**, en las cuales se indaga si conocen lo que es un servicio de información y cuales de ellos le brinda la Biblioteca.

Cuadro # 4
Conocimiento del concepto
de Servicio de Información

Nivel educativo	Si	No	Ns/Nr
Décimo	10	18	0
Sétimo	20	15	1
Cuarto	35	4	0
Fa	65	37	1
Fr	63%	36%	1%

Gráfico # 4



En el gráfico anterior se muestra que a menor grado académico más conocimiento en servicios de información, ya que 35 estudiantes de cuarto grado y 20 de séptimo año, conocen los que son servicios de información. En el caso de los de décimo año, 18 estudiantes afirman desconocer lo que son servicios de información.

Indicador 1: Concepto

En esta misma pregunta se les solicitó que brindaran una definición, algunas de sus respuestas fueron las siguientes:

☞ Definición de Servicios de Información de décimo año:

- ☒ Sistema para encontrar lo que se necesita.
- ☒ Medio para buscar cosas.
- ☒ Equipo que se usa para mostrar temas de interés.
- ☒ Libro o documento que brinda ayuda educativa.
- ☒ Algo como libros, revistas, Internet que brinda información.
- ☒ Servicio en donde podemos encontrar la información que necesitamos.
- ☒ Material de apoyo.
- ☒ Préstamo de la Biblioteca.

☞ Definición de Servicios de Información de séptimo año:

- ☒ Cuando algo o alguien nos permite abrir el conocimiento. Nos ayuda a saber algo más, nos ayuda en tareas y demás cosas.
- ☒ Lo que puede conseguir en un lugar de cualquier cosa o persona.
- ☒ Toda información que nos brindan.

- ✗ Cuando una persona o varias nos ayudan a tener recursos para tener un buen trabajo.
- ✗ Es cuando le dan información cuando la requiere.
- ✗ Fuentes de donde se saca información como libros.

☞ Definición de Servicios de Información de cuarto grado:

- ✗ Atender a las personas.
- ✗ Servir información a un cliente.
- ✗ Gente que brinda ayuda como en la Biblioteca.
- ✗ Búsqueda de información.
- ✗ Ayuda en dudas.
- ✗ Información que brinda la Biblioteca.
- ✗ Servicio que brinda otra persona que ayuda en la vida diaria.
- ✗ Algo que nos ayuda con información.

En el caso de las respuestas brindadas por los estudiantes de décimo y de séptimo año, se muestra que tienden a definir lo que es un servicio y lo que es un recurso, como lo mismo. Sin embargo, también hay definiciones acertadas. Los estudiantes de cuarto grado brindaron definiciones acertadas aunque no tienen muy claro el término.

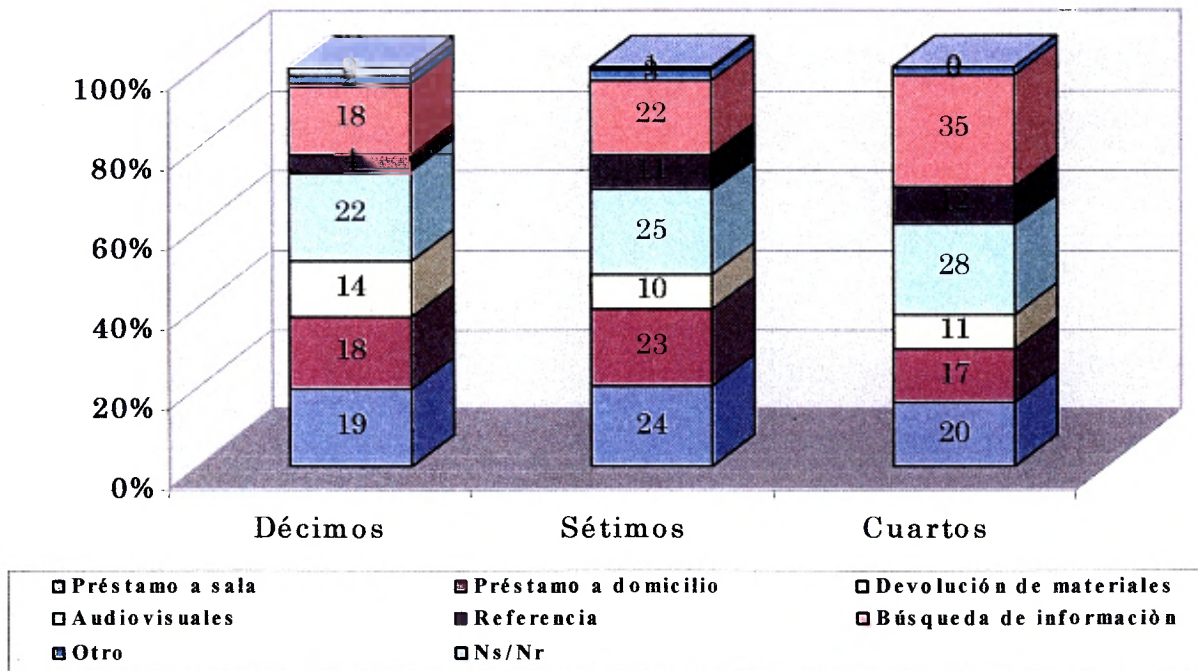
Indicador 2: Servicios conocidos por los estudiantes

Cuadro # 5
Servicios conocidos por los estudiantes

Opciones	Décimos	Sétimos	Cuartos	Fa	Fr
Préstamo a sala	19	24	20	63	18%
Préstamo a domicilio	18	23	17	58	17%
Devolución de materiales	14	10	11	35	10%
Audiovisuales	22	25	28	75	22%
Referencia	4	11	12	27	8%
Búsqueda de información	18	22	35	75	22%
Otro	2	3	3	8	2%
Ns/Nr	2	1	0	3	1%
TOTAL	99	119	126	344	100%

Gráfico # 5

Servicios conocidos por los estudiantes



El servicio de audiovisuales y la búsqueda de información son los servicios más conocidos, ya que 75 estudiantes marcaron estas opciones. Solo 27 estudiantes conocen el servicio de referencia, convirtiéndose en el menos conocido entre los 103 encuestados. Sin embargo, se cree que este servicio lo utilizan y lo conocen más estudiantes pero no reconocen el concepto.

Variable # 3: Conocimiento de recursos de información

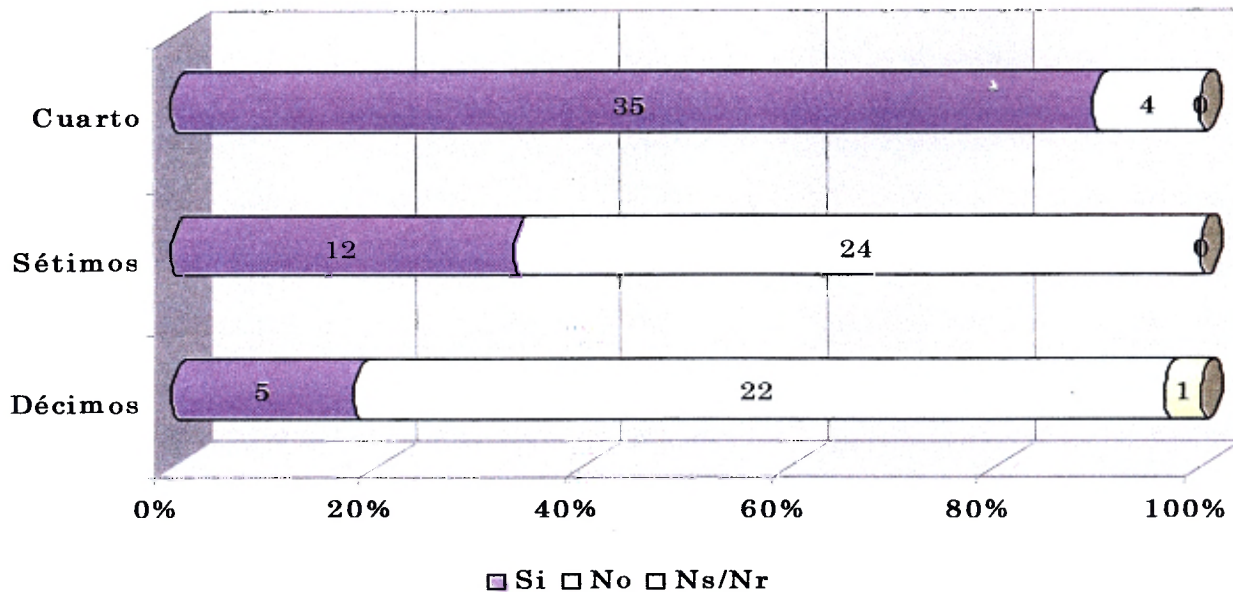
Las siguientes preguntas que se les realizó responden a la **Variable # 3**, en las cuales se indaga si conocen lo que es un recurso de información y cuales de ellos tiene la Biblioteca.

Cuadro # 6
Conocimiento del concepto de
Recurso de Información

	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
Nivel educativo	Si	Si	No	No	Ns/Nr	Ns/Nr
Décimos	5	5%	22	21%	1	1%
Sétimos	12	12%	24	23%	0	0%
Cuarto	35	34%	4	4%	0	0%
TOTAL	52	50%	50	49%	1	1%

Gráfico # 6

Conocimiento del concepto de Recurso de Información



Más del 50 % de los estudiantes encuestados, afirma conocer lo que es un recurso de información. El mayor porcentaje de desconocimiento de lo que es un recurso se da en décimo año, 22 estudiantes aseguran desconocer el concepto.

En este gráfico se vuelve a presentar la situación de que a menor escolaridad mayor conocimiento, pues sigue siendo el grupo de décimo año el que posee un mayor grado de desconocimiento.

Indicador 1: Concepto

Entre las definiciones recabadas se encuentran:

☞ Definición de Recursos de Información de décimo año:

- ☒ Conjunto de libros, materiales físicos, videos o cosas que nos ayudan a conseguir información.
- ☒ Material que tiene la Biblioteca al servicio de los demás.
- ☒ Información que se encuentra sobre un tema.
- ☒ Documento que nos brinda información.

☞ Definición de Recursos de Información de séptimo año:

- ☒ Manera de hallar información.
- ☒ Manera por la cual nos es transmitida la información.
- ☒ Donde esta escrita la información.
- ☒ Lo que le da a uno muchas definiciones de cosas.
- ☒ Como un derecho, una herramienta que podemos utilizar.
- ☒ Material que nos ayuda a conseguir más información.
- ☒ Cuando ocupamos ayuda de materiales didácticos.

☞ Definición de Recursos de Información de cuarto grado:

- ☒ Algo que podemos utilizar para informarnos.
- ☒ Una ayuda para hacer actividades y para informar cosas.
- ☒ Algo que podemos tocar y utilizar para informarnos.
- ☒ Ayuda que brinda la Biblioteca.
- ☒ Información.

En el caso de estas definiciones, la mayoría fueron acertadas, sin embargo hace falta información detallada para que los estudiantes puedan diferenciar con mayor claridad el concepto de servicio del concepto de recurso y puedan así sacar mayor provecho de lo que se les ofrece en la biblioteca.

Es importante rescatar que cuando los estudiantes se acercan a la biblioteca, realizan preguntas sobre los servicios y recursos, esto muestra que los conocen, sin embargo cuando se les plantean preguntas con el término específico de servicios o recursos de información, tienden a confundirlos o a afirmar que son lo mismo.

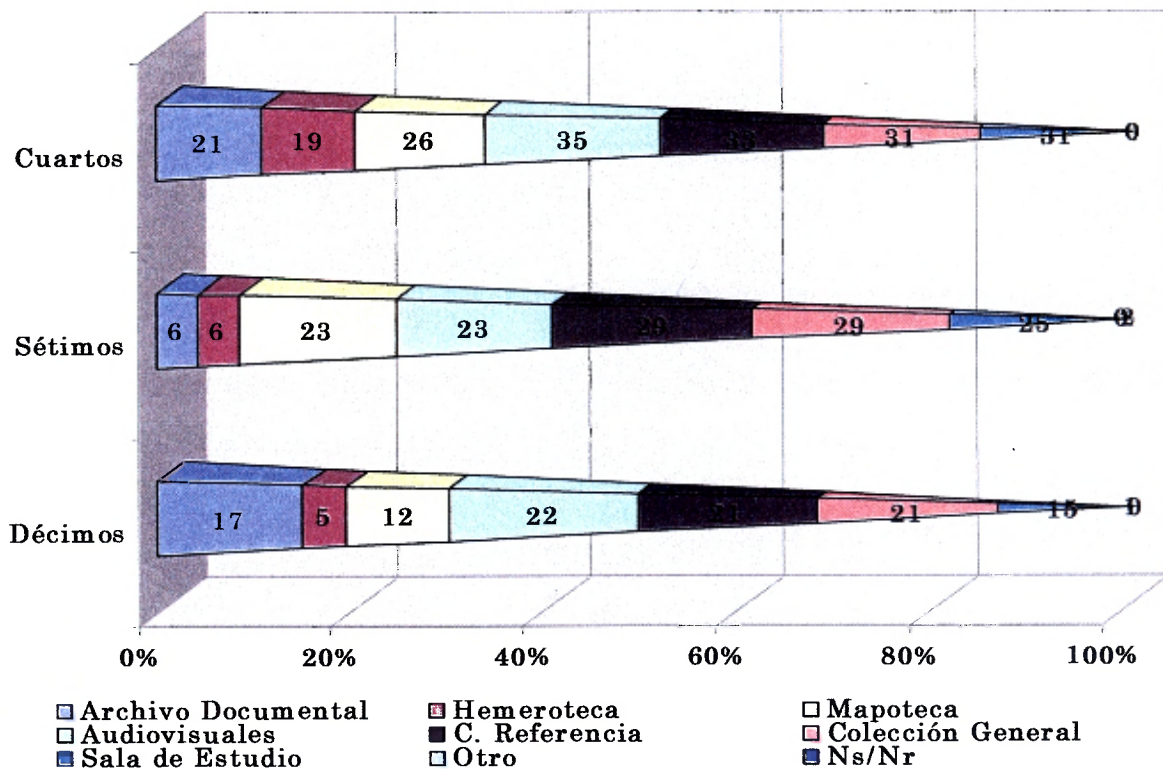
Indicador 2: Recursos conocidos por los estudiantes.

Cuadro # 7
Recursos de información conocidos por los estudiantes

Opciones	Décimos	Sétimos	Cuartos	Fa	Fr
Archivo Documental	17	6	21	44	10%
Hemeroteca	5	6	19	30	7%
Mapoteca	12	23	26	61	13%
Audiovisuales	22	23	35	80	18%
C. Referencia	21	29	33	83	18%
Colección General	21	29	31	81	18%
Sala de Estudio	15	25	31	71	16%
Otro	1	0	0	1	0%
Ns/Nr	0	2	0	2	0%
TOTAL	114	143	196	453	100%

Gráfico # 7

Recursos de información conocidos por los estudiantes



Las colecciones de Referencia, general y audiovisuales, se encuentran entre los recursos más conocidos. La menos conocida es la colección de revistas, pues no se ha dado a conocer. En esta pregunta, todos los porcentajes son altos, es decir, los recursos de la biblioteca si son conocidos y utilizados, algunos en menor grado que otros, pero ninguno es desconocido totalmente por la población estudiantil.

Variable # 4: Temas de interés

Las siguientes preguntas que se les realizó responden a la **Variable # 4**, en las cuales se indaga sobre los temas de interés que tienen acerca del quehacer de la Biblioteca y dentro de ellos, se encuentran los servicios y recursos que la Biblioteca brinda.

Indicador 1: Temas de interés

En esta primera pregunta correspondiente a esta variable, en la que les indaga sobre los temas de interés de la Biblioteca, 13 estudiantes encuestados afirmaron no querer saber nada de la biblioteca y 24 no respondieron la interrogante. Por el contrario, los 66 estudiantes restantes si dieron a conocer sus inquietudes:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Colección general. | <input type="checkbox"/> Servicios de información. |
| <input type="checkbox"/> Sala de estudio. | <input type="checkbox"/> Recursos de información. |
| <input type="checkbox"/> Archivo documental. | <input type="checkbox"/> Búsqueda de información. |
| <input type="checkbox"/> Base de datos. | <input type="checkbox"/> ¿Donación de libros? |
| <input type="checkbox"/> Horario. | <input type="checkbox"/> Se puede: dormir, oír música, jugar, etc. en la Biblioteca. |
| <input type="checkbox"/> Préstamos. | <input type="checkbox"/> Conocerla por dentro. |
| <input type="checkbox"/> Mapoteca. | <input type="checkbox"/> Cómo se trabaja en ella. |
| <input type="checkbox"/> Libros. | <input type="checkbox"/> Cómo se debe cuidar. |
| <input type="checkbox"/> Clasificación. | |
| <input type="checkbox"/> Funciones de la Bibliotecóloga | |
| <input type="checkbox"/> Temas. | |

Se denota que son temas variados, algunos tienen interés por los servicios y recursos de la Biblioteca y otros por los procesos técnicos llevados a cabo en la Biblioteca. También existe la curiosidad por conocerla por dentro al igual que los niños de primer grado.

Es preocupante que un total 37 estudiantes estén desinteresados por lo que la biblioteca pueda ofrecerles y por lo que puedan aprender acerca de ella.

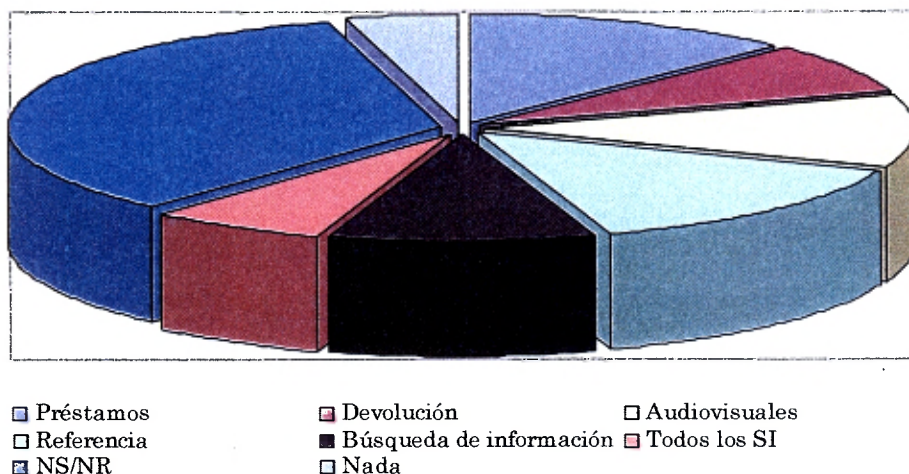
Indicador 2: Servicios de información

Cuadro # 8
Servicios de Información
de los cuales les gustaría conocer un
poco más

Respuestas	Fa	Fr
Préstamos	15	13%
Devolución	9	8%
Audiovisuales	13	11%
Referencia	17	14%
Búsqueda de Información	12	10%
Todos los SI	8	7%
NS/NR	41	34%
Nada	5	4%
TOTAL	120	100%

Gráfico # 8

Servicios de Información de los que les gustaría aprender un poco más



Se muestra que un mayor número de estudiantes desean conocer acerca de lo que es un servicio de Referencia y lo que es el servicio de Préstamos. Sin embargo sigue siendo preocupante que 41 estudiantes no hayan respondido la pregunta y que 5 afirmaran no querer saber nada.

Indicador 3: Recursos de información

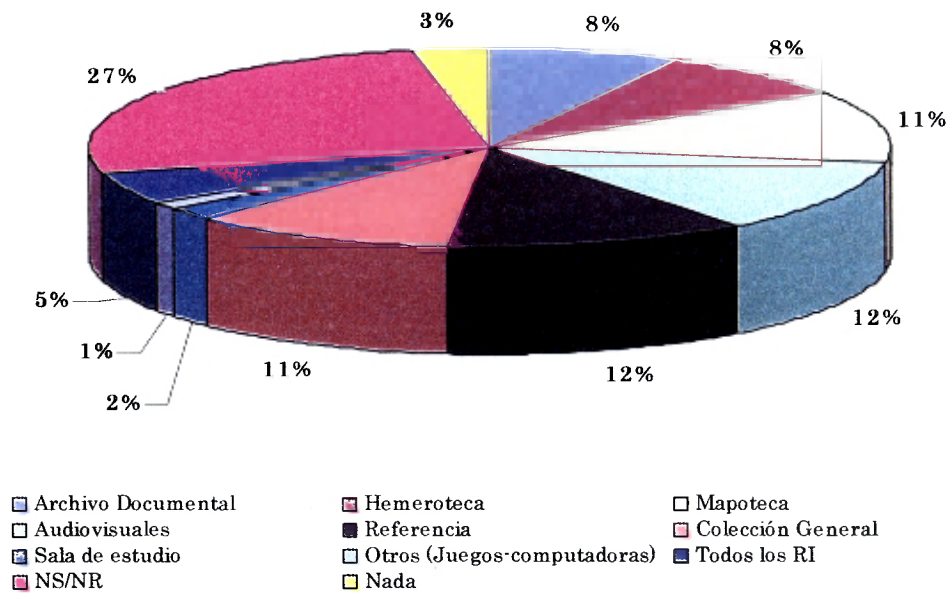
La situación se repite con los Recursos de Información:

Cuadro # 9
Recursos de Información
de los cuales les gustaría conocer un
poco más

Respuestas	Fa	Fr
Archivo Documental	12	8%
Hemeroteca	13	8%
Mapoteca	18	11%
Audiovisuales	19	12%
Referencia	19	12%
Colección General	17	11%
Sala de estudio	3	2%
Otros (juegos-computadoras)	5	3%
Todos los RI	8	5%
NS/NR	41	26%
Nada	5	3%
TOTAL	160	100%

Gráfico # 9

Recursos de Información de los cuales les
gustaría conocer un poco más.



En el gráfico se muestra que 5 estudiantes encuestados no desean conocer sobre los recursos de la Biblioteca; 41 no respondieron a la interrogante. Muestra esta situación desinterés y apatía por la biblioteca.

Solamente 57 estudiantes que respondieron afirmativamente. Se muestra que existe una gran carencia de conocimiento sobre los servicios y recursos de información, sin embargo es importante señalar que los mismos estudiantes encuestados se dan cuenta de esa carencia, la cual puede ser llenada con un programa de formación de usuarios acordes a sus necesidades.

Variable # 5: Técnicas didácticas

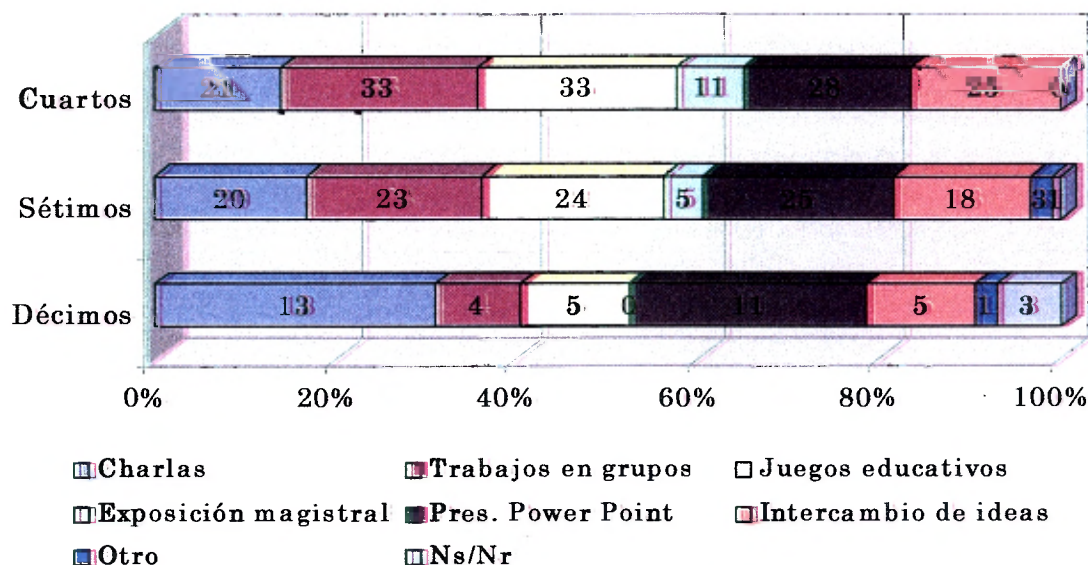
La siguiente pregunta que se les realizó responde a la **Variable # 5**, en la cual se indaga sobre las Técnicas didácticas que a los estudiantes les gustaría que se aplicasen para la formación de usuarios.

Cuadro # 10
Técnicas didácticas que les gustaría que se apliquen
para aprender sobre la Biblioteca

Opciones	Décimos	Sétimos	Cuartos	Fa	Fr
Charlas	13	20	21	54	17%
Trabajos en grupos	4	23	33	60	19%
Juegos educativos	5	24	33	62	20%
Exposición magistral	0	5	11	16	5%
Presentaciones Power Point	11	25	28	64	21%
Intercambio de ideas	5	18	25	48	15%
Otro	1	3	0	4	1%
Ns/Nr	3	1	0	4	1%
TOTAL	42	119	151	312	100%

Gráfico # 10

Técnicas didácticas que les gustaría para aprender sobre la Biblioteca



En décimo año, la mayoría de los estudiantes eligieron las charlas como el medio para aprender sobre la biblioteca. En el caso de los séptimos años, escogieron las presentaciones en PowerPoint y en los estudiantes de cuarto en su mayoría desean juegos educativos y trabajos en grupos. En el total, 64 estudiantes encuestados escogieron las presentaciones de PowerPoint y 62 los juegos educativos y la que menos les gustaría es la exposición magistral.

Es necesario incentivar a los estudiantes de una manera activa, diferente pero que sea eficaz. A pesar de que los estudiantes de décimo año escogieron charlas, se ha observado que no les interesaría participar de una de ellas, pues se ha notado que no les agrada la exposición magistral y que en experiencias previas que se han realizado, cuando están en charlas dirigen su atención a otros temas y no al que se está tratando, por lo que es necesario buscar una técnica de aprendizaje que logre mantener la atención de esta población.

Como última pregunta, se les dio la oportunidad de expresar sus opiniones pidiéndoles un comentario adicional, algunos se abstuvieron de realizarlo, sin

embargo aproximadamente el 50% de ellos si realizaron comentarios, los cuales se muestran a continuación:

- ✘ Falta aire acondicionado
- ✘ Biblioteca es caliente
- ✘ La biblioteca es buena
- ✘ Algo más interactivo
- ✘ Algo más divertido
- ✘ Dar talleres
- ✘ Más información sobre Recursos de Inf.
- ✘ Permiso para entrar
- ✘ Visitas de las secciones
- ✘ Me gusta la atención
- ✘ La biblioteca es perfecta
- ✘ Calidad de los servicios
- ✘ Saber más de la Biblioteca
- ✘ Nunca he ido a una Biblioteca.
- ✘ La biblioteca va en buen camino para enseñar mucho a las generaciones
- ✘ “Mayra es muy tuanis”
- ✘ Me gustan mucho los servicios que brinda la Biblioteca
- ✘ Me gusta por que puedo aprender mucho
- ✘ Gracias a la Biblioteca y a la Bibliotecóloga podemos informarnos de la vida
- ✘ Me gusta todo; no le falta nada
- ✘ Es muy buen lugar
- ✘ Es muy bonita, nos sirve a todos, es maravillosa
- ✘ Si tengo alguna duda me la pueden responder
- ✘ La biblioteca es divertida y educativa
- ✘ Me gusta por que tiene libros muy bonitos
- ✘ Es muy buena la bibliotecóloga por eso me gusta ir a la Biblioteca

Hay diversidad de comentarios así como hay diversidad de personas, sin embargo es preocupante que un estudiante de séptimo año afirmara en casi todo el cuestionario, que desconocía de lo que se le estaba hablando porque nunca había ido a una biblioteca y que al final, lo expresara como su comentario final. La mayoría de los comentarios negativos se dan con respecto a la falta de componentes en la estructura de la biblioteca, aunque si demandan más interactividad.

C. Análisis de la información brindada por los Docentes.

El cuestionario fue aplicado tanto a docentes de primaria como de secundaria, ya que la biblioteca atiende a estas dos poblaciones que cuentan con diferentes necesidades de información.

Se aplicaron un total de 32 cuestionarios de 11 preguntas, distribuidos entre los docentes de I, II y III ciclo de la Educación General Básica y Ciclo Diversificado, se incluye 1 docente de preescolar.

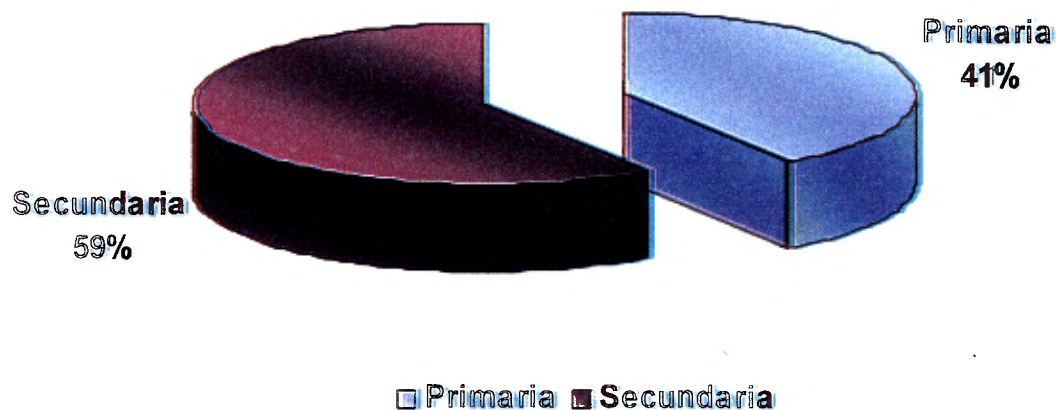
La primera consulta que se realizó, fue con respecto al ciclo educativo en que realizaba su labor docente, para el cual se dividió en dos grandes áreas, primaria que incluye los niveles de preescolar, I, II ciclo de la Educación General Básica y secundaria que incluye el III ciclo de la Educación General Básica y el Ciclo Diversificado.

Cuadro # 11
Número de docentes según el área
en que realizan su labor educativa

Labor Docente	Fa	Fr
Primaria	13	41%
Secundaria	19	59%
TOTAL	32	100%

Gráfico # 11

Número de Docentes según el área en que realizan su labor docente.



El 41% de la muestra son docentes de educación primaria y el 59% son docentes de educación secundaria, tanto de materias básicas como de especiales, ya que todos necesitan información para la realización de sus planes de trabajo y la de las tareas que asignaran a sus estudiantes.

Variable # 1: Regularidad de visita a la Biblioteca

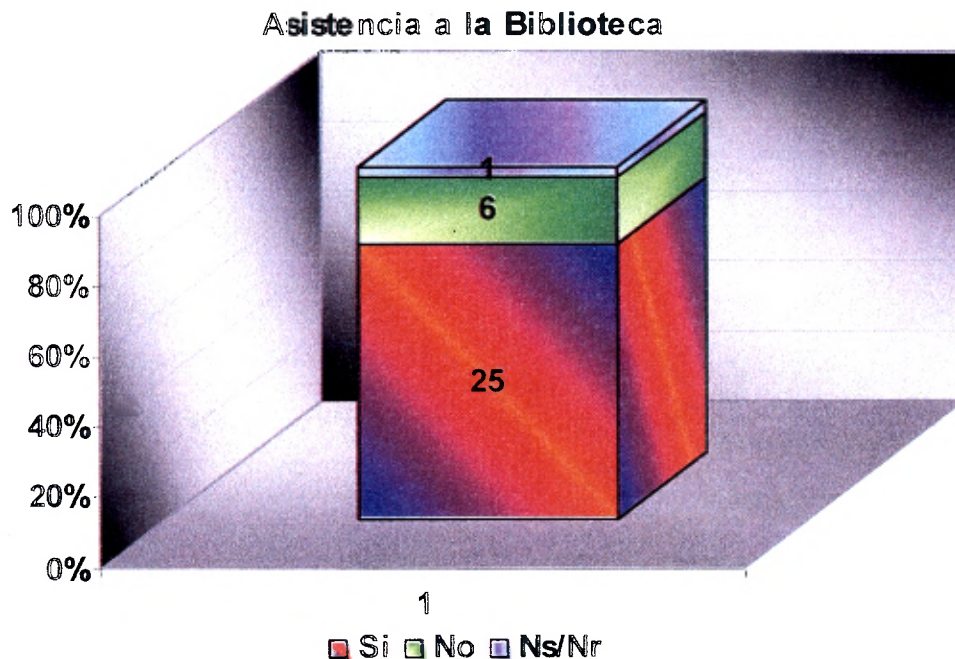
Las siguientes preguntas que se les realizó responden a la **Variable # 1**, en las cuales, al igual que a los estudiantes se les indaga sobre la asistencia a la biblioteca y la frecuencia de visita.

Indicador1: Asistencia a la Biblioteca

Cuadro # 12
Asistencia a la Biblioteca

Opciones	Fa	Fr
Si	25	78%
No	6	19%
Ns/Nr	1	3%
TOTAL	32	100%

Gráfico # 12



Aproximadamente un 78% de la población que realizó el cuestionario asiste a la biblioteca, lo que brinda un margen positivo para la realización de este estudio, pues solo un 19% de la población no va a la biblioteca, es decir 6 personas de los 32 encuestados.

Sin embargo se encuentra una interrogante, si los docentes asisten a la biblioteca, ¿por que no incentivan a sus estudiantes a visitarla? La respuesta se puede encontrar más adelante, pues existe la probabilidad de que aunque los docentes asistan a la unidad de información, no conozcan sobre los servicios y recursos que se les brindan.

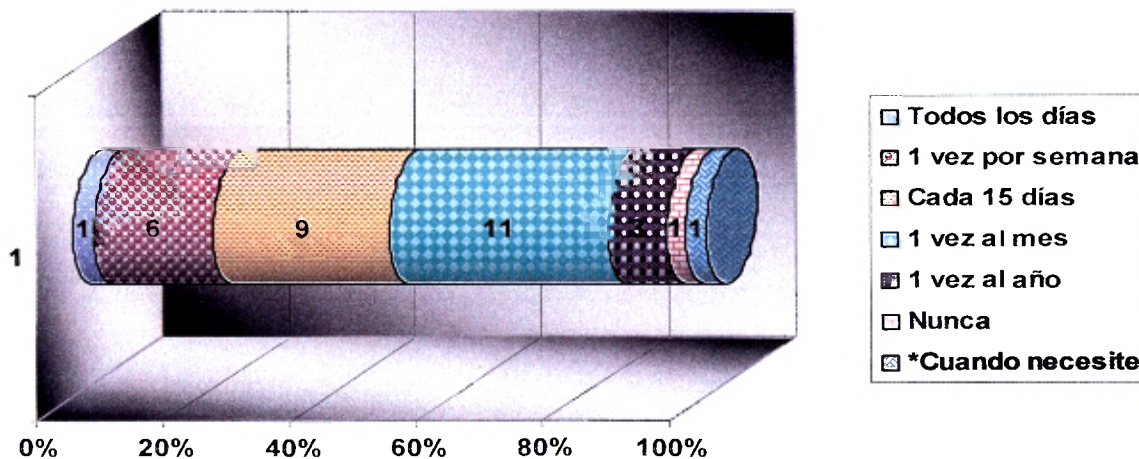
Indicador 2: Frecuencia de visita de los docentes a la Biblioteca

Cuadro # 13
Frecuencia de visita de los
Docentes a la Biblioteca

Opciones	Fa	Fr
Todos los días	1	3%
1 vez por semana	6	19%
Cada 15 días	9	28%
1 vez al mes	11	34%
1 vez al año	3	9%
Nunca	1	3%
*Cuando necesite	1	3%
TOTAL	32	100%

Gráfico # 13

Frecuencia de visita de los docentes a la Biblioteca



La mayoría de los docentes encuestados afirman ir una vez al mes, aproximadamente un 34%; por otra parte, nueve personas afirman ir cada quince días y 6 una vez a la semana. Es curioso observar que solo una persona afirma ir todos los días, la cual es docente de primaria.

Sería importante conocer las verdaderas razones por las cuales no utilizan la biblioteca cotidianamente y por que existe tanto abstencionismo por las innovaciones, pues se ha intentado acercar a los docentes mediante el servicio de alerta de nuevas publicaciones o a participar en la creación de talleres y la respuesta ha sido negativa. Aducen falta de tiempo o desinterés por los temas planteados.

Mediante la observación se ha concluido que ese desinterés viene desde los tiempos en que los actuales docentes eran colegiales y a que se piensa que en Internet se encuentra TODO lo que se necesita. Existe la frase del “¿para que?": Son usuarios que falta incentivar.

Variable # 2: Conocimiento de Servicios de Información.

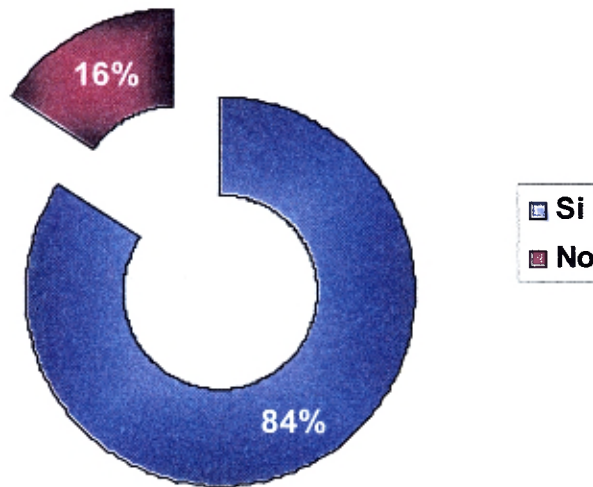
Las siguientes preguntas que se les realizó responden a la **Variable # 2**, en las cuales se indaga si conocen lo que es un servicio de información y cuales de ellos le brinda la Biblioteca.

Cuadro # 14
Conocimiento del concepto de
Servicio de Información

Opciones	Fa	Fr
Si	27	84%
No	5	16%
TOTAL	32	100%

Gráfico # 14

Conocimiento del concepto de Servicio de información



El 84% de los docentes afirmó conocer lo que es un servicio de información, sin embargo al solicitarles que brindaran una definición, existió confusión con el término de recursos de información.

Indicador 1: Concepto

Estas fueron las respuestas dadas por los docentes al solicitarles el concepto:

- ✘ Algún documento, libro, periódico.
- ✘ Aquel donde se puede conseguir cualquier tipo de material escrito, de audio y video.
- ✘ El lugar donde acudimos cuando requerimos indagar sobre algún tema.
- ✘ Aquellos recursos que brinda la biblioteca.
- ✘ Lo que brinda la biblioteca en cuanto al material que posee.

- ✘ Libros, revistas, láminas, videos, técnicas de exposición, carteles y otros para investigar y crear material.
- ✘ Aquellos a los que puedes recurrir cuando necesitas información.
- ✘ Es el centro donde podemos utilizar los recursos de información.
- ✘ El recurso, medio o forma con que se cuenta para adquirir información.
- ✘ Son fuentes que ofrecen el contenido sobre el tema a investigar.
- ✘ Ayuda a solventar dudas.
- ✘ Brinda información requerida.
- ✘ Referencia acerca de diversas atenciones que se brindan.
- ✘ Servicio que nos dan sobre datos y existencias que tienen la biblioteca.
- ✘ Referencia sobre datos de los libros recurriendo a las fichas de la biblioteca.
- ✘ El que brinda conocimiento de diferentes temas.
- ✘ Lo que ofrece la biblioteca para facilitar cualquier tipo de investigación.
- ✘ Un servicio específico relacionando las acciones llevadas a cabo en función de acceso a la información.
- ✘ Contenido básico par el uso adecuado de la biblioteca.
- ✘ El medio con que cuenta la biblioteca para que el educador y el educando amplíe sus conocimientos en su momento oportuno.
- ✘ Lo que se brinda para facilitar la obtención del material.
- ✘ Solicitar algún dato a la persona que está a cargo.
- ✘ Préstamos de libros, videos, salas, mapas, etc.
- ✘ Una base de datos que describe todo el material existente.
- ✘ Una ayuda que facilita al usuario de manera ágil y oportuna.
- ✘ Dar a conocer sobre la existencia de los recursos materiales que brinda la biblioteca, horario, comportamiento, multas e información.

- ✘ Cuando se necesita saber alguna información existe un lugar o persona que puede informarnos o base de datos.

Como se puede observar, existen definiciones acertadas, sin embargo la mayoría de los docentes confunden lo que es un servicio de lo que es un recurso o lo ven como lo mismo. Es necesario un programa de formación de usuarios que les aclare los conceptos y los usos de los materiales y servicios que existen en la biblioteca. Es importante recalcar que las mismas deficiencias que tiene la población estudiantil la presenta la población docente.

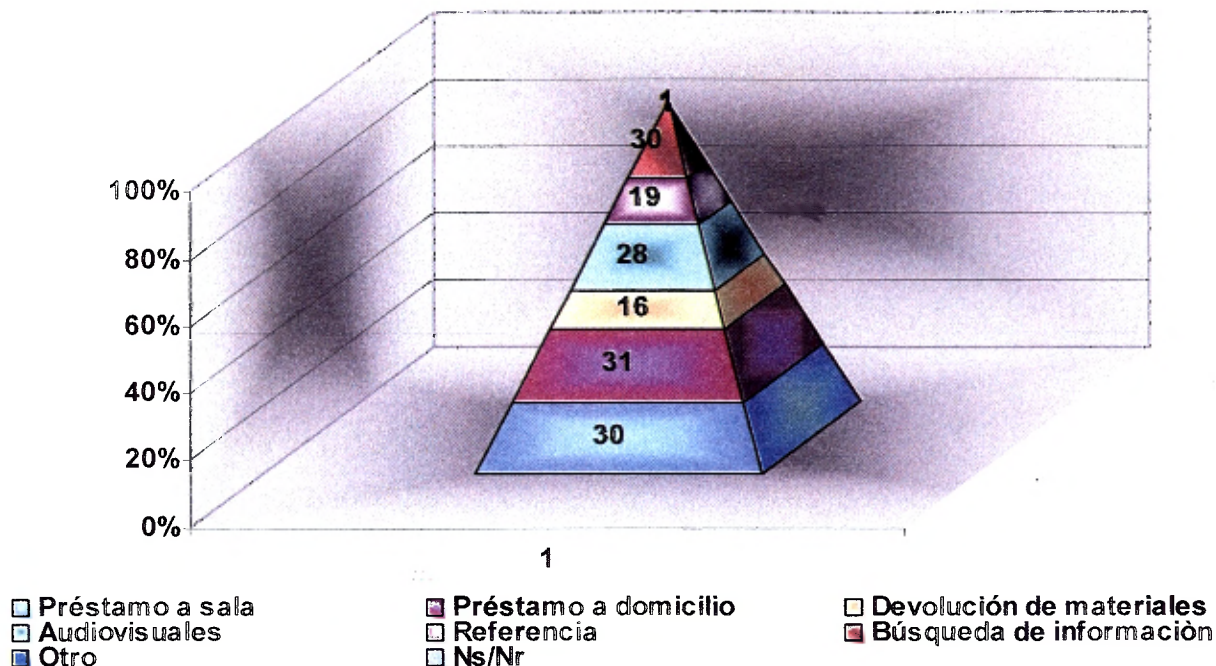
Indicador 2: Servicios conocidos por los docentes

Cuadro # 15
Servicios de información conocidos por los
Docentes

Opciones	Fa	Fr
Préstamo a sala	30	19%
Préstamo a domicilio	31	20%
Devolución de materiales	16	10%
Audiovisuales	28	18%
Referencia	19	12%
Búsqueda de información	30	19%
Otro	1	1%
Ns/Nr	1	1%
TOTAL	156	100%

Gráfico N 15

Servicios de información conocidos por los Docentes



Son conocidos por la mayoría de los docentes encuestados los servicios que brinda la biblioteca. Como se puede observar, los más conocidos son los préstamos, la búsqueda de información y los audiovisuales.

No se puede alegar desconocimiento de los servicios, pero si desconocimiento del concepto de lo que es un servicio de información. Los docentes utilizan los servicios que les brinda la biblioteca y el más popular, especialmente por los docentes jóvenes es el servicio de audiovisuales, ya que buscan maneras diferentes y atractivas para enseñar.

Entre los menos conocidos se encuentra el servicio de referencia, el cual según la observación realizada si es utilizado sin embargo, desconocen el concepto y lo que conlleva un servicio de referencia. En el caso de la devolución, los docentes no lo ven como servicio y lo toman como algo intrínseco del préstamo.

Variable # 3: Conocimiento de recursos de información

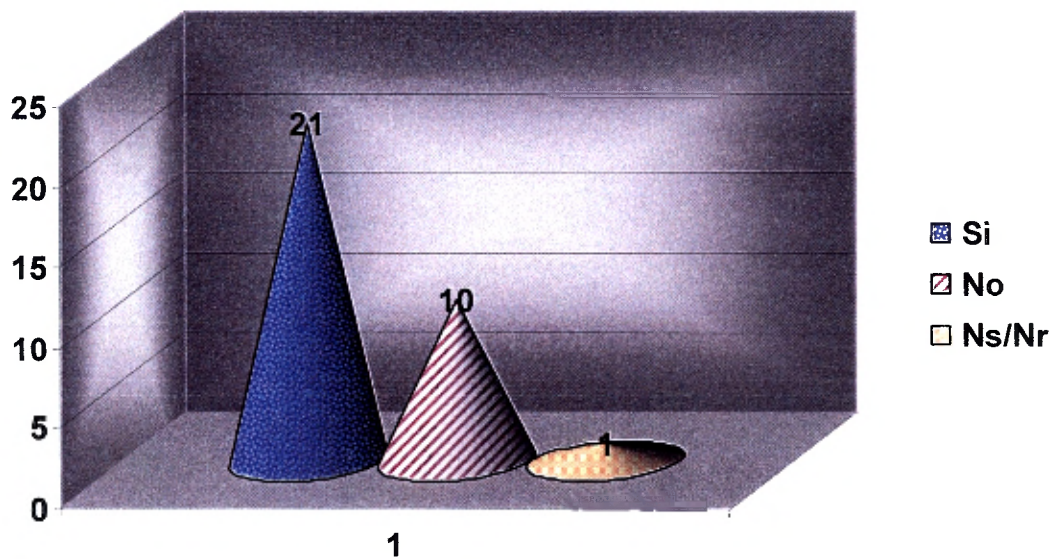
Las siguientes preguntas que se les realizó a los Docentes, responden a la **Variable # 3**, en las cuales se indaga si conocen lo que es un recurso de información y cuales de ellos le tiene la Biblioteca.

Cuadro # 16
Conocimiento del concepto de
Recurso de Información

Opciones	Fa	Fr
Si	21	66%
No	10	31%
Ns/Nr	1	3%
TOTAL	32	100%

Gráfico # 16

Conocimiento del concepto de Recurso de
Información



El 66% de los encuestados aseguró conocer sobre los recursos de información, menos de los que afirmaron conocer lo que era un servicio de información.

Indicador 1: Concepto

Al solicitarles una definición de Recurso de información, se obtuvo lo siguiente:

- ☒ Libro o fuente de donde se saca la información.
- ☒ Videos, libros, materiales o referencias textuales.
- ☒ Todos los componentes que hay en la biblioteca para obtener información.
- ☒ Materiales que ofrece la biblioteca.
- ☒ Material didáctico.
- ☒ Donde la información se encuentra disponible.
- ☒ Una herramienta que se usa para obtener información.
- ☒ Datos que se proporcionan al usuario.
- ☒ La clasificación de diferente información por características comunes.

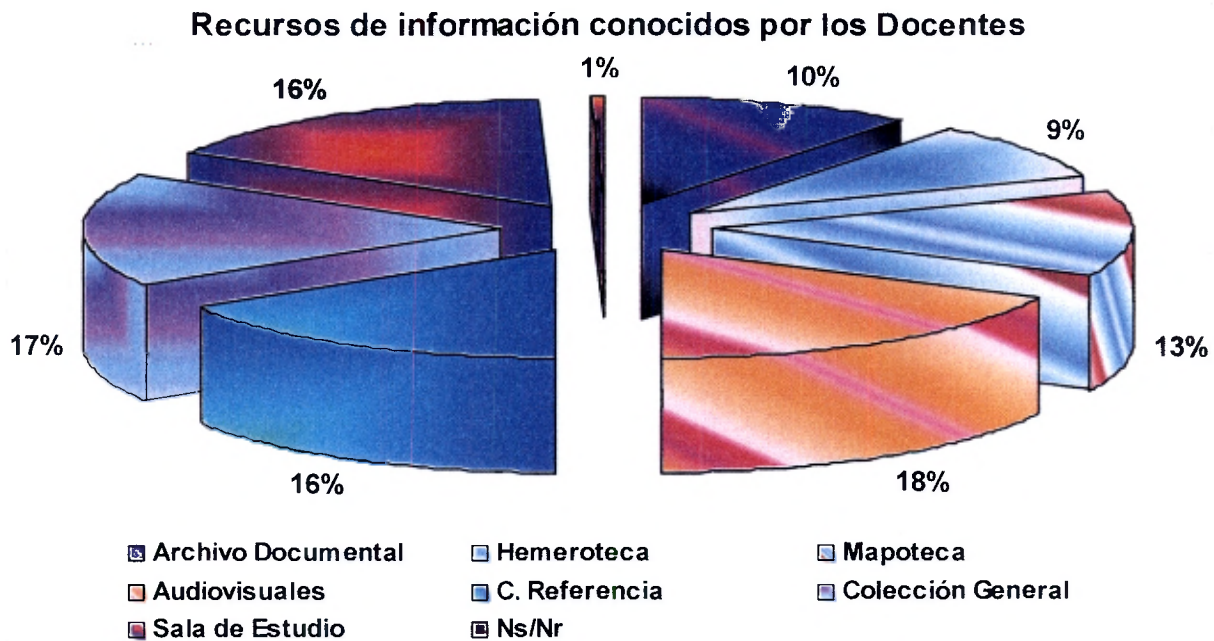
Se puede observar que las definiciones brindadas en esta parte del cuestionario fueron, en su mayoría, acertadas, lo que reafirma que se debe realizar un programa de formación de usuarios donde se enfatice sobre las diferencias existentes entre servicios y recursos de información.

Indicador 2: Recursos conocidos por los docentes.

Cuadro # 17
Recursos de información conocidos por los Docentes

Opciones	Fa	Fr
Archivo Documental	17	10%
Hemeroteca	14	9%
Mapoteca	21	13%
Audiovisuales	29	18%
C. Referencia	26	16%
Colección General	28	17%
Sala de Estudio	26	16%
Ns/Nr	1	1%
TOTAL	162	100%

Gráfico # 17



Como se observa en el gráfico los recursos de información que brinda la biblioteca son conocidos por los usuarios docentes de la institución. Los menos conocidos son el archivo documental y la hemeroteca, pues son recursos que se

encuentran en colección pasiva y debido a la falta de una base de datos que brinde lo que en ellos se contienen son poco utilizados.

El recurso más utilizado son los videos, los cuales son un gran apoyo didáctico a los docentes, por lo que esta población busca de este recurso y por ende del servicio de audiovisuales para poder proyectar.

Variable # 4: Temas de interés

Las siguientes preguntas que se les realizó responden a la **Variable # 4**, en las cuales se indaga sobre los temas de interés que tienen acerca de la Biblioteca y dentro de ellos, los servicios y recursos que se brindan.

Indicador 1: Temas de interés

Al indagarles sobre los temas de interés que tienen sobre el quehacer de la Biblioteca contestaron:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ¿Cómo se obtienen los libros? | <input type="checkbox"/> ¿Libros de referencia? |
| <input type="checkbox"/> Actualización de la colección. | <input type="checkbox"/> ¿Colección general? |
| <input type="checkbox"/> ¿Se puede hacer una campaña para agrandar la colección? | <input type="checkbox"/> ¿Videos interactivos? |
| <input type="checkbox"/> ¿Mapoteca? | <input type="checkbox"/> ¿Uso de base de datos? |
| <input type="checkbox"/> ¿Audiovisuales? | <input type="checkbox"/> ¿Periódicos? |
| <input type="checkbox"/> ¿Referencia? | <input type="checkbox"/> ¿Revistas? |
| <input type="checkbox"/> ¿Préstamos? | <input type="checkbox"/> ¿Recurso de información? |
| <input type="checkbox"/> ¿Uso que le dan los estudiantes? | <input type="checkbox"/> ¿Servicio de información? |
| | <input type="checkbox"/> ¿Internet? |
| | <input type="checkbox"/> ¿Material audiovisual? |
| | <input type="checkbox"/> ¿Contenido bibliográfico? |

En esta pregunta, ocho personas se abstuvieron de contestar y dos aseguraron que no querían saber nada. Se puede observar que las dudas sobre la biblioteca se dan a nivel de servicios y recursos de información, especialmente sobre existencias no sobre el uso de los mismos. Se han interesado por la base de datos que se encuentra en proceso de elaboración, lo que es un paso importante, ya que por lo menos en ese sentido están expectantes al ¿Cómo será? ¿Qué será? O ¿Cómo se utilizará?

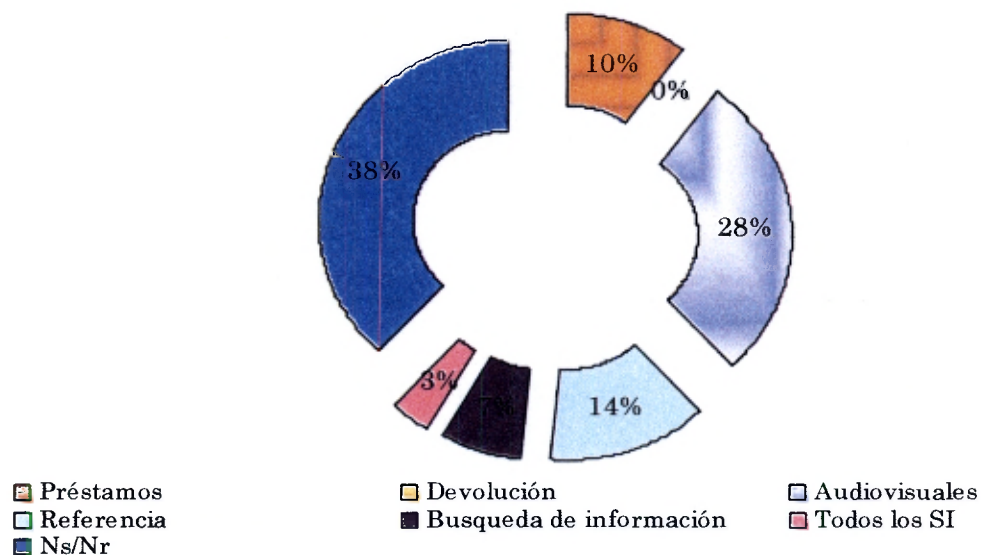
Indicador 2: Servicios de información

Cuadro # 18
Servicios de Información
de los cuales les gustaría conocer un
poco más

Respuesta	Fa	Fr
Préstamos	3	10%
Devolución	0	0%
Audiovisuales	8	28%
Referencia	4	14%
Busqueda de información	2	7%
Todos los SI	1	3%
Ns/Nr	11	38%
TOTAL	29	100%

Gráfico # 18

Servicios de Información de los que les gustaría conocer un poco más



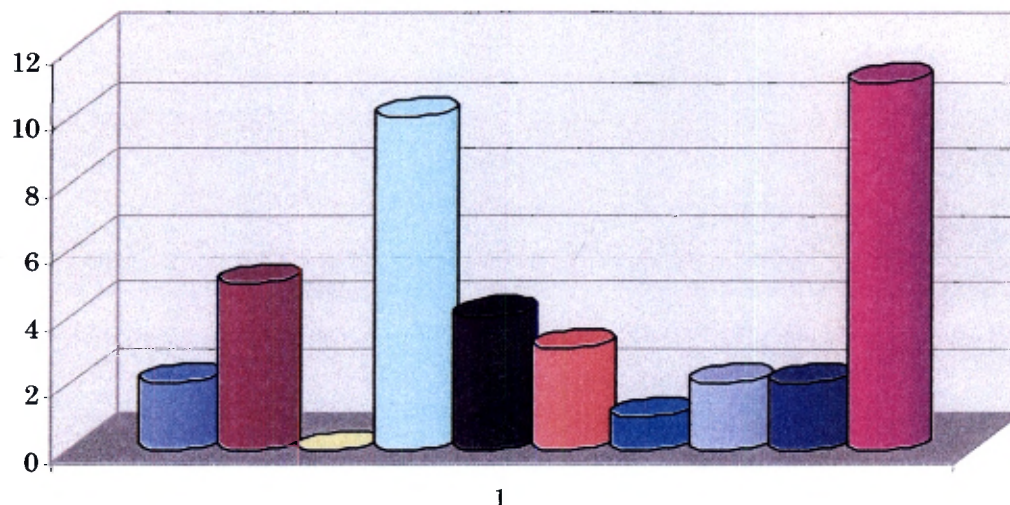
Indicador 3: Recursos de información

Cuadro # 19
Recursos de Información
de los cuales les gustaría conocer un poco más

Respuesta	Fa	Fr
Archivo Documental	2	5%
Hemeroteca	5	13%
Mapoteca	0	0%
Audiovisuales	10	25%
Referencia	4	10%
Colección General	3	8%
Sala de estudio	1	3%
Otros (Internet)	2	5%
Todos los RI	2	5%
NS/NR	11	28%
TOTAL	40	100%

Gráfico # 19

Recursos de los que les gustaría saber un poco más



- | | | |
|----------------------|--------------------|---------------------|
| ■ Archivo Documental | ■ Hemeroteca | □ Mapoteca |
| □ Audiovisuales | ■ Referencia | ■ Colección General |
| ■ Sala de estudio | □ Otros (Internet) | ■ Todos los RI |
| ■ NS/NR | | |

Al realizar una contabilización de todas las respuestas dadas, se pudo observar que mencionaron casi todos los recursos y servicios de información que brinda la biblioteca, algunos con más vehemencia que otros; el único Servicio al que no hicieron mención fue el de devolución y en el caso de los recursos, el único que no fue mencionado fue el de Mapoteca.

Variable # 5: Técnicas didácticas

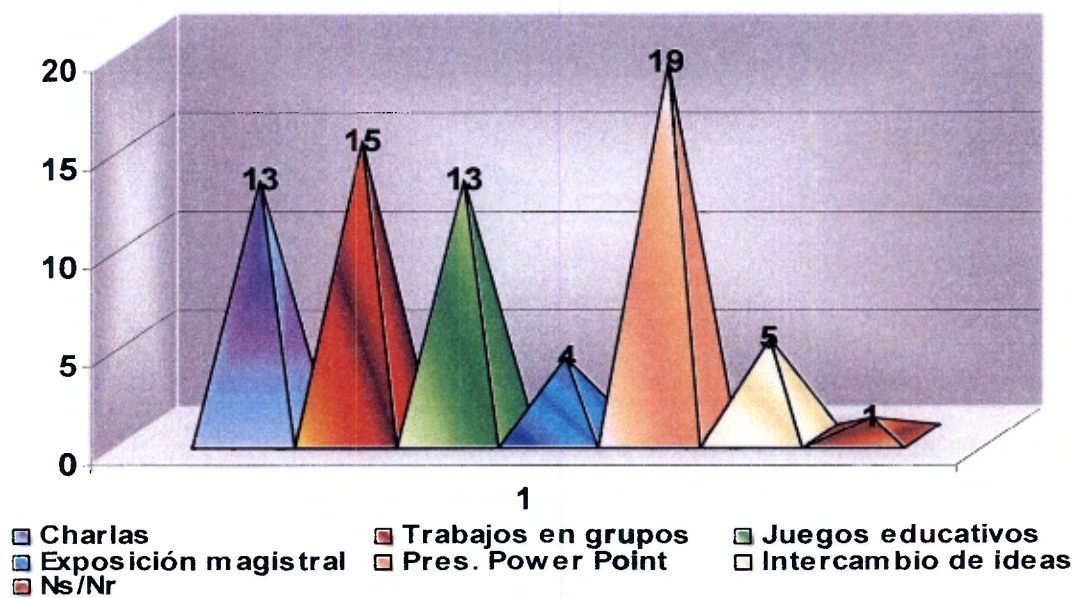
La siguiente pregunta que se les realizó responde a la **Variable # 5**, en la cual se indaga sobre las Técnicas didácticas que a los docentes les gustaría que se aplicasen para la formación de usuarios.

Cuadro # 20
Técnicas didácticas que les
gustaría que se apliquen para aprender
sobre la Biblioteca

Opciones	Fa	Fr
Charlas	13	19%
Trabajos en grupos	15	21%
Juegos educativos	13	19%
Exposición magistral	4	6%
Presentaciones Power Point	19	27%
Intercambio de ideas	5	7%
Ns/Nr	1	1%
TOTAL	70	100%

Gráfico # 20

Técnicas didácticas que les gustaria que se apliquen
para aprender sobre la Biblioteca



El mayor puntaje lo obtuvo la opción: “presentaciones de interactivas” sin embargo también tuvieron alto puntaje las charlas, los trabajos en grupo y los juegos educativos, por lo que el programa de formación de usuarios se puede realizar en una forma “estándar” bajo ciertas características, por ejemplo, se pueden emplear los mismos juegos pero con preguntas más avanzadas según la edad; se puede realizar la misma presentación de PowerPoint pero a la hora de la exposición utilizar un lenguaje diferente, ya que no es lo mismo explicarle los conceptos a un niño que a un adulto.

Al igual que los niños y jóvenes encuestados, la opción “exposición magistral” obtuvo bajo puntaje; en el caso de los docentes, solo cuatro pidieron este tipo de técnica.

Así mismo, a los docentes se les brindó la oportunidad de expresar sus comentarios y a pesar de ello, hubo trece personas que se abstuvieron de responder.

Las personas que si quisieron brindar sus puntos de vista, acotaron:

- ✘ Excelente servicio de la biblioteca.
- ✘ Hacer concursos de lectura.
- ✘ Entre más conozcamos la biblioteca más la podemos utilizar.
- ✘ Falta Internet.
- ✘ Sería muy interesante tener una biblioteca automatizada.
- ✘ Falta un asistente para la bibliotecóloga para momentos de mucha demanda.
- ✘ Falta ventilación. ¿Habría posibilidad de un aire acondicionado?
- ✘ Aislar individuales de las mesas de trabajo en grupo.
- ✘ Me gustaría que me diera una charla sobre los servicios que brinda la biblioteca.
- ✘ Seguir dando mantenimiento a lo que hay. Mejorar lo que hay.
- ✘ Felicitaciones por su abnegación a la hora de realizar su trabajo.
- ✘ La biblioteca funciona excelente.
- ✘ ¿Qué tal hacer una feria del libro? ¿Cuenta cuentos?

- ✎ Siempre que he ido a la biblioteca me han tratado muy bien.
- ✎ El servicio de biblioteca debería de ser de una manera abierta, donde los docentes puedan manipular los libros que más les llame la atención y así puedan aprender a buscar ellos mismos.
- ✎ Actualmente hay que inculcar en los niños y niñas el uso de la biblioteca, en ella se encuentra el encanto de la ciencia y la sabiduría. De igual manera la maravilla de la lectura recreativa.
- ✎ La tecnología hace que se busque información por medio de la computadora ¡Bravo! Pero no debemos olvidar la magia del aprendizaje por medio de los libros.
- ✎ Me parece que la biblioteca debe actualizarse y proveer información en línea. ¿Es posible que haya Internet aunque sea para profesores?
- ✎ Me gustaría más apoyo para la biblioteca ya que es una gran fuente del saber.
- ✎ Me parece que el servicio es bastante bueno pero urge una base de datos o ficheros.
- ✎ Me parece que los servicios y recursos que nos brinda la biblioteca es vital para el desarrollo y mejor funcionamiento de las materias a cargo. El material de apoyo actualizado y renovado es de vital importancia.

Como se pudo leer anteriormente hay puntos de vista que se guardan mucha distancia, pues unos apuestan por la tecnología y las facilidades que ella nos da y otras apuestan por la conservación del aprendizaje por medio de los documentos impresos y la biblioteca tradicional.

Es importante rescatar todo que lo que los usuarios piensen y sienten y ciertamente el comentario más trillado, no solo por los docentes si no también por los estudiantes es que la biblioteca es un lugar muy caliente y que le falta ventilación, además, del servicio de Internet que con tanta vehemencia están solicitando.

D. Análisis de la información brindada por el Personal administrativo.

La entrevista fue realizada a nueve personas que desempeñan su labor en la administración de la institución. Sean:

Hna. Miriam Fonseca Pérez	Directora Secundaria.
Sra. Elizabeth Garbanzo Huertas	Asistente Dirección Secundaria.
Hna. Edith Alvarado Castro	Directora Primaria.
Sra. Grettel Tencio Segura	Asistente Dirección Primaria
Sra. Rita I. Hernández	Directora Académica.
Sra. Sherlem Webb R.	Psicóloga Primaria y Secundaria.
Sra. Grace Camacho Barquero	Orientadora Secundaria.
Sra. Okaris Granados	Orientadora Secundaria.
Srta. Wendoly Montero	Orientadora Primaria.

Las preguntas que se les realizaron fueron similares a las de los cuestionarios aplicados a los docentes y alumnos de la institución.

Como primera pregunta, se les consulto sobre el **cargo que desempeña dentro de la Institución**; como se pudo observar en la información anterior, el Colegio cuenta con:

- ☒ 2 directoras, una para primaria y otra para secundaria.
- ☒ 2 asistentes de dirección, igualmente una para primaria y otra para secundaria.
- ☒ 1 directora académica para las dos poblaciones.
- ☒ 3 orientadoras, una para primaria y dos para secundaria. En el caso de las orientadoras de secundaria, una atiende los alumnos de séptimo y

octavo, para un total de once grupos y la otra, los alumnos de noveno, décimo y undécimo, para un total de doce grupos.

- ☒ 1 psicóloga para primaria y secundaria, que además se desempeña como profesora de Filosofía para los alumnos de undécimo.

Se les cuestionó sobre su asistencia a la Biblioteca, con que motivo y con que frecuencia lo hacían.

Ocho de las nueve personas contestó afirmativamente y los motivos son varios:

- ☒ Me gusta ver los adelantos de la biblioteca, el buen uso y verificar cualquier eventualidad.
- ☒ Para dejar materiales.
- ☒ Para buscar material de apoyo.
- ☒ Es parte de mis funciones o interesada en leer algún libro.
- ☒ Consultar libros.
- ☒ Para la búsqueda de información.
- ☒ Algunas veces para obtener información y otras para llevar a los estudiantes a buscar información.
- ☒ Para buscar información o para hacer uso de la sala de estudio.

Con respecto a la frecuencia cinco personas aseguraron ir pocas veces; una afirmó que asiste a la biblioteca cada vez que necesita información y otra con regularidad. Una persona aseguró ir mínimo dos veces al mes.

En el caso de la persona que contestó negativamente y por consiguiente en la frecuencia de visita contestó nunca, aseguró que hasta ahora no ha requerido de los servicios que brinda la Biblioteca.

Para este estudio es de vital importancia indagar si las personas conocen los servicios y recursos de información ofrecidos por la biblioteca, por lo que a los administrativos también se les cuestionó sobre ellos.

Las respuestas fueron acertadas, pues manifestaron que los servicios de la biblioteca eran los siguientes:

- ☒ Préstamos (Libros, Retro-proyector, etc.)
- ☒ Taller de lectura
- ☒ Audiovisuales
- ☒ Trabajos comunales
- ☒ Búsqueda de información
- ☒ Sala de estudio
- ☒ Consultas
- ☒ Devolución
- ☒ Acceso a cualquier libro
- ☒ Facilitación del material actualizado
- ☒ Apoyo didáctico

Además, se les consultó cuáles recursos que brinda la biblioteca conocían y nuevamente, las respuestas fueron atinadas:

- | | |
|----------------------|---------------------|
| ☒ Videoteca (Videos) | ☒ Revistas |
| ☒ Enciclopedias | ☒ CD's |
| ☒ Libros de texto | ☒ Láminas |
| ☒ Libros de consulta | ☒ Planisferio |
| ☒ Equipo Audiovisual | ☒ Recursos técnicos |
| ☒ Computadoras | ☒ Folletos |
| ☒ Retro-proyector | ☒ Infraestructura |
| ☒ Mapas | ☒ Televisor / VH |
| ☒ Láminas | |

Solo una de las nueve personas entrevistadas, manifestó que desconocía el concepto de lo que era un recurso de información y aseguró que su área era muy específica.

Como parte del personal administrativo, se les consultó sobre qué aspectos de la Biblioteca serían de interés para los estudiantes, a lo que manifestaron:

- ✎ Uso de la biblioteca como en la universidad.
- ✎ Saber buscar en la base de datos.
- ✎ Cómo se llenan las boletas de préstamo.
- ✎ Utilidad de los recursos.
- ✎ Conocimiento de los recursos y servicios.
- ✎ Cómo se seleccionan y se ubican los libros.
- ✎ Libros actualizados.
- ✎ CD's interactivos.
- ✎ Procesos técnicos.
- ✎ Reglamento.
- ✎ Aprender a ser buen uso de la Biblioteca.
- ✎ Cómo hacer uso de los servicios que presta.
- ✎ Explicar las normas referentes al préstamo de libros y demás documentos.

Se ha observado que los administrativos también tienen ciertas carencias de información con respecto a los servicios y recursos de información, por lo que se cree que los temas que han expuesto, son dudas y curiosidades que ellos manejan, por lo que es necesario que toda la comunidad de la institución maneje a profundidad la información de la biblioteca, por ende es importante aplicar el programa de formación de usuarios a los administrativos, con el fin de que refuercen conocimientos y aprendan temas o estrategias nuevas en el uso de la información.

Es necesario indagar sobre las Técnicas didácticas con las que las personas les gustaría aprender algunos temas y generalmente, las personas responden en función a

sus gustos. Al respecto, se les consultó: **¿cuales Técnicas didácticas se pueden aplicar en la biblioteca de la Institución para enseñarles a los estudiantes sobre los recursos y servicios de información?** A lo que respondieron:

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| ☒ Talleres. | ☒ Información-actividad. |
| ☒ Visitas guiadas. | ☒ Material lúdico. |
| ☒ Charlas. | ☒ Videos. |
| ☒ Juegos. | ☒ Boletines |
| ☒ Presentaciones de PowerPoint. | ☒ Exposiciones de libros. |
| ☒ Cuentos. | ☒ CD's interactivos. |
| ☒ Materiales. | ☒ Títeres. |
| | ☒ Feria de libros. |

La mayoría de las respuestas fueron puntuadas, sin embargo una persona aseguró que el taller es una de las mejores técnicas para que los alumnos experimenten y conozcan sobre la biblioteca.

Al igual que los encuestados, docentes y estudiantes, a los empleados administrativos se les brindó la oportunidad de brindar un **comentario adicional**, los cuales se transcriben:

- ☒ “Valoro mucho todo el esfuerzo que hace y ha hecho Mayra por darle un giro de 360° al uso adecuado de la Biblioteca, en relación a atención, actualización, reorganización de todo el material existente y al sentido de superación y actualización de este recurso de la institución” Hna. Miriam Fonseca Pérez, 2005.
- ☒ “Seguir trabajando con ahínco en la Base de Datos para agilizar la búsqueda de información” Hna. Edith Alvarado Castro, 2005.
- ☒ “Brindar apoyo a la bibliotecóloga para agilizar la organización del material disponible y así brindar datos más actualizados a los estudiantes, y por

tanto, tener claridad acerca de los documentos más necesarios de adquirir para suplir realmente las necesidades de quienes recurren a la biblioteca (diversidad y actualidad)” Wendoly Montero, 2005.

- ☒ “El servicio que se presta aquí es de mucha calidad. Se nota el profesionalismo de la persona” Elizabeth Garbanzo Huertas, 2005.
- ☒ “Sería bueno hacer reuniones con los profesores e invitar a los editoriales.” Sherlem Webb, 2005.
- ☒ “Me parece que la bibliotecóloga es una persona ordenada, que atiende con respeto, se pasa de buena. Hace falta otra persona para aumentar la eficiencia y la rapidez en los recreos” Grettel Tencio Segura, 2005.
- ☒ “Felicitación a la bibliotecóloga del Colegio Madre del Divino Pastor por el buen manejo que le da a la biblioteca de la institución” Grace Camacho Barquero, 2005.
- ☒ “Si, que el trato de la bibliotecóloga siempre es amable y eficiente” Okaris Granados, 2005.
- ☒ “La bibliotecóloga realiza un gran esfuerzo por optimizar los recursos existentes, busca los medios y las oportunidades para proyectar los servicios y ante tal esfuerzo es muy importante responder en términos administrativos invirtiendo en más recursos y en capacitación al personal y alumnos para utilizar la biblioteca” Rita Hernández, 2005.

Se ha observado que las personas se encuentran satisfechas con el servicio que se les ha brindado y con el esfuerzo y empeño que se ha dado para lograr una biblioteca más acorde a las necesidades actuales de la sociedad de la información.

Las personas que se encuentran en esta labor administrativa, han vivido junto a la bibliotecóloga todos los cambios que se han tratado de realizar y han observado más de cerca el llamado “trabajo hormiga” que es el que se realiza con el material antes de que los usuarios hagan uso de él, es decir el proceso técnico: adquirir, procesar, indizar e incluirlo en la base de datos. A pesar de que no se ha concluido con este proceso técnico, se ha tratado de buscar la manera de que la información llegue al usuario en el menor tiempo posible y buscando el medio para lograrlo.

Se han transcrito los comentarios tal y como los han expresado los administrativos, pues se ha pensado que es importante que las personas que lean este estudio, saquen sus propias conclusiones con las respuestas dadas.

En el caso de los docentes y alumnos, no se realizó la transcripción exacta debido a que el cuestionario además de ser anónimo, se le aplicó a una población más amplia, sin embargo, esto no impidió que de alguna u otra manera, los comentarios fueran incluidos.

Conclusiones

A. CONCLUSIONES

Una vez analizada la información con respecto a la afluencia que tanto docentes como estudiantes realizan a la Biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor, se considera importante desarrollar el programa de formación de usuarios para aumentar tanto las consultas como las visitas a la Biblioteca.

El estudio realizado indicó que los usuarios de la Biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor, no conocen la diferencia entre los servicios de información y los recursos de información, esto debido en gran medida a la falta de un programa de formación de usuarios que les muestre sus diferencias y les enseñe su utilización.

Tanto los estudiantes como los docentes y demás personas encargadas de la educación, al desconocer algunos o todos los servicios y recursos con que cuenta la Biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor, no hacen uso de ellos.

Los usuarios de esta Unidad de Información, no cuentan con las habilidades y destrezas necesarias para el buen uso de los servicios y recursos de la Biblioteca, debido a la falta de un programa de formación de usuarios que les brinden una alfabetización informacional.

Se considera importante que el programa de formación de usuarios responda a los intereses expresados tanto por los docentes como por los estudiantes.

Con los resultados arrojados con esta investigación, se hizo necesario diseñar y aplicar un programa de formación de usuarios utilizando las técnicas didácticas más apropiadas que además de dotar a los usuarios de habilidades y destrezas informacionales, les provea un mejor conocimiento de los servicios y recursos de información que les brinda la Biblioteca así como su buen uso para que saquen de ellos el mayor provecho.

Capítulo V

Propuesta

CAPÍTULO V. PROPUESTA.

Un programa de formación de usuarios es un reto muy importante, ya que todas las personas son diferentes y aprenden de una manera diferente. Además hay que luchar en contra del desinterés producto de la influencia de tipo tecnológico, el poco apego a la lectura, el desconocimiento de los recursos, la falta de promoción de los servicios y la poca identificación de la biblioteca a nivel curricular e institucional, además de los estereotipos que desmeritan la profesión bibliotecológica, lo cual incide en la visión de la biblioteca dentro del sistema educativo.

Es importante que ese gusanito o semillita que las malas experiencias han dejado, sea absorbida y cambiada por la semilla de la nueva visión y esto se logra a través de los programas de formación de usuarios en edades tempranas, por lo que esta propuesta pretende acercar a los usuarios a la unidad de información.

La información que se recabó para realizar el diagnóstico actual de los usuarios, dio como resultado que estos desconocen la diferencia entre lo que es un Servicio de Información y lo que es un Recurso de Información. Al brindarles ejemplos de los mismos, el usuario los conoce y los utiliza, pero toma los dos conceptos como uno solo. Debido a ello, es necesario realizar un programa de formación de usuarios que les enseñe las herramientas, tanto teóricas como prácticas, para utilizar cada uno de los servicios y recursos que están a su disposición, de la mejor manera.

Para tal fin, se han escogido dos programas computacionales, con el fin de utilizar tecnología y que el usuario, que se ha vuelto más competente en el manejo de herramientas tecnológicas, se sienta más identificado con la información que se ha puesto a su disposición. Los programas a utilizar son **Macromedia**, el cual es para el diseño de páginas Web, pero brinda la facilidad de utilizar, crear y editar imágenes, videos, tablas, animación de texto, hipervínculos y **PowerPoint**, el cual permite crear y editar presentaciones que contengan componentes de multimedia, es decir, medios visuales y sonoros, tales como videos, grabaciones, fotografías, animaciones de imágenes gráficas, videoconferencias, hipervínculos, entre otras. El programa de Macromedia se utiliza también con el objetivo de poner a mediano plazo la información general que conlleva el programa de formación de usuarios en línea.

Esta propuesta de programa de formación de usuarios se ha realizado para tres tipos de población: niños, jóvenes y adultos. A pesar de que todos llevan la misma información, existe diferencia en la forma de mostrar la información, ya que existen diferentes niveles de educación.

El programa de formación de usuarios se aplicará primeramente a los docentes, ya que ellos son parte importante de la comunidad a la que sirve la Biblioteca y junto a ellos se debe de promover el uso de los recursos y servicios que se tiene a disposición, seguidamente y con su ayuda, orientación y sugerencias, se aplicará el programa a los estudiantes del CMDP.

A. Programa de Formación de Usuarios.

1. Escenarios.

El programa de formación de usuarios se llevará a cabo en los laboratorios de cómputo del CMDP y en la Biblioteca, esto debido a la cantidad de docentes y estudiantes y a las pocas computadoras que hay a disposición de los usuarios en la Biblioteca.

Cada laboratorio cuenta con alrededor de veinte (20) computadoras, por lo que los grupos serán de esa misma cantidad de personas. Se realizó una aplicación inicial del programa a los compañeros docentes de informática, seguida de una capacitación para que ellos brinden su ayuda en el proceso, con el manejo de los programas de Macromedia y PowerPoint y así puedan brindar la información general sobre la Biblioteca, Servicios y Recursos de Información que está contemplado en dichos programas.

Existen tres laboratorios, dos de computación y uno de idiomas, para tal efecto, los compañeros de informática y la bibliotecóloga brindarán la parte teórica, uno en cada laboratorio y tendrán a su cargo a un grupo de personas, sean compañeros docentes o estudiantes.

En la Biblioteca se llevará a cabo la parte práctica, donde se dividirán los tres grupos en subgrupos y a cada uno de los cuales, se le irán asignando tareas, que una vez finalizadas, presentarán a los demás expresando sus dudas, dificultades que

encontraron, alternativas o ideas que tuvieron para resolver las situaciones que se les presentaron, comentarios, entre otros.

2. Teoría en la Formación de Usuarios

La parte teórica de este programa de Formación de Usuarios contendrá tres apartados: Aspectos Generales, Servicios de Información y Recursos de Información, cada uno de los cuales desarrollados por temas.

Aspectos Generales

Este apartado abarcará lo siguiente:

- ✎ Historia: en esta sección se presentan los datos históricos de la Biblioteca del CMDP, la cual a pesar de ser pequeña, es de gran importancia por que evidencia el interés de las personas que han administrado el CMDP por brindar buenos servicios y llevar a un excelente nivel el proceso educativo.
- ✎ Objetivos: los objetivos de la Biblioteca son un importante indicador de las metas que se desean alcanzar, por lo que es necesario que los usuarios las conozcan para que ellos sean propulsores en el cumplimiento de los mismos.
- ✎ Horario: es importante que los usuarios conozcan las horas en las que pueden acceder a los servicios y recursos que la Biblioteca les ofrece.
- ✎ Reglamento: toda institución tiene deberes y derechos en beneficio propio y de quienes le visitan y utilizan. La biblioteca cuenta con un reglamento que es importante que los usuarios conozcan a profundidad para evitar situaciones incómodas.
- ✎ Colección: La colección o Acervo Bibliográfico de una biblioteca, es el conjunto de libros, revistas, periódicos, videos, mapas, etc. Cada uno de estos documentos se ha separado por su naturaleza y se le ha puesto un nombre para identificarlo.

- ⌘ Glosario: Este es un pequeño conjunto de términos técnicos con su respectivo significado, que utilizan los especialistas de la información para nombrar procesos, colecciones o aspectos concernientes con la labor profesional.

Servicios de Información

Este apartado es más específico ya que muestra los servicios que brinda la Biblioteca así como una explicación de lo que concierne a cada uno de ellos:

- ⌘ ¿Qué es un servicio de información?: esta es una pregunta recurrente cuando a los usuarios se les pone una encrucijada entre la definición de un servicio de información y la definición de lo que es un recurso de información, por lo que en este hipervínculo se le presenta la definición de lo que es un servicio de información, en forma general y en cada una de las secciones siguientes se especifica cada uno de los servicios.
- ⌘ Circulación: se brinda el concepto de circulación, además de un ejemplo conceptualizado de la boleta de préstamo y los montos de las multas cobradas por atrasos en la devolución de materiales.
- ⌘ Audiovisuales: se ofrece un concepto de lo que es el servicio de audiovisuales, así como la especificación de los usuarios que pueden utilizarlo.
- ⌘ Referencia: se da un concepto de lo que es el servicio de referencia y se realiza una pequeña acotación sobre el Referencista.
- ⌘ Búsquedas de información: se especifica su concepto en forma general.

Recursos de Información

Este apartado, al igual que el anterior, es específico en este caso a los recursos de información con los que cuenta la Biblioteca:

- ⌘ ¿Qué son recursos de información?: al igual que en el apartado anterior, se brinda una definición de lo que es un recurso de información y en los

siguientes hipervínculos, se especifica cada uno de los recursos de la Biblioteca

- ✎ Archivo documental: se conceptualiza en forma ejemplificada y se brindan algunas características.
- ✎ Hemeroteca: se da un concepto básico de lo que es hemeroteca.
- ✎ Mapoteca: se brinda un concepto básico y se ejemplifica.
- ✎ Audiovisuales: se hace alusión a lo que son los recursos audiovisuales mostrando ejemplos que el usuarios utiliza con frecuencia.
- ✎ Referencia: se conceptualiza con ejemplos lo que es la colección de referencia.
- ✎ Colección general: se brindan ejemplos, así como un concepto básico.
- ✎ Sala de estudio: se conceptualiza y se comenta acerca de la sala de estudio de la Biblioteca del CMDP.

Seguidamente se mostrarán algunas de las pantallas que el usuario encontrará en la parte teórica del programa de Formación de Usuarios realizado en Macromedia, pero antes es importante mencionar algunos aspectos generales, tales como:

1. La siguiente imagen:

Colegio Madre del Divino Pastor

Siempre será el vínculo a la pantalla principal del Colegio Madre del Divino Pastor. Se incluye esta opción por que este programa no está ajeno al Colegio y más adelante será parte de la página Web de la Institución.

2. La siguiente imagen:



Siempre será el vínculo a la pantalla principal de la Biblioteca.

Para las siguientes pantallas, el vínculo para devolverse a la página anterior, serán las imágenes no textuales, es decir, dibujos o figuras que aparezcan en cada pantalla, en la mayoría de los casos, estas imágenes estarán a la izquierda del usuario, es decir a la derecha de la pantalla.

3. En el caso de las imágenes:

Aspectos Generales

Recursos de Información

Servicios de Información

Siempre serán vínculos que le preguntarán al usuario el módulo al que desea ingresar antes de cada sección. Sea:

Niños

Jóvenes

Adultos

Las pantallas que el usuario encontrará en el programa de Macromedia, contendrán siempre, el nombre del Colegio, el logo de la Biblioteca, la palabra biblioteca que le indicará que aún continúa dentro de este apartado y el menú que le permitirá trasladarse de una pantalla a otra.

La primera pantalla que el usuario se encontrará es:



Esta pantalla le brinda la bienvenida y le da al usuario una sinopsis de lo que encontrará, además de una visión del interior de la biblioteca.

En el caso de esta pantalla, la fotografía de la biblioteca la llevará a la pantalla que se denomina recursos del CMDP, la cual es parte de la página del Colegio.

Al pulsar con el Mouse *Aspectos Generales* ingresará a la siguiente pantalla:



Colegio Madre del Divino Pastor

BIBLIOTECA

[Aspectos Generales](#)

[Servicios de Información](#)

[Recursos de Información](#)



[Niños](#)



[Jóvenes](#)



[Adultos](#)

©CNDP MJM
2005



MIPC

Donde le consultará el módulo al que desea ingresar.

Cada uno de los módulos trae la misma información, mostrada en forma diferente y con imágenes diferentes, pues son niveles y edades diferentes.

El módulo de [Niños](#) de esta sección *Aspectos Generales* es:



En donde se encuentra que cada una de las palabras que se denotan, son vínculos a otras pantallas que contienen la información que concierne a cada una de ellas.

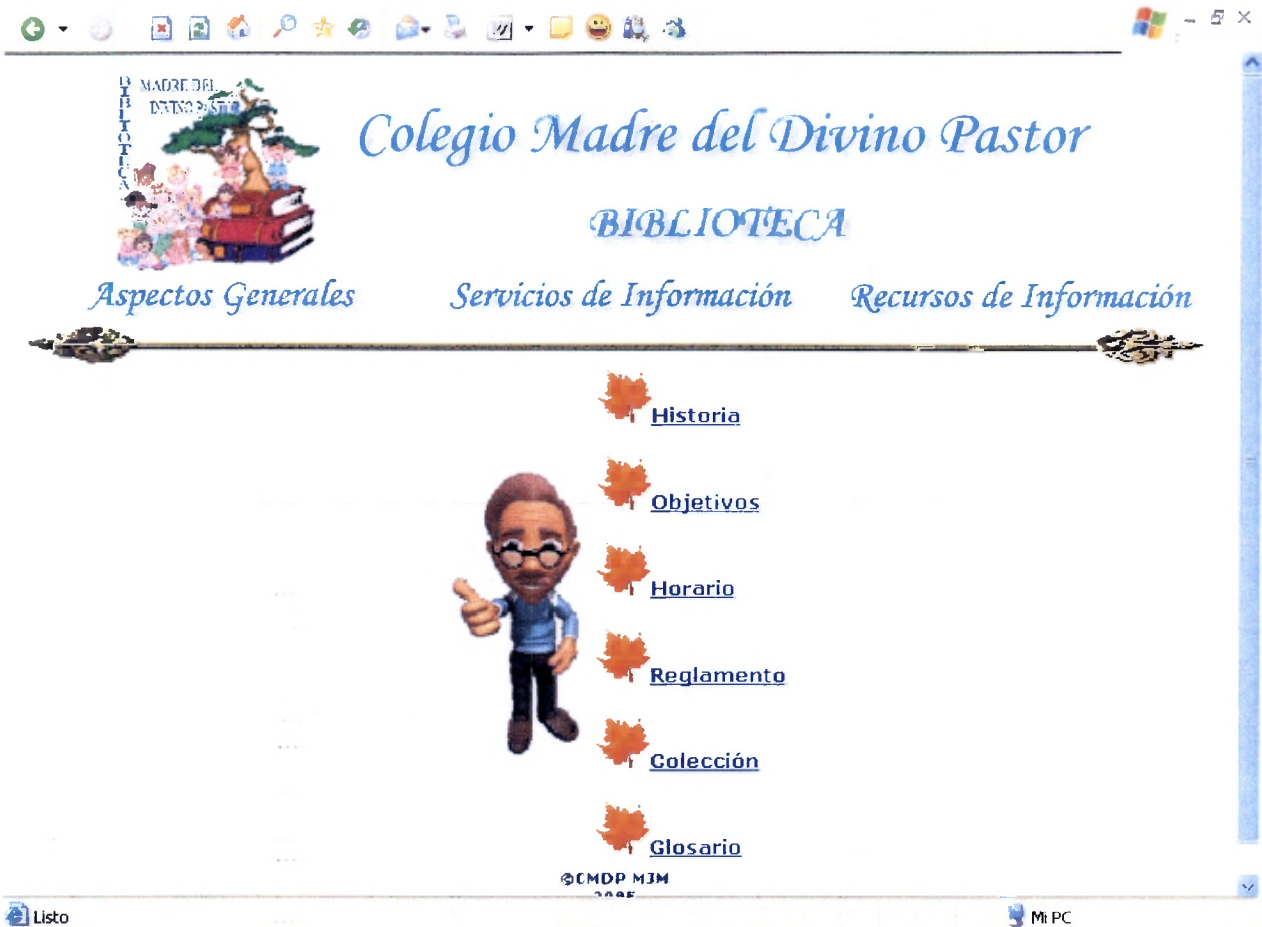
Las pantallas de **Historia**, **Objetivos**, **Horario**, **Reglamento**, **Colección** y **Glosario** del **Módulo de Niños**, se muestran en el CD.

El módulo de **Jóvenes** de la sección **Aspectos Generales** es:



Las pantallas de **Historia**, **Objetivos**, **Horario**, **Reglamento**, **Colección** y **Glosario** del **Módulo de Jóvenes** se muestran en el CD.

El módulo de **Adultos** de la sección **Aspectos Generales** es:



Las pantallas de **Historia**, **Objetivos**, **Horario**, **Reglamento**, **Colección** y **Glosario** del **Módulo de Adultos** se muestran en el CD.

Al pulsar con el Mouse **Servicios de Información** ingresará a la siguiente pantalla:



Colegio Madre del Divino Pastor

BIBLIOTECA

[Aspectos Generales](#)

[Servicios de Información](#)

[Recursos de Información](#)



[Niños](#)



[Jóvenes](#)



[Adultos](#)



©CNDP M3M
2005

Donde igual que el anterior, le consultará el módulo al que desea ingresar.

Al igual que “Aspectos Generales”, cada uno de los módulos trae la misma información, mostrada en forma diferente y con imágenes diferentes.

El módulo de **Niños** de la sección *Servicios de Información* es:



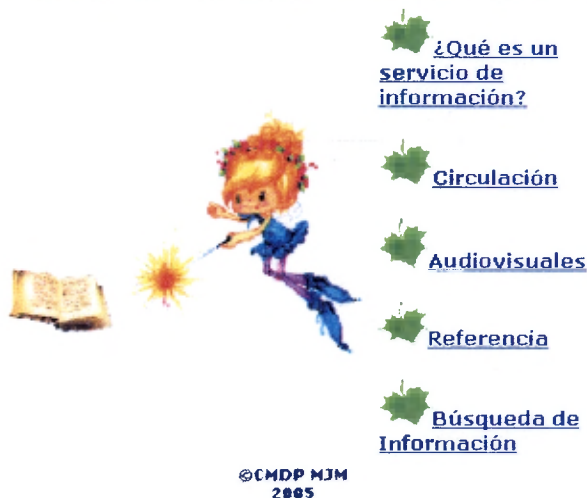
Colegio Madre del Divino Pastor

BIBLIOTECA

[Aspectos Generales](#)

[Servicios de Información](#)

[Recursos de Información](#)



Cada una de los servicios que se denotan, son vínculos a otras pantallas que contienen la información concerniente a cada uno de ellos.

Las pantallas de **¿Qué es un servicio de información?**, **Circulación**, **Audiovisuales**, **Referencia** y **Búsqueda de Información** del **Módulo de Niños** se muestran en el CD.

El módulo de **Jóvenes** de la sección **Servicios de Información** es:



Colegio Madre del Divino Pastor

BIBLIOTECA

Aspectos Generales

Servicios de Información

Recursos de Información



[¿Qué es un servicio de información?](#)

[Circulación](#)

[Audiovisuales](#)

[Referencia](#)

[Búsqueda de Información](#)

©CMDP MJM
2005



Mi PC

Las pantallas de **¿Qué es un servicio de información?**, **Circulación**, **Audiovisuales**, **Referencia** y **Búsqueda de Información** del **Módulo de Jóvenes**, al igual que la anterior se muestran en el CD.

El módulo de **Adultos** de la sección **Servicios de Información** es:



Colegio Madre del Divino Pastor

BIBLIOTECA

[Aspectos Generales](#)

[Servicios de Información](#)

[Recursos de Información](#)



[¿Qué es un servicio de información?](#)



[Circulación](#)



[Audiovisuales](#)



[Referencia](#)



[Búsqueda de Información](#)



©CNDP MJM
2005



Al igual, las pantallas de **¿Qué es un servicio de información?**, **Circulación**, **Audiovisuales**, **Referencia** y **Búsqueda de Información** del **Módulo de Adultos**, se encuentran en el CD.

Al pulsar con el Mouse **Recursos de Información** ingresará a la siguiente pantalla:



Colegio Madre del Divino Pastor

BIBLIOTECA

[Aspectos Generales](#)

[Servicios de Información](#)

[Recursos de Información](#)



Niños



Jóvenes



Adultos

©CMDP MJM
2005



Mi PC

Igualmente, le consultará el módulo al que desea ingresar.

Al igual que “Servicios de Información”, cada uno de los módulos trae diferencias según el nivel.

El módulo de **Niños** de la sección ***Recursos de Información*** es:



Colegio Madre del Divino Pastor

BIBLIOTECA

[Aspectos Generales](#)

[Servicios de Información](#)

[Recursos de Información](#)



 [¿Qué son recursos de información?](#)

 [Archivo documental](#)

 [Hemeroteca](#)

 [Mapoteca](#)

©CNDP MJM
2005

 [Audiovisuales](#)

 [Referencia](#)

 [Colección general](#)

 [Sala de estudio](#)



Cada una de los recursos que se denotan, son vínculos a otras pantallas que contienen la información concerniente a cada uno de ellos.

Las pantallas de **¿Qué son Recursos de información?**, **Archivo documental**, **Hemeroteca**, **Mapoteca**, **Audiovisuales**, **Referencia**, **Colección general** y **Sala de estudio** del **Módulo de Niños**, se muestran en el CD.

El módulo de **Jóvenes** de la sección **Recursos de Información** es:



Las pantallas **¿Qué son Recursos de información?**, **Archivo documental**, **Hemeroteca**, **Mapoteca**, **Audiovisuales**, **Referencia**, **Colección general** y **Sala de estudio** del **Módulo de Jóvenes**, igual que la anterior, se muestran en el CD.

El módulo de **Adultos** de la sección **Recursos de Información** es:



Colegio Madre del Divino Pastor

BIBLIOTECA

[Aspectos Generales](#)

[Servicios de Información](#)

[Recursos de Información](#)



[¿Qué son recursos de información?](#)



[Audiovisuales](#)



[Archivo documental](#)



[Referencia](#)



[Hemeroteca](#)



[Colección general](#)



[Mapoteca](#)



[Sala de estudio](#)

©CMDP MJM
2005



Igualmente, en el CD, se muestran las pantallas de **¿Qué son Recursos de información?**, **Archivo documental**, **Hemeroteca**, **Mapoteca**, **Audiovisuales**, **Referencia**, **Colección general** y **Sala de estudio** del **Módulo de Adultos**.

En este Programa de Formación de Usuarios, para la parte teórica del programa, también se utilizará el programa de PowerPoint, seguidamente se muestran algunas de las pantallas que se encontrarán en esta versión, las demás se podrán observar en el CD.

Colegio Madre del Divino Pastor

Biblioteca

2006

Programa de Formación de Usuarios

Programa de Formación de Usuarios

*Esperamos que la información
brindada sea de gran ayuda.*

*Deseamos que usted se convierta en un
miembro más activo y sapiente de
esta sociedad de la información.*

¡Disfrútelo!

¡Bienvenidos a la Biblioteca!



Biblioteca

- *Aspectos generales*
- *Servicios de Información*
- *Recursos de Información*

Aspectos Generales

Biblioteca

Biblioteca



- ≃ Historia
- ≃ Objetivos
- ≃ Horario
- ≃ Reglamento
- ≃ Colección
- ≃ Glosario

Servicios de Información

Biblioteca

Biblioteca



- ✦ ¿Qué es un servicio de información?
- ✦ Circulación
- ✦ Audiovisuales
- ✦ Referencia
- ✦ Búsqueda de información

Recursos de Información

Biblioteca

Biblioteca



- ▣ ¿Qué son Recursos de Información?
- ▣ Archivo Documental
- ▣ Hemeroteca
- ▣ Mapoteca
- ▣ Audiograbados
- ▣ Referencia
- ▣ Colección General
- ▣ Sala de estudio

3. Actividades para formar a los usuarios

Al ser programa de Formación de usuarios un proceso, la práctica debe ser una constante para lograr que los usuarios realmente interioricen la importancia de la Unidad de Información y adquieran las herramientas que necesitan para realizar los procesos sin ayuda y con conciencia y seguridad de lo que hacen, sin embargo como complemento de la parte teórica, es necesario que lleven a cabo parte del proceso para asegurarse de que quedaron claros los conceptos y evacuar dudas que siempre quedan.

Al respecto se implementarán en la Biblioteca actividades tales como:

- **Juegos:** entre los cuales se pueden mencionar
 - “Escaleras y serpientes”: el cual será modificado tanto en sus preguntas como en su nombre; se llamará **BIBLIO** y para su ejecución se hace necesario un dado y las tarjetas de preguntas. Cada vez que un jugador caiga en un cuadro de color verde o celeste, se seleccionará una tarjeta al azar y otro jugador realizó la pregunta. En el caso de los cuadros color verde, cuentan con una escalera que los hará avanzar en el juego, esto si la consulta es respondida correctamente, de lo contrario, el jugador se quedará en el mismo cuadro. En el caso de los cuadros de color celeste, al igual que los verdes, cuentan con una escalera, la cual hará que el jugador se retrase si la pregunta no se responde correctamente. Tanto el juego como las tarjetas de preguntas, se pueden observar en el apéndice número cuatro a (4a).
 - “Colocho”: al igual que el anterior será modificado, cambiará su nombre a **INFOCOL** y constará de treinta y seis círculos, doce en color amarillo relativos a Recursos de Información, doce color verde referentes a Servicios de Información y doce color rojo relativos a aspectos generales de la Biblioteca. Cuenta con doce fichas, las cuales deben estar en manos de una persona que en ese momento no esté participando en el juego. Las fichas se seleccionan al azar. Tanto

el juego como las tarjetas de preguntas, se pueden observar en el apéndice número cuatro b (4b).

- ✎ Antorcha: se realizó una actividad tipo antorcha, en la cual se lanzarán preguntas sobre Aspectos Generales, Recursos y Servicios de información de la Biblioteca del CMDP y se expondrán casos con tres posibles respuestas, siendo solo una la correcta. Un ejemplo de ello, se puede encontrar en el apéndice número cuatro c (4c).
- ✎ Rompecabezas: esta es una actividad que se puede aplicar a los más pequeños, sin embargo, los jóvenes y adultos también se divierten armando rompecabezas. Estos se realizó con fotos de la Biblioteca o con imágenes de materiales referentes a recursos de información. Se pueden observar dos ejemplos en el apéndice número cuatro d (4d).
- ✎ Busque palabras: para esta actividad, se necesitan grupos de cuatro personas, cada una de las cuales tendrán un libro hecho de cartón que simulará una pancarta y diccionarios. La persona que dirige el juego tiene tarjetas con palabras y su respectivo significado; ella dirá la palabra y el grupo que la encuentre primero, deberá levantar el libro (pancarta). La persona que dirige el juego, le dará la palabra y el grupo que más definiciones lea será el ganador. Algunas fichas con ejemplos se pueden observar en el apéndice número cuatro e (4e).
- ✎ Busque temas: Esta actividad se hace similar anterior, la única diferencia es que se utilizan las enciclopedias.
- ✎ Memoria: El juego de memoria consta en buscar y recoger parejas entre un puñado de cartas puestas al contrario de la cara impresa. Cada jugador tiene la opción de volver dos cartas al azar cada vez que le toque su turno, sin embargo, si una de las cartas es la pareja de la otra, tiene la opción de jugar otra vez. El objetivo de este juego es que los jugadores Memoricen el lugar en dónde se encuentran las cartas para así obtener el mayor número de parejas y ganar el juego. Las parejas de este juego pueden observarse en el apéndice número cuatro f (4f)

Además de las actividades anteriores, se programarán visitas periódicas guiadas donde se volverán aplicar algunas de las actividades y se planeará junto al docente, la utilización de los servicios y recursos de la Biblioteca.

Es importante recordar que realizar y aplicar un Programa de Formación de Usuarios, es una tarea que necesita dedicación, tiempo y muchos deseos de lograr el objetivo primordial de este proceso que es que el usuario adquiera las herramientas necesarias para que por si solo pueda desenvolverse en una Unidad de Información, conozca sus necesidades y sepa cómo satisfacerlas, así como, obtener con la práctica constante las destrezas para saber utilizar correctamente los servicios, recursos y / o productos que la Biblioteca y el especialista de la información como entes facilitadores de información le puedan ofrecer.

Referencias

Bibliográficas

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acerenza, Hermelinda. (1972) Entrenamiento de usuarios. *Anuario del Centro de Bibliotecología, Archivología e Información*. México, (10)3:189-197.
- Aguirre G., Heidy. (1992) *Formación de usuarios*. San José, CR.: Edit. Universidad de Costa Rica.
- Alpízar, Sandra; Cáceres, Hugo y Flores, Ma. Lourdes. (1993) *El usuario y los servicios de información: un reto de hoy*. San José, C.R.: ILANUD.
- Alpízar, Wilbert. (1982). *Técnicas didácticas: técnicas para el trabajo con grupos*. 2 ed. San José, CR.: Edit. Universidad de Costa Rica.
- Alvarado Cerdas, Arlyn María. (2003) *Formación de usuarios en la Biblioteca Virginia Campos Ureña de la Escuela Líder República de Haití: Memoria*. Práctica Dirigida de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Facultad de Educación: Universidad de Costa Rica.
- Álvarez Patiño, Ezequiel. (1975) *Técnicas y Métodos de Investigación*. Heredia, CR.: Universidad Nacional.
- American Library Association, Presidential Committee on Information Literacy. (1989) *Final Report*. Chicago: ALA.
- Angulo M., Violeta. (1970) *El maestro – bibliotecario: guía de orientaciones técnicas*. Medellín, Colombia: Edit. Universidad de Antioquia.
- Arboleda Sepúlveda, Orlando. (1985) *La instrucción en el uso de la información científica y técnica en las facultades de ingeniería sanitaria y ambiental.*, Lima, Perú: OPS.
- Barrantes Echavarría, Rodrigo. (2003) *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cuantitativo y cualitativo*. San José, CR.: EUNED.
- Bells, Miriam. (s.f) *Técnicas didácticas de capacitación*. Junio, 28, 2006,
- Blanc Masías, Marcelo. (1981) *Cómo investigar*. 2 ed. San José, CR.: UNED.

- Briceño Meza, María Eugenia. (1998) *Manual de organización de bibliotecas*. San José, CR.: EDUCA.
- Cañizales, Josefa Yamira. (2004, julio). Estrategias didácticas para activar el desarrollo de los procesos de pensamiento en el preescolar. [versión electrónica] *Investigación y posgrado*, 19 (2).
- Castillo Sánchez, Octavio. (s.f) *Educación entrenamiento de usuarios: por quién y para qué*. Panamá: Centro Regional Universitario de Veraguas.
- Castro Venegas, Nuria Elena. (1998) *Formación de usuarios en el Liceo San Gabriel La Salle*. Práctica de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Facultad de Educación: Universidad de Costa Rica.
- Colás Bravo, María del Pilar; Buendía Eximan, Leonor. (1998) *Investigación educativa*. 3 ed. Sevilla, España: ALFAR.
- Córdoba, Saray. (1998). La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios. *Ciência da Informação*. 27.
- Crowther, Waren y Díaz, Luis Fernando. (1987) *Las nuevas tecnologías y sus efectos sobre los servicios de información en el sector de América Latina*. San José, CR.: Ministerio de Educación Pública.
- Díaz Ruiz, Silvia y Morales Carvajal, Adriana. (1999) *Versión interactivo de autoaprendizaje: un programa automatizado para la formación de usuarios, aplicación Biblioteca Liceo Coronado*. Tesis de Licenciatura en Bibliotecología; Facultad de Educación: Universidad de Costa Rica.
- Douglas, Marý Peacock. (1961) *La biblioteca de la escuela primaria y sus servicios*. [s.l.]: UNESCO.
- Espinoza Quirós, Damaris. (2005) Reflexiones acerca de la implementación de un programa de formación de usuarios en Bibliotecas Escolares. *Milenio*. 5: 15-16.
- Gómez Hernández, José Antonio. (s.f) *La formación de los usuarios en la biblioteca escolar*. noviembre, 19, 2004, <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibedu/pautasorg/intro/formacion.htm>

- Guinchat, Claire; Menou, Michel. (1983) *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación*. París, Francia: UNESCO.
- Jiménez Denis, Miguel A. (1991, setiembre) Los no usuarios de la información. Una categoría importante para la educación y formación de usuarios. *ACIMED Revista de Ciencias de la Información*. Año XXII 3(159).
- Jiménez Denis, Miguel A. (1992, marzo) La educación y formación de usuarios de la información como elemento de considerar en la planificación de los servicios de información. *ACIMED Revista de Ciencias de la Información*. Vol. 23 N° 1.
- Lancaster, Frederick W. (1983) *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México, D.F.: Editorial UNAM.
- Leiva Fuentes, Sonia. (1995) *El Sistema de Bibliotecas Escolares de Costa Rica en I y II ciclo de la enseñanza general básica: diagnóstico de su estado actual*. Tesis de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Facultad de Educación: Universidad de Costa Rica.
- Leiva G., David; Gaete, Alicia; Saurina, Elvira. (2003, Julio) Habilidades para buscar, evaluar y usar información en estudiantes universitarios: una contribución a la "alfabetización informacional" de estudiantes de educación. *Pensamiento Educativo*. Vol. 32.
- Litton, Gaston. (1974) *Bibliotecas escolares*. México: Centro Regional de Ayuda Técnica.
- Manual descriptivo de puestos*. (2005) San José, CR.: CMDP.
- Mendoza Benítez, Luz Ma. (2004) *Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios*. noviembre, 24, 2004
- Ministerio de Educación Pública. Unidad de Bibliotecas Escolares. (1984) *Manual de normas y procedimientos para bibliotecas escolares*. San José, CR.: Ministerio de Educación Pública.
- Morales Campos, Estela. (1996) *La biblioteca del futuro*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.

- Moyles, Janet R. (1999) *El juego en la educación infantil y primaria*. 2 Ed. Madrid, España: Ediciones Morata.
- Papalia, Diane E.; Wendkos Olds, Rally. (1990). *Desarrollo humano*. 2 Ed. México: McGraw-Hill.
- Rojas Gutiérrez, Estrellita. (1998) *El usuario de la información*. San José, C.R.: EUNED.
- Sanz Casado, Elías. (1994) *Manual de estudios de usuarios*. Madrid, España: Fundación Germán Sánchez R.
- Tessier, L. (1980, enero) *La place de la formation documentaire dans la formation universitaire*. *Documentation et bibliothèques* 71 (4): 1-31.
- UNESCO; IFLA. (2004) *Manifiesto de la Biblioteca Escolar*. noviembre, 19, 2004 http://www.unesco.org/webworld/public_domain/school_manifiesto.html
- Van Patten de Ocampo, Elia Ma. (1987) *Elementos de bibliotecología para la biblioteca escolar y los centros de recurso para el aprendizaje*. San José, CR.: UNED.
- Van Patten de Ocampo, Elia Ma.; López de Fernández, Ligia Ma. (1981) *Elementos de bibliotecología y bibliotecas escolares*. San José, CR.: UNED.
- Venegas Jiménez, Pedro. (2003) *Algunos elementos de investigación*. San José, CR.: EUNED.
- Yuspa, Ilda Nelly. (1968) *La biblioteca escolar*. Buenos Aires, Argentina: EUDEBA.

Apéndices

Apéndice # 1

Cuestionario para los estudiantes del

Colegio Madre del Divino Pastor

Estimado usuario: el presente cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre el conocimiento que posee con respecto a las funciones, recursos y servicios de la Biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor. Sus respuestas serán de mucho interés y utilidad para proponer un Programa de Formación de Usuarios. Se le solicita responder cada pregunta con información real y precisa. Muchas gracias por su colaboración

1. ¿En que nivel educativo se encuentra usted?

- En cuarto grado.
- En séptimo año.
- En décimo año.

2. ¿Asiste usted a la Biblioteca cuando requiere información para realizar un trabajo?

- Si.
- No.

3. ¿Con qué frecuencia visita usted la biblioteca?

- Todos los días.
- Una vez a la semana.
- Cada 15 días.
- Una vez al mes.
- Una vez al año.
- Nunca.

4. ¿Sabe usted lo que son servicios de información? Brinde una definición.

- Si.
- No.

El servicio de información es _____

5. Indique cuales de los siguientes **servicios** de información que brinda la biblioteca **conoce** usted (puede marcar más de una opción)

- () Préstamo a sala (por horas)
- () Préstamo a domicilio (por días)
- () Devolución de materiales.
- () Audiovisuales (videos)
- () Referencia (consultas)
- () Búsqueda de información.
- () Otro(s): especifique _____

6. Sabe usted lo que es un recurso de información. Brinde una definición.

- () Si.
- () No.

El recurso de información es _____

7. Indique cuales de los siguientes **recursos** de información que brinda la biblioteca **conoce** usted

- () Archivo documental (periódicos)
- () Hemeroteca (Revistas)
- () Mapoteca (Mapas)
- () Audiovisuales (videos)
- () Referencia (diccionarios, enciclopedias, etc.)
- () Colección general (libros de matemática, ciencias, psicología, etc.)
- () Sala de estudio
- () Otro(s): _____

8. Mencione qué le interesa saber sobre la Biblioteca

9. ¿De que servicios y recursos de información te gustaría aprender un poco más?

Servicios de Información	Recursos de Información
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

10. Mencione cuales técnicas didácticas le gustaría para aprender sobre los recursos y servicios de información de la biblioteca

- () Charlas.
- () Trabajos en grupos.
- () Juegos educativos.
- () Exposición magistral.
- () Presentaciones de PowerPoint
- () Intercambio de ideas.
- () Otro(s): _____

11. ¿Algún comentario adicional?

Muchas gracias por su valioso tiempo.

Ama la vida así como es, con sus días oscuros y sus días de sol; con sus lágrimas y sus sonrisas, con sus derrotas y victorias. Ámala porque Dios te la dio así. ☺

Apéndice # 2

Cuestionario para docentes del

Colegio Madre del Divino Pastor

Estimado usuario: el presente cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre el conocimiento que posee con respecto a las funciones, recursos y servicios de la Biblioteca del Colegio Madre del Divino Pastor. Sus respuestas serán de mucho interés y utilidad para proponer un Programa de Formación de Usuarios. Se le solicita responder cada pregunta con información real y precisa. Muchas gracias por su colaboración.

1. Su labor escolar la realiza en:

- Preescolar.
- Primaria.
- Secundaria.

2. ¿Asiste usted a la Biblioteca cuando requiere información para realizar un trabajo?

- Si.
- No.

3. ¿Con qué frecuencia visita usted la biblioteca?

- Todos los días.
- Una vez a la semana.
- Cada 15 días.
- Una vez al mes.
- Una vez al año.
- Nunca.

4. ¿Sabe usted lo que son servicios de información? Brinde una definición.

- Si.
- No.

El servicio de información es _____

5. Indique cuales de los siguientes **servicios** de información que brinda la biblioteca **conoce** usted (puede marcar más de una opción)

- Préstamo a sala (por horas)
- Préstamo a domicilio (por días)
- Devolución de materiales.
- Audiovisuales (videos)
- Referencia (consultas)
- Búsqueda de información.
- Otro(s): especifique _____

6. Sabe usted lo que es un recurso de información. Brinde una definición.

- Si.
- No.

El recurso de información es _____

7. Indique cuales de los siguientes **recursos** de información que brinda la biblioteca **conoce** usted

- Archivo documental (periódicos)
- Hemeroteca (Revistas)
- Mapoteca (Mapas)
- Audiovisuales (videos)
- Referencia (diccionarios, enciclopedias, etc.)
- Colección general (libros de matemática, ciencias, psicología, etc.)
- Sala de estudio
- Otro(s): _____

8. Mencione qué le interesa saber sobre la Biblioteca

9. ¿De que servicios y recursos de información te gustaría aprender un poco más?

Servicios de Información

Recursos de Información

10. Mencione cuales técnicas didácticas le gustaría para aprender sobre los recursos y servicios de información de la biblioteca

- () Charlas.
- () Trabajos en grupos.
- () Juegos educativos.
- () Exposición magistral.
- () Presentaciones de PowerPoint
- () Intercambio de ideas.
- () Otro(s): _____

11. ¿Algún comentario adicional?

Muchas gracias por su valioso tiempo.

Ama la vida así como es, con sus días oscuros y sus días de sol; con sus lágrimas y sus sonrisas, con sus derrotas y victorias. Ámala porque Dios te la dio así. ☺

Apéndice # 3

Entrevista personal administrativo

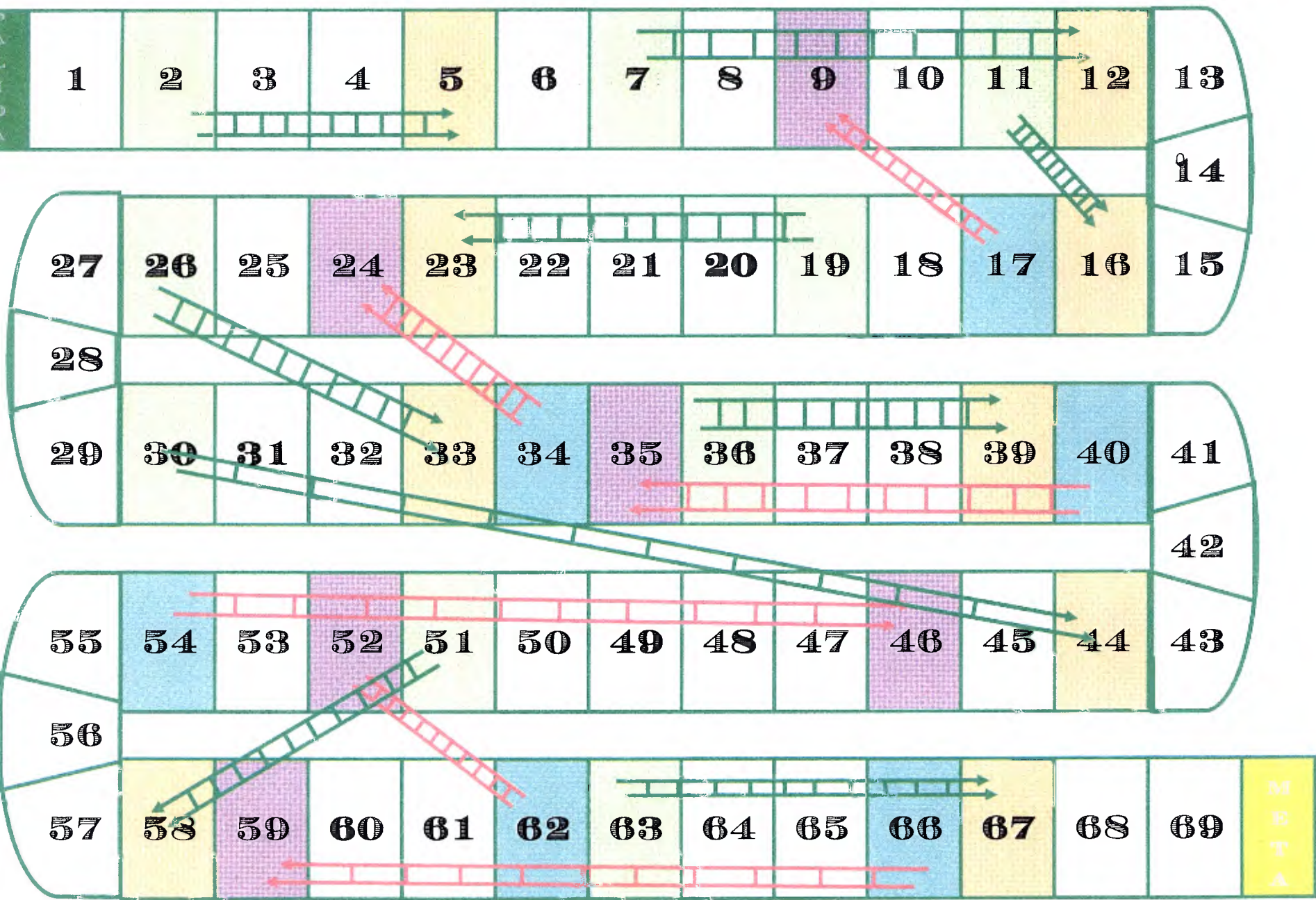
1. Cargo que desempeña dentro de la Institución.
2. ¿Asiste usted a la Biblioteca? ¿Por que motivo? ¿Con qué frecuencia?
3. ¿Cuales **servicios** de información que brinda la biblioteca **conoce** usted?
4. ¿Cuales **recursos** de información que brinda la biblioteca **conoce** usted?
5. Mencione qué aspectos cree usted que serían de interés para los estudiantes, sobre la Biblioteca.
6. Mencione cuales técnicas didácticas cree usted que se pueden aplicar en la biblioteca de la Institución para enseñarles a los estudiantes sobre los recursos y servicios de información.
7. ¿Algún comentario adicional?

Apéndice # 4

Actividades

Apéndice #4a

BIBLIO





Biblio tarjeta



Instrucciones

- Pueden participar cuatro (4) jugadores.
- Se lanza el dado una vez y se avanza según el número (de 1 a 6) de veces que el dado indique.
- Las Biblio tarjetas se deben colocar apuñadas en forma contraria a la cara que está impresa.
- Si el jugador cae en una casilla de color verde o celeste, el jugador que le antecedió, debe levantar una Biblio tarjeta y realizar la pregunta que se indica en ella.



Biblio tarjeta



Instrucciones

- Si la casilla es de color verde y el jugador contesta correctamente la pregunta, puede avanzar hasta la casilla que le indique la escalera verde, de lo contrario debe quedarse en la misma casilla hasta que le toque de nuevo su turno.
- Si la casilla es de color celeste y el jugador contesta en forma incorrecta, deberá retroceder en el juego hasta la casilla en la que le indique la escalera roja. Si el jugador contesta correctamente, debe quedarse en la casilla en la que se encuentra hasta que le toque nuevamente jugar.



Biblio tarjeta



¿Qué es un Servicio de Información?

R/ Es una ayuda que te brindan las personas encargadas de la Unidad de Información

8



Biblio tarjeta



Mencione los cuatro Servicios de Información que brinda la Biblioteca del CNDP

R/ Circulación (Préstamo y Devolución), Audiovisuales, Referencia, Búsqueda de Información.



Biblio tarjeta



¿Qué es el servicio de Circulación y cuales son las dos formas en el que se brinda?

R/ Es el préstamo y la devolución de materiales, se brinda a Domicilio y a Sala.

5



Biblio tarjeta



¿Cuándo utilizas el Servicio de Audiovisuales?

R/ Cuando necesito proyectar videos, filminas o cualquier otro medio audiovisual.

6



Biblio tarjeta



¿Qué es el Servicio de Referencia?

R/ Es aquel que ubica al usuario en el manejo de información, recursos y servicios.

7



Biblio tarjeta



¿Qué es la Búsqueda de Información?

R/ Es el servicio en el cual el bibliotecólogo realiza una búsqueda en toda la colección de la biblioteca para ofrecerle al usuario varios documentos con la información que necesita.

8



Biblio tarjeta



¿Qué son los Recursos de Información?

R/ Es aquel material o documento de donde se obtiene información.

9



Biblio tarjeta



¿Qué es el Archivo Documental?

R/ Es un documento que contiene noticias o reportajes de los periódicos.

19



Biblio tarjeta



¿Cuál es la diferencia entre la Hemeroteca y la Mapoteca?

R/ La Hemeroteca es la colección compuesta por revistas y la Mapoteca es la colección compuesta por todos los mapas.

11



Biblio tarjeta



¿Qué son los Recursos Audiovisuales?

R/ Los recursos audiovisuales son videos, cassettes, CD's, televisor, vhs, computadoras, entre otros.

12



Biblio tarjeta



¿Para qué es la Sala de Estudio?

R/ Es el espacio que se utiliza para estudiar, trabajar o revisar documentos.

15



Biblio tarjeta



¿Cuál es el horario de la Biblioteca?

R/ De lunes a jueves de 7:00 AM a 3:30 PM y los viernes de 7:00 AM a 3:00 PM. De 1:10pm a 1:40pm la Bibliotecóloga almuerza!

16



Biblio tarjeta



¿Qué es una colección? Brinde ejemplos

R/ Es un conjunto de materiales como libros, revistas, periódicos, videos, mapas, etc.

16



Biblio tarjeta



Mencione cuatro colecciones con las que cuenta la Biblioteca del CNDP

R/ C. de Referencia, C. General, Mapoteca, Hemeroteca, Videoteca, Archivo Documental.

17



Biblio tarjeta



¿Qué se debe hacer cuando se va a realizar un préstamo?

R/ Llenar la boleta de préstamo, presentar la identificación personal.

12

Apéndice #4b

INFOCOL

Diccionario	Mapa de Costa Rica	Revista Parlamentaria	Mundo Ciencia 7, 8 y 9	Videoteca	La Nación
Mi primera enciclopedia en video	Hemeroteca	Archivo Documental	Enciclopedia	Colección general	Mapoteca
Préstamo	Ayuda	4 u 8 días hábiles	Boleta de préstamo	Referencia	Devolución
Referencista	Resolucion de consultas	Búsqueda de Información	4 horas	Cédula	Audio visuales
Teología	De 7 am a 3 pm	Material de Referencia	1973	Usuarios morosos	Reposición de material
Basurero	Mesas y sillas	8 días	<u>NO</u> Comer	Colección	De 7 am a 3:30 pm



INFOCOL

Instrucciones

- Juegan cuatro personas.
- Debe haber una quinta persona que será la que tome las fichas al azar, indique el color, la extremidad a colocar y lea los enunciados.
- No se permiten zapatos, puesto que el jugador debe colocar sus pies sobre el juego.

1



INFOCOL

Instrucciones

- Se escoge una tarjeta al azar y se le pide al jugador un número del 1 al 3, se lee el enunciado y el jugador debe colocar la extremidad correspondiente en la respuesta correcta.
- Gana el jugador que logre colocar sus cuatro extremidades sobre el juego sin caerse.

2



INFOCOL

Mano Derecha

1. Material de Referencia
2. Material de Mapoteca
3. Material de Videoteca

3



INFOCOL

Mano Derecha

1. Ejemplo de un Servicio de Información
2. Documento de identificación
3. Característica de un Servicio de Información

4



INFOCOL

Mano Derecha

1. Especialidad de la Biblioteca en sus inicios
2. Horario de la Biblioteca los viernes
3. Año en que la Biblioteca pasa a formar parte del Sistema de Bibliotecas Escolares del MEP

5



INFOCOL

Mano Izquierda

1. Material de Archivo Documental
2. Colección de Revistas
3. Material de Colección General

6



INFOCOL

Mano Izquierda

1. Ejemplo de Servicio de Circulación
2. Tiempo de préstamo a domicilio
3. Persona que le ayuda al usuario

7



INFOCOL

Mano Izquierda

1. Tiempo en el que se debe reservar la sala y el equipo audiovisual
2. Actividad que debe realizarse para evitar insectos y manchas en los documentos
3. Mobiliario que debe dejarse acomodado después de su utilización

8



INFOCOL

Pie Derecho

1. Material de Referencia
2. Colección de Mapas
3. Material de Videoteca

9



INFOCOL

Pie Derecho

1. Ejemplo de Servicio de Circulación
2. Ejemplo de Servicio de Referencia
3. Ejemplo de un Servicio de Información

10



INFOCOL

Pie Derecho

1. Lugar donde se deja la basura
2. Horario de la Biblioteca de Lunes a Jueves
3. Material que no se presta a domicilio

11



INFOCOL

Pie Izquierdo

1. Colección de Videos
2. Colección de artículos de periódico
3. Colección de materiales generales

12



INFOCOL

Pie Izquierdo

1. Tiempo de préstamo a sala.
2. Servicio que ubica y ayuda al usuario.
3. Documento que se llena a la hora del préstamo.

13



INFOCOL

Pie Izquierdo

1. Tipo de usuario al que NO se le prestan documentos.
2. Actividad que se realiza cuando un documento es dañado.
3. Conjunto de materiales.

14

Apéndice #4c

Antorcha



Antorcha Bibliotecológica



- Se presenta un estudiante que requiere una información, el especialista de la información se la busca pero a la hora de realizar el préstamo, presenta una identificación de un compañero.
- 1. Se le presta la información pues si el compañero le facilita la información es por que se esta haciendo responsable por el documento.
- 2. Se le hace ver que eso no debe de ser pero aún así se le facilita la información.
- 3. Se le pide que traiga su identificación o que el compañero venga por la información que requiere y se le explica el porque no se facilitan documentos en nombre de otros.

1



Antorcha Bibliotecológica



- La colección general está compuesta por:
- 1. Libros de ciencias, matemáticas, psicología, diccionarios, atlas, artículos de revista, etc.
- 2. Anuarios, manuales de química, física, atlas de anatomía, libros de texto, historia, etc.
- 3. Libros de texto, psicología, filosofía, matemática, estudios sociales, ciencias, literatura, etc.

2



Antorcha Bibliotecológica



- El préstamo de materiales únicos, videos, mapas y /o colección de referencia, se realiza de la siguiente forma:
 1. A sala, por cuatro horas.
 2. A domicilio, por cuatro días.
 3. A sala y a domicilio.

3



Antorcha Bibliotecológica



- El servicio de circulación es aquel que:
 1. Se utiliza solo cuando se llenan las boletas de préstamo y se llevan los documentos a domicilio.
 2. Se utiliza cuando solo cuando se llenan las boletas de préstamo, se realizan los préstamos y las devoluciones de materiales.
 3. Se utiliza cuando se necesita el préstamo de videos y la sala de audiovisuales.

4



Antorcha Bibliotecológica



- Un usuario se atrasa en la devolución del material. Cuando decide ir a devolverlo, se observa que el material está dañado. Se le consulta que fue lo que sucedió y el usuario dice que se le regó el fresco encima del documento mientras lo utilizaba. Ante tal situación,
 1. Se le reprende y se le indica que cuando se usan materiales no se debe ingerir alimentos y que debe traer un nuevo documento.
 2. Se le indica que el material debe ser remplazado por uno igual u otro del mismo valor y que para ello tiene un plazo de un mes.
 3. Se le dice lo que debe hacer y además se le indica que esta situación debe ser conocida por la Directora para que ella decida lo que debe de hacerse.

5



Antorcha Bibliotecológica



- Entre los objetivos de la Biblioteca se encuentra el que dice que se estimulará en los usuarios el gusto por la lectura y la creatividad, este objetivo se logra:
 1. Realizando actividades de animación a la lectura.
 2. Obligando a los niños a leer y a escribir documentos originales.
 3. Realizando actividades de manuales, musicales, de lectura, escritura, donde los usuarios participen libre y activamente reconociéndoles sus esfuerzos e incentivándolos a mejorar día con día.

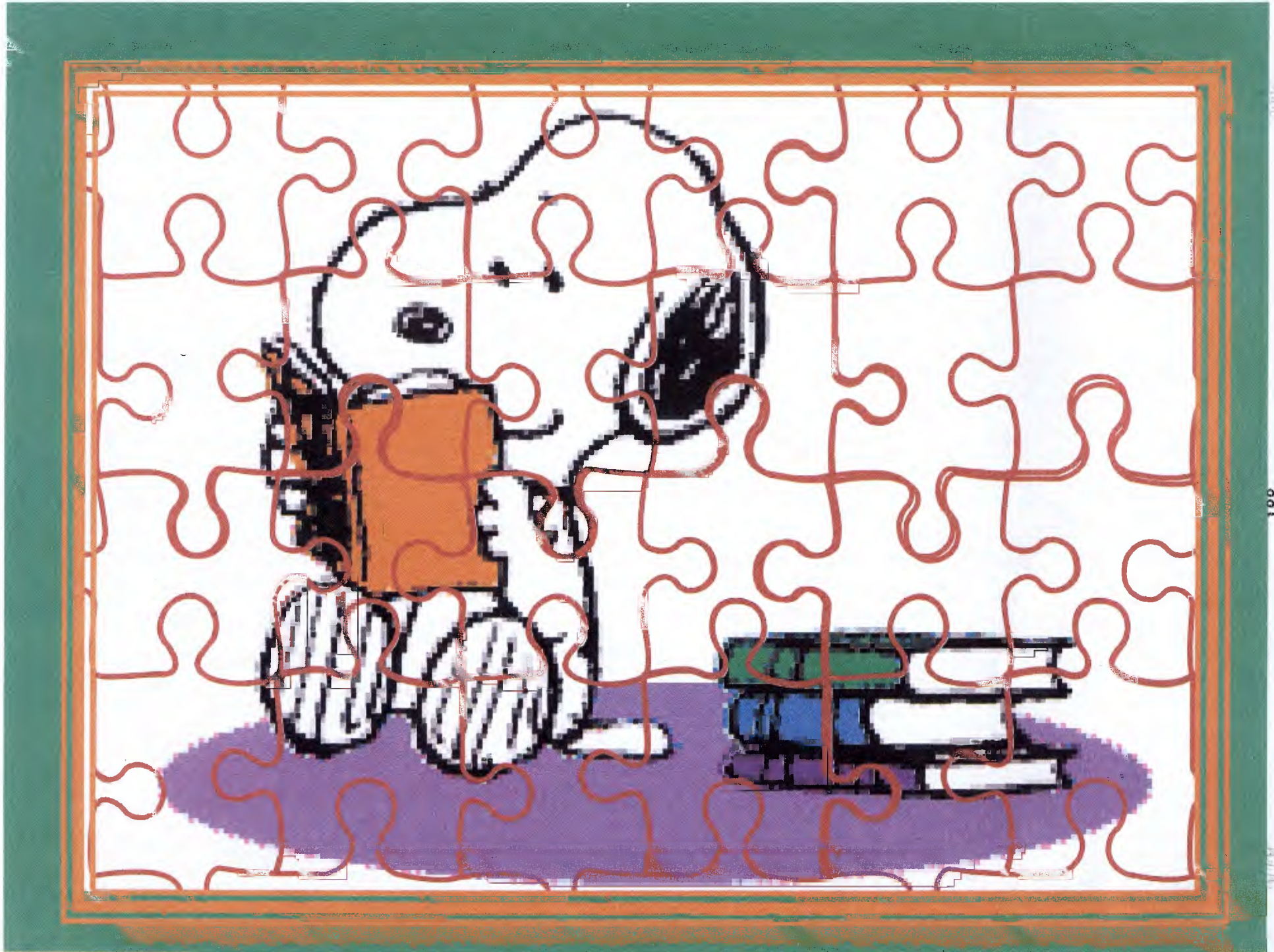
6

Apéndice #4d
Rompecabezas



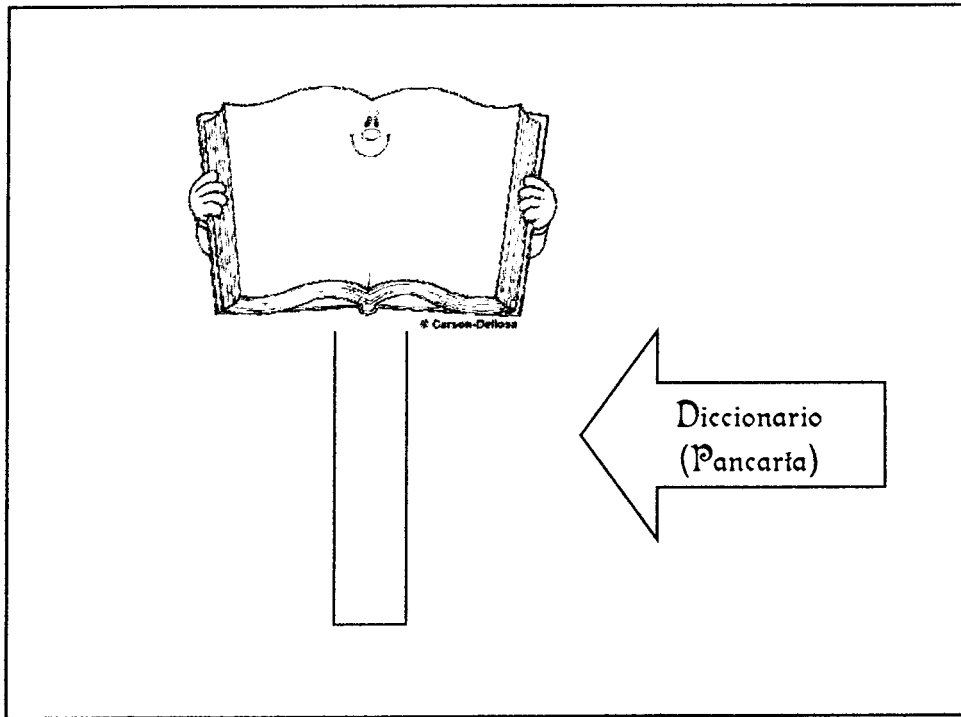
B
I
B
L
I
O
T
E
C
A

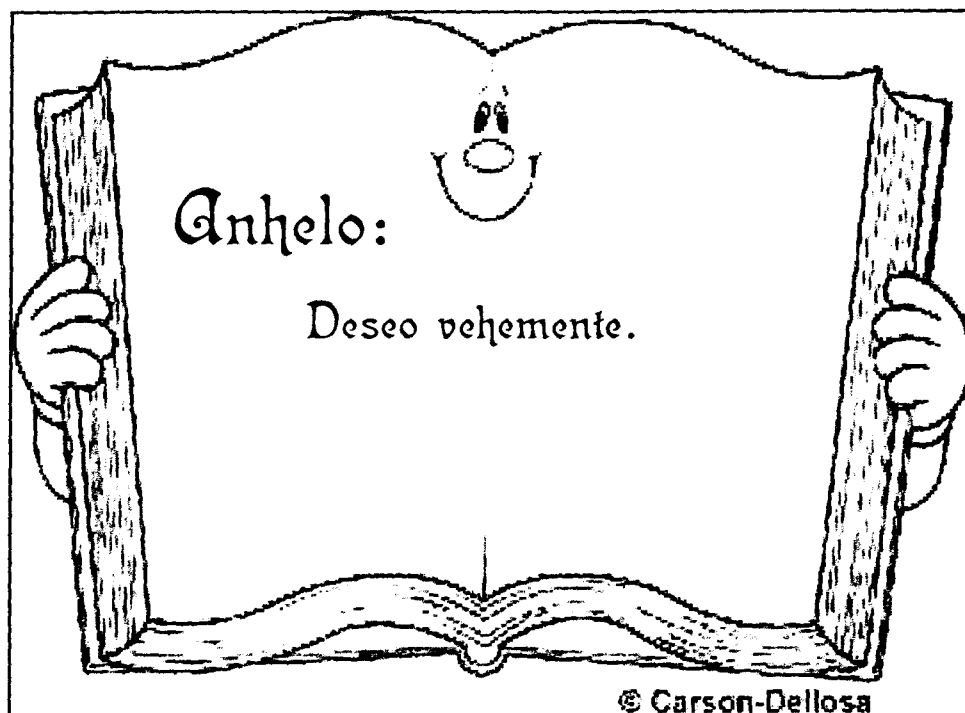
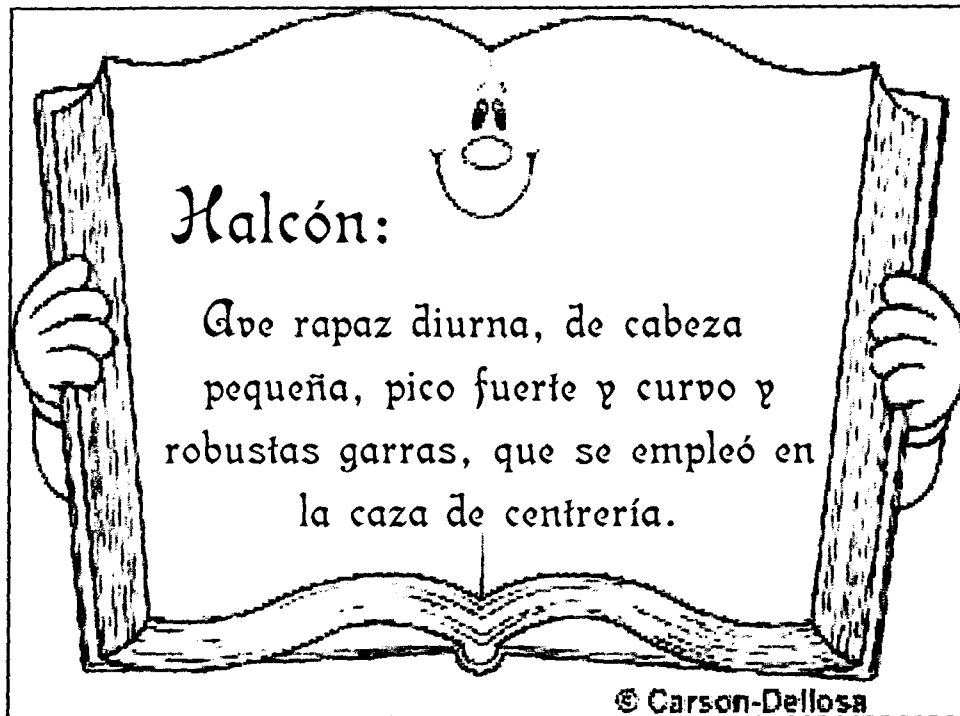
MADRE DEL
DIVINO PASTOR

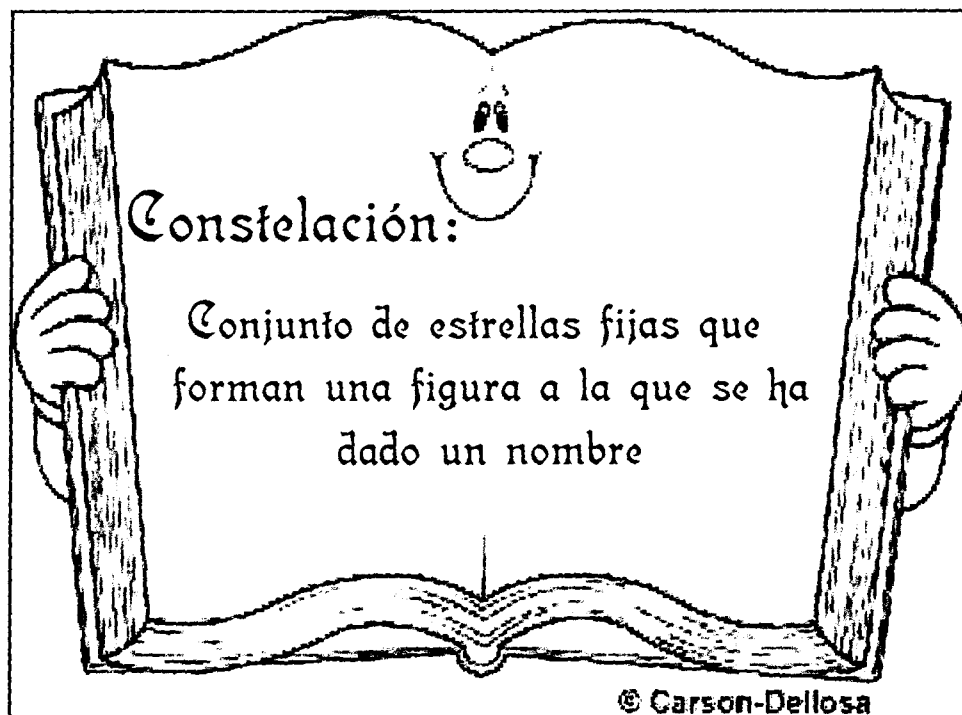


Apéndice #4e

Busque palabras

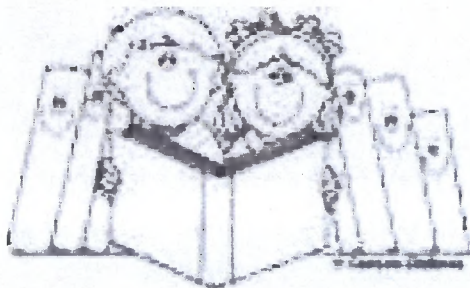
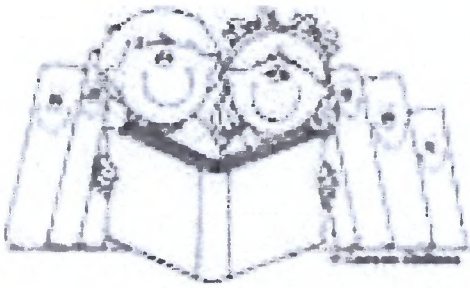
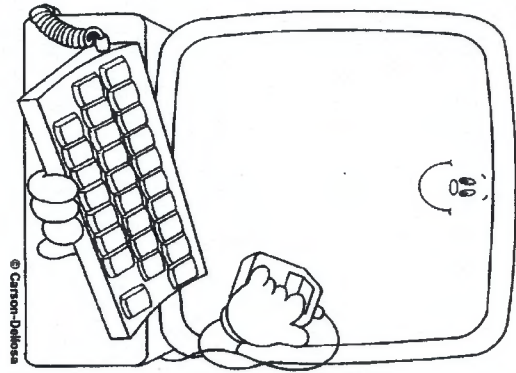
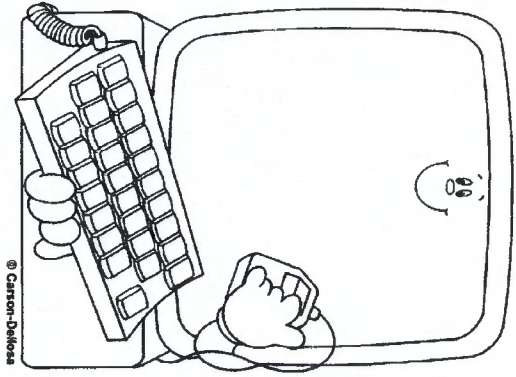
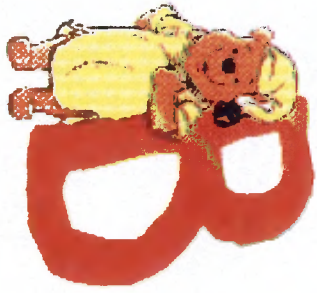


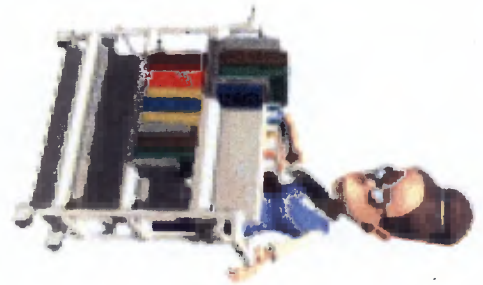
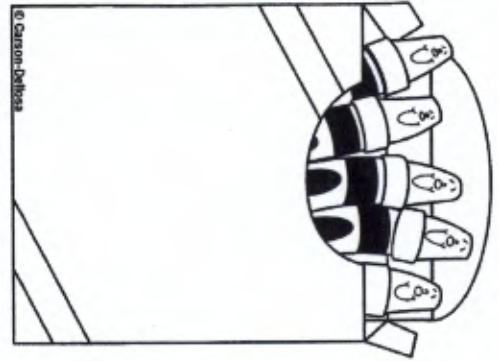
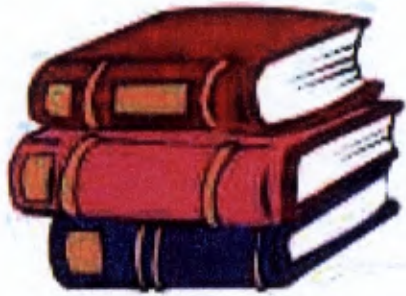
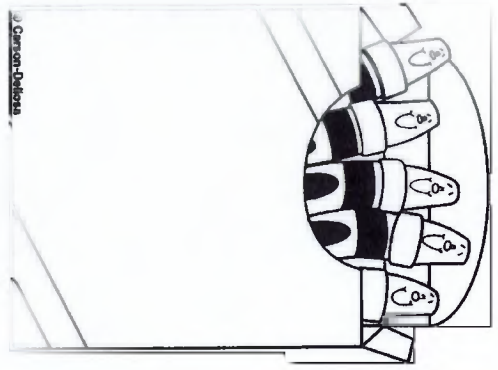
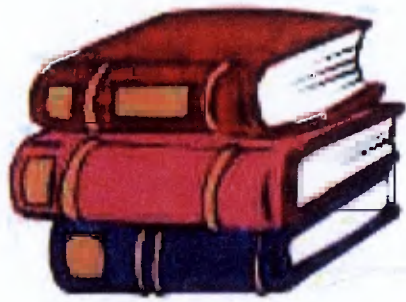


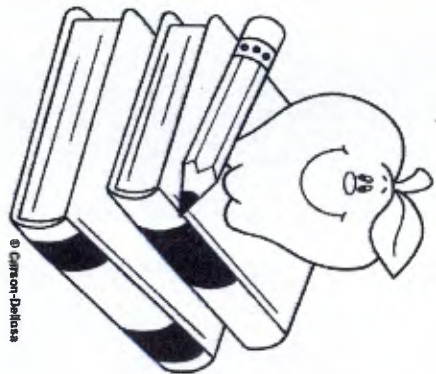
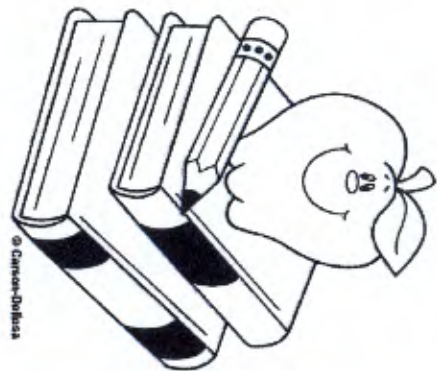
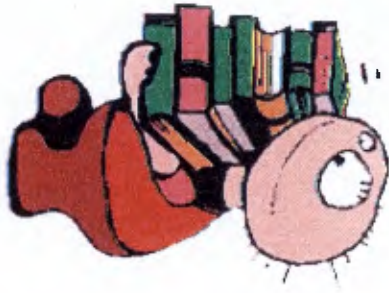


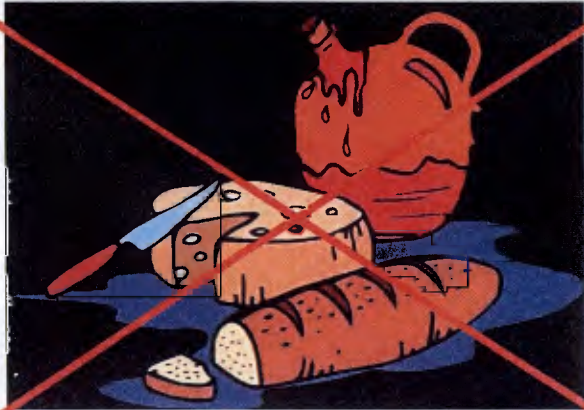
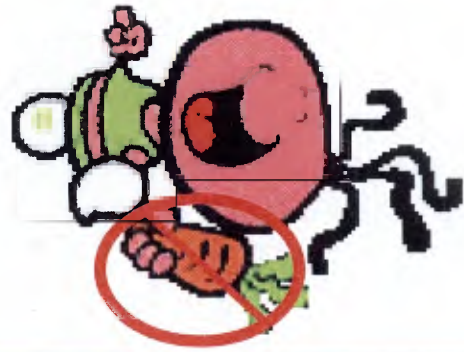
Apéndice #4f

Memoria







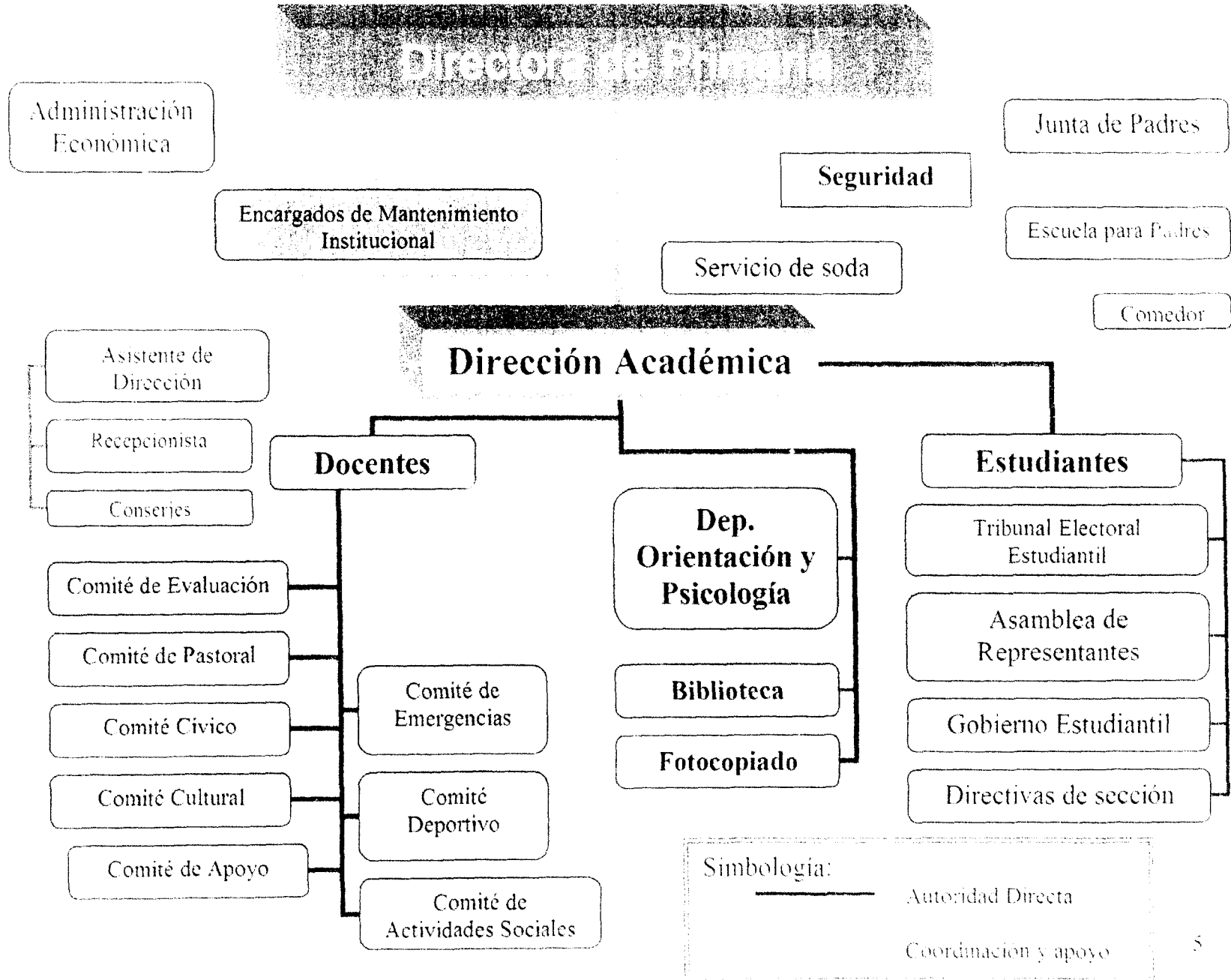


Anexos

ANEXO #1

Organigrama sección Primaria

ORGANIGRAMA



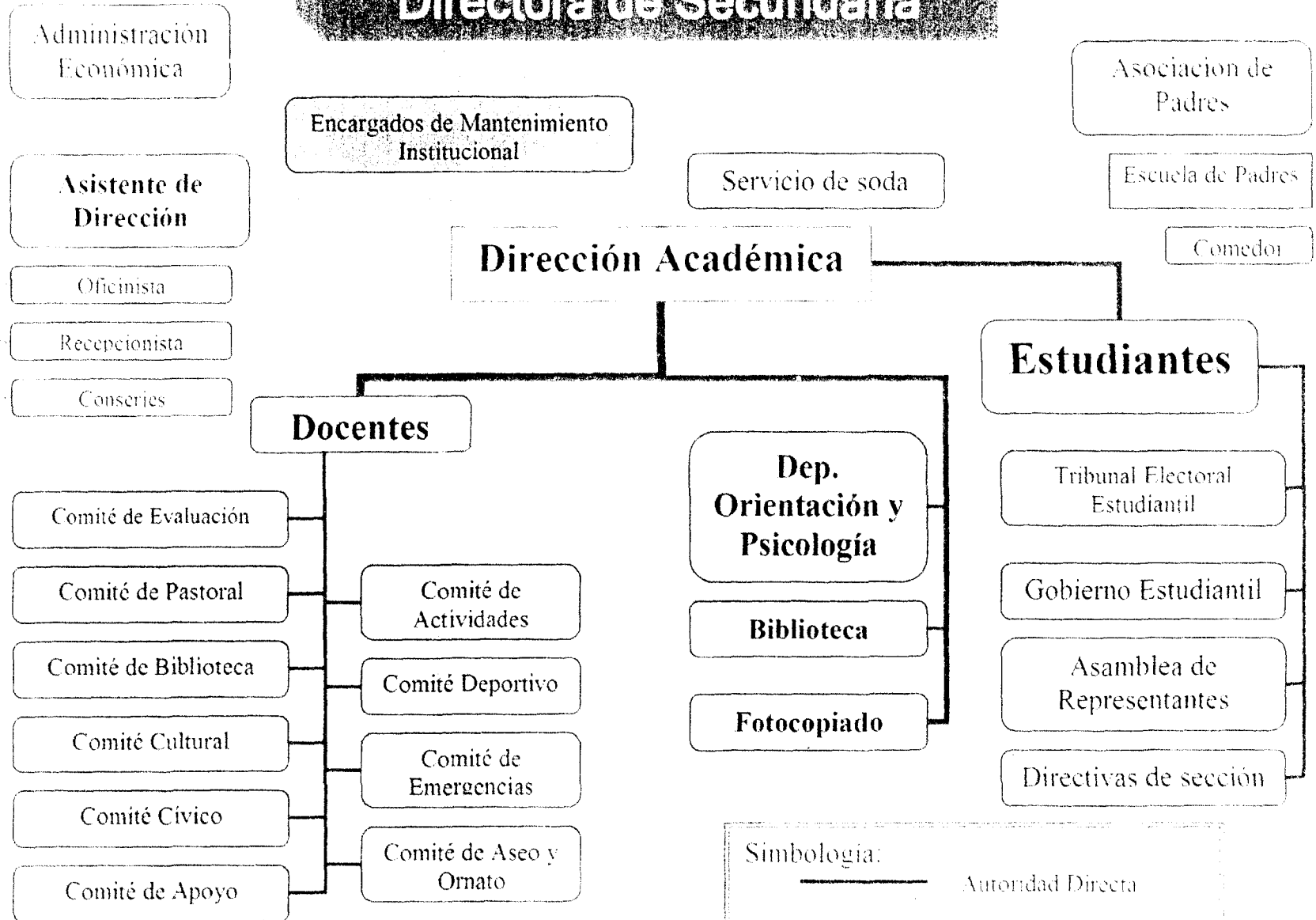
200

Simbología:
 — Autoridad Directa
 - - - Coordinación y apoyo

ANEXO #2

Organigrama sección Secundaria

Directora de Secundaria



Simbología:

— Autoridad Directa

- - - Coordinación y apoyo