

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

**PROPUESTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LAS BIBLIOTECAS
DE LOS COLEGIOS QUE PERTENECEN AL CIRCUITO 01 DE LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE HEREDIA, DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE
APOYEN LA LABOR EDUCATIVA DE LOS DOCENTES**

PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

PRESENTADO POR
LAURA DÍAZ FERNÁNDEZ

HEREDIA, COSTA RICA
2015

HOJA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

MATI. Aracelly Ugalde Víquez
Vicedecana de la Facultad de Filosofía y Letras

Máster Nidia Rojas Morales
Directora de la Escuela de Bibliotecología y Documentación

Licenciada Ileana Ramírez Alfaro
Tutora

Máster Florybeth Sánchez Espinoza
Lectora

Licenciada Marcela Aguilar Fallas
Lectora

DEDICATORIA

A Dios que me ha permitido cumplir una meta más, a mis padres, hermana, mi novio que han formado parte de mi vida personal y profesional: gracias por su amistad, consejos y apoyo en este tiempo.

Laura.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer, primero a Dios, porque me ha dado la vida y me ha permitido concluir una meta más en mi carrera profesional.

A mi tutora Ileana Ramírez quien aceptó este reto de guiarme y ayudarme con la investigación, a la profe Flory y Marce que también me brindaron su apoyo como lectoras de este proyecto.

A la profe Nidia, quien me ofreció su ayuda incondicional para poder salir adelante con este proyecto y me guió hasta el final.

A las bibliotecólogas que me colaboraron con la información que requería de cada colegio, a mi amiga Evelyn Delgado quien me orientó mucho.

A mis padres, que siempre me han apoyado para alcanzar mis sueños y me insistieron para que lograra terminar esta investigación.

A mi abuelita Juanita, quien siempre ha sido como una madre y consejera, gracias por su sabiduría y por la madurez para lograr todos los objetivos en la vida.

A mi novio Arturo Corrales, por estar a mi lado, comprenderme, ayudarme y apoyarme para finalizar este trabajo.

Gracias a esas personas importantes en mi vida, quienes me brindaron su ayuda durante este proceso.

RESUMEN

La educación es un factor que influye en el avance y progreso de las personas y de la sociedad. Además de proveer conocimientos, la educación enriquece la cultura, el espíritu, los valores.

La educación permite alcanzar mejores niveles de bienestar social y de crecimiento económico, propicia la movilidad social de las personas, oportunidad de mejores niveles de empleo, eleva las condiciones culturales de la población, amplía las oportunidades de los jóvenes, impulsa la ciencia, la tecnología y la innovación.

La educación siempre ha sido importante para el desarrollo, actualmente ha dado un giro en torno a las nuevas tecnologías de información y la comunicación.

Las bibliotecas influyen en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, tienen como función el propiciar, favorecer y estimular el hábito de la lectura, ofreciendo recursos tanto digitales, electrónicos e impresos.

Por tanto, las bibliotecas escolares al formar parte de esta transformación han tenido que cambiar ofreciendo nuevos servicios e involucrándose en el mundo tecnológico.

En la presente investigación se realizó un diagnóstico de la situación actual de las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia. Las unidades de información que constituyen este estudio son Biblioteca del Liceo de Heredia, Biblioteca del Colegio Técnico Profesional de Heredia y Biblioteca del Liceo Ingeniero Manuel Benavides Rodríguez.

La información evaluada en cada una de las bibliotecas es en relación con los servicios de información que ofrecen a sus usuarios, si se encuentran satisfechos o qué mejoras proponen. Esta investigación se ejecuta con el objetivo principal de

elaborar una propuesta de servicios que satisfaga las necesidades de los usuarios y brinde apoyo a la labor docente.

Las técnicas utilizadas en esta investigación son encuestas, observaciones, análisis de contenido y entrevistas en las bibliotecas de los colegios en estudio. Se emplearon cuestionarios a estudiantes, docentes y administrativos; a cada encargada de las unidades de información se le aplicó una entrevista. Se utilizaron hojas de cotejo y matrices de análisis para las observaciones.

En general, en los resultados obtenidos demuestran un alto grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece cada biblioteca. Sin embargo, en esta investigación se detectaron ciertas deficiencias en las unidades de información: es de suma importancia realizar las mejoras y cambios necesarios para ofrecer a los usuarios servicios de calidad y oportunos.

Se presentó una propuesta para realizar una mejora en los servicios que se ofrecen y a la vez proponer nuevos, entre ellos se destacan: acceso a internet, libros electrónicos, préstamo de equipo tecnológico y audiovisual, boletines de divulgación, bibliografías selectivas, talleres de técnicas de estudio, celebración de efemérides, para lo cual se ha elaborado un plan de implementación de la propuesta, con objetivos, población meta, recursos.

Por tanto, las bibliotecas son indispensables en los centros educativos y deben ser espacios adecuados que proporcionen el acceso a la información de calidad y de manera ágil. Las bibliotecólogas deben ser personas capaces, actualizadas, que puedan brindar a los usuarios información oportuna, ya que las herramientas que ofrece la tecnología se deben aprovechar al máximo. Además, los servicios de información se deben evaluar con el fin de realizar cambios o mejoras.

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I	2
1. Introducción	2
1.1. El Problema y su importancia	2
1.2. Estado del Conocimiento	7
1.3. Objetivos	11
Objetivo general 1	11
Objetivos específicos	11
Objetivo General 2	12
Objetivos Específicos	12
Capítulo II	14
2. Marco Teórico Conceptual	14
2.1 Bibliotecas escolares	14
2.1.1 Objetivos de la biblioteca escolar	15
2.1.2 Funciones de la biblioteca escolar	16
2.1.3 Personal de la biblioteca escolar	17
2.1.4 Usuarios de la biblioteca escolar	17
2.1.5 Necesidades de Información de los usuarios escolares	18
2.1.6 Estudio de necesidades de usuarios	20
2.1.7 Servicios de Información en bibliotecas escolares	22
2.1.8 Infraestructura de la biblioteca escolar	23
2.2 Las bibliotecas escolares del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica	27
2.2.1. Políticas Educativas del Ministerio de Educación Pública	29
2.2.2. Departamento de Bibliotecas Escolares	30
2.2.3. Las bibliotecas escolares del Circuito 01 de Heredia	31
2.2.3.1. Liceo Ingeniero Manuel Benavides Rodríguez	32
2.2.3.1.1. La Biblioteca del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez	33
2.2.3.2. Colegio Técnico Profesional de Heredia	34
2.2.3.2.1 La Biblioteca del Colegio Técnico Profesional de Heredia	35
2.2.3.3. Liceo de Heredia	36
2.2.3.3.1. Biblioteca del Liceo de Heredia	37
Capítulo III	40
3. Marco Metodológico	40
3.1. Enfoque de la investigación	40
3.2. Tipo de investigación	41
3.3. Sujetos y fuentes de Información	41
3.3.1. Sujetos	41
3.3.2. Selección de la población	42
3.3.3. Fuentes de Información documentales	43
3.4. Cuadro de variables	44
3.5. Técnicas de Recolección de Datos	49

3.5.1. Observación	49
3.5.2. Análisis de contenido.....	50
3.5.3. Encuesta	50
3.5.4. Entrevista	51
3.6. Análisis de la Información	51
3.7. Alcances de la Investigación.....	52
Capítulo IV	54
4. Situación actual de los servicios de información en los centros educativos Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez, Liceo de Heredia y Colegio Técnico Profesional de Heredia, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia.	54
4.1 Género de los usuarios de las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia	55
4.2 Servicios de información.....	57
4.3 Necesidades de Información	60
4.4 Frecuencia con que los usuarios visitan la biblioteca.....	63
4.5 Grado de satisfacción con respecto a los servicios.....	65
4.6 Atención del personal de las bibliotecas	67
4.7 Respuesta del personal de las bibliotecas ante consultas	69
4.8 Servicios que les gustaría que se brinden en las bibliotecas	71
4.9 Acciones de apoyo a la docencia.....	75
4.10 Entrevistas y análisis de la situación de cada biblioteca	76
Capítulo V	84
5. Propuesta de servicios de información para las bibliotecas que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia, del Ministerio de Educación Pública que apoyen la labor educativa de los docentes	84
5.1. Introducción.....	84
5.2. Justificación	85
5.3. Objetivos de la propuesta	86
5.3.1. Objetivo General	86
5.3.2. Objetivos Específicos	86
5.4. Nuevos servicios.....	87
5.4.1. Acceso a Internet	88
5.4.2. Libros Electrónicos	90
5.4.3. Préstamo de equipo tecnológico y audiovisual	92
5.4.4. Bibliografías selectivas	94
5.4.5. Boletines de divulgación.....	96
5.4.6. Talleres de técnicas de estudio	98
5.4.7. Celebración de Efemérides	100
5.5. Requerimientos	102
5.5.1. Personal.....	102
5.5.2. Presupuesto	104

5.6. Acciones de apoyo a la docencia.....	104
5.7. Plan de Divulgación de los nuevos servicios.....	105
5.7.1. Objetivos del plan.....	105
5.7.2. Población meta.....	105
5.7.3. Divulgación y recursos materiales	105
5.8. Propuesta para la evaluación de servicios.....	107
5.8.1. Modelo de evaluación.....	107
5.8.2. Servicios a evaluar	107
5.8.3. Períodos en los que se llevará a cabo la evaluación	108
5.8.4. Análisis de los datos.....	109
Capítulo VI	111
6. Conclusiones	111
6.1. Recomendaciones	113
Capítulo VII	118
7. Referencias bibliográficas.....	118
Capítulo VI	129
8. Apéndices.....	129
9. Anexo 1	145

Capítulo I
INTRODUCCIÓN

Capítulo I

1. Introducción

1.1. El Problema y su importancia

La educación se ha convertido en uno de los factores primordiales del desarrollo económico, social y cultural de las naciones. Por eso los países avanzados hacen fuertes inversiones para aumentar el volumen y la calidad de la educación. De allí que, además de aumentar los recursos destinados a la educación, es necesario prestar atención a otros aspectos importantes como la forma más adecuada de distribuir los fondos, mejorar la calidad y la búsqueda de una mejor articulación entre sus diferentes niveles.

La calidad de la educación se logra con el esfuerzo de los diferentes actores del proceso educativo para alcanzar el objetivo, que en la medida de lo posible, es desarrollar un pensamiento inteligente y creativo en los educandos.

El proceso de enseñanza y aprendizaje busca la formación del estudiante, por lo tanto, enseñar consiste en que una persona con experiencia transmita sus conocimientos y propicie un ambiente adecuado para que el estudiante interiorice o capte la información.

Las bibliotecas forman parte de ese proceso de enseñanza y aprendizaje y desempeñan un papel muy importante en las instituciones educativas. La UNESCO/IFLA (1999) en su página web, menciona que las bibliotecas escolares brindan información e ideas con base en la información y el conocimiento; además, son fundamentales para desenvolverse con éxito en la sociedad contemporánea. De igual manera, proporcionan a los alumnos competencias para el aprendizaje a lo largo de toda su vida, contribuyen a desarrollar su imaginación y los forma como ciudadanos responsables. Asimismo, las bibliotecas ofrecen diferentes servicios para lograr satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Las bibliotecas proporcionan un acercamiento a la lectura como “proceso de aprehensión de algún tipo de información almacenada en un soporte y transmitida mediante ciertos códigos, como el lenguaje” (Coronas, 200?, p.5). Las bibliotecas deben ofrecer a los estudiantes las condiciones necesarias para favorecer la lectura, por ejemplo, un rincón de lectura, talleres de lectura, cuentos, libros ilustrados, entre otros.

Actualmente, las redes de telecomunicaciones y el desarrollo de la Web han generado preferencia por los documentos en formato digital; sin embargo, hay personas que continúan prefiriendo el papel. Las instituciones educativas no están ajenas a estas transformaciones, la práctica docente, aparte de utilizar libros de texto, apela por el uso de diferentes recursos tecnológicos, pues los estudiantes se desenvuelven en un mundo que gira en torno a la red. El sistema educativo debe cambiar y adaptarse a la realidad del Siglo XXI.

La biblioteca escolar desempeña un papel esencial en la institución educativa como gestora de la información cultural, curricular y general, además es un eje fundamental, ya que pasó de ser solamente un auxiliar a formar parte del currículo, con una participación activa en el proceso pedagógico. La biblioteca escolar debe ser el espacio que apoye el desarrollo de la alfabetización de la información en los centros educativos. Y de esta manera, el docente puede incluir en el planeamiento el uso de los recursos y servicios de la biblioteca escolar.

Los servicios que la biblioteca escolar brinde a los docentes y a la población estudiantil permitirán que, gradualmente, ocupe un papel protagónico en el proceso educativo. Conforme sea el grado de exigencia de la comunidad educativa, los servicios irán mejorando pues están dirigidos a favorecer el acceso a la información y a los recursos disponibles en la biblioteca.

Las bibliotecas escolares ofrecen variedad de servicios. El préstamo de material bibliográfico para evacuar consultas y realizar trabajos de investigación es parte

fundamental del currículo. El horario de atención de estas bibliotecas debe ser flexible, para satisfacer la mayor parte de la comunidad educativa. Además, la biblioteca es la encargada de garantizar la difusión de la información a los estudiantes y los profesores, los cuales han de habituarse a acceder a la biblioteca como su principal centro de información. Por otra parte, las bibliotecas deben integrar los recursos tecnológicos y ofrecer a los usuarios el acceso a Internet. Estas posibilidades informativas y formativas son un recurso para que la comunidad educativa pueda realizar consultas e investigaciones.

En Costa Rica, el Departamento de Bibliotecas Escolares y Centros de Recurso para el Aprendizaje pertenece a la Dirección de Recursos Tecnológicos del Ministerio de Educación Pública. Las funciones de toda biblioteca escolar se enfocan en los siguientes aspectos: consistencia entre las estrategias de desarrollo de la biblioteca, el proceso de enseñanza-aprendizaje y las particularidades de los centros educativos; servicios de información accesibles y acordes con los nuevos formatos tecnológicos de los recursos didácticos y las modernas tecnologías de la información y la comunicación; ofrecimiento de nuevos servicios de acuerdo con las necesidades y al entorno cambiante y servicios de información que contribuyan con la sensibilización e incorporación de la comunidad en los procesos educativos. (Ministerio de Educación Pública, 2011)

La importancia de la biblioteca escolar en el proceso educativo es evidente; no obstante, cabe preguntarse si los servicios que presta a la comunidad estudiantil, son realmente los adecuados. Para investigar acerca de esta premisa, se tomó como muestra los colegios que pertenecen al circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia del Ministerio de Educación Pública, los cuales son Liceo de Heredia, Liceo Ingeniero Manuel Benavides Rodríguez y Colegio Técnico Profesional de Heredia.

Por lo tanto, con este trabajo final de graduación se pretenden analizar los servicios que brindan actualmente las bibliotecas del Circuito 01 de la Dirección

Regional de Heredia a sus usuarios y los aportes a la labor educativa de los docentes. Con base en este análisis, se pueden plantear nuevos servicios o reforzar los existentes, con el fin de lograr que las bibliotecas se conviertan en un agente indispensable en la formación educativa de la población estudiantil.

Es significativo analizar los servicios y atención que brindan las bibliotecas para determinar si son los adecuados para satisfacer la población estudiantil, docente y administrativa, la cual requiere servicios de calidad y en forma oportuna. La biblioteca debe contar con una colección adecuada, equipo audiovisual y tecnológico, espacio físico adecuado, entre otros.

Por consiguiente, se considera significativo investigar este tema con respecto a la calidad de materiales y servicios que ofrece la biblioteca para enriquecer el proceso de enseñanza y aprendizaje. Asimismo, analizar la forma que utilizan los docentes para aprovechar al máximo los servicios y recursos de la biblioteca.

Las bibliotecas escolares son trascendentales para la educación de la población estudiantil. Una biblioteca bien gestionada, con servicios novedosos y eficientes, con un profesional capacitado a cargo tiene un efecto positivo en la formación de los estudiantes sin importar el nivel socioeconómico o educativo.

El concepto de bibliotecas escolares como un conjunto de libros es obsoleto, ahora se vislumbran como un eje de aprendizaje basado en una completa gama de recursos impresos y electrónicos que apoyan la labor docente. Estas bibliotecas también se han convertido en lugares de reunión para personas de todas las edades e intereses, para explorar y debatir ideas, mediante charlas, talleres y cualquier otra actividad que incluya a la comunidad. El profesional de la información, trabajando en colaboración con el personal docente, ayuda al estudiantado a desarrollar el amor por la lectura, a convertirse en hábiles generadores de ideas y usuarios de información y a explorar el mundo a través de la tecnología.

Por lo tanto, al investigar este problema se pretenden obtener los siguientes beneficios:

- Destacar la importancia de las bibliotecas escolares en la educación secundaria en Costa Rica.
- Resaltar las formas en que las bibliotecas escolares sirven de apoyo a los docentes.
- Proponer estrategias que acerquen a los estudiantes y docentes a la biblioteca.

Con la consecución de esta investigación se pretende dar respuesta a los siguientes cuestionamientos:

1. ¿Cuáles son los servicios de información que ofrecen las bibliotecas de los colegios: Liceo Ingeniero Manuel Benavides Rodríguez, Liceo de Heredia y Colegio Técnico Profesional de Heredia que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia?
2. ¿Cuáles son las necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas de los colegios del Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia?
3. ¿Cuál es la frecuencia de uso de los servicios de las bibliotecas?
4. ¿Están los estudiantes satisfechos al utilizar los servicios de las bibliotecas de los colegios del Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia?
5. ¿Las bibliotecas de los colegios del Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia cuentan con colecciones, infraestructura y personal adecuados para atender la comunidad de usuarios?
6. ¿De qué manera las bibliotecas apoyan la labor de los docentes?

7. ¿Cuáles son los nuevos servicios de información que requieren las bibliotecas de los colegios del Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia para apoyar la labor docente?
8. ¿Cuáles son los requerimientos de personal, infraestructura, mobiliario, tecnológicos y económicos para implementar los nuevos servicios de información?
9. ¿De qué forma puede la biblioteca apoyar la labor de los docentes?
10. ¿Cómo se darán a conocer los servicios de información propuestos?
11. ¿De qué manera se evaluarán los servicios de información propuestos?

1.2. Estado del Conocimiento

Con el propósito de conocer el desarrollo de la investigación con respecto al tema del apoyo de las bibliotecas escolares a los docentes, administrativos y estudiantes mediante la prestación de servicios, se realizó un estudio exhaustivo que dio como resultado lo siguiente:

Rodríguez, K. (2010) en la tesis titulada *Modelo de evaluación de servicios bibliotecarios dirigidos a niños y niñas como herramienta para el proceso de gestión de bibliotecas infantiles. El caso de la Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes* pretende elaborar un modelo de evaluación de servicios y productos de información en las bibliotecas infantiles para promover una adecuada gestión. La investigación de Rodríguez muestra como resultado que la evaluación de los servicios de información constituye un instrumento indispensable para determinar qué tan eficaz es la biblioteca para atender las necesidades de sus usuarios.

Es semejante a la investigación presente porque se basa en la evaluación de servicios y productos de información para que realicen una función apropiada. Se

diferencia en que el estudio realizado por Rodríguez se dirige a infantes y a una biblioteca infantil específica, en la propuesta actual se pretende proponer nuevos servicios de información para los estudiantes de secundaria del Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.

Calderón, Camacho y Ortiz (2009) en el estudio titulado *Propuesta de fomento y animación de la lectura en las bibliotecas escolares de educación primaria del circuito 03 de la Provincia de Heredia*, pretenden comprobar la existencia o ausencia de planes de fomento de la lectura en las bibliotecas escolares de las escuelas públicas, además de verificar que estos planes estén en funcionamiento activo y se les proporcione un seguimiento constante. Este estudio da como resultado que las bibliotecas escolares del Circuito 03 de la provincia de Heredia no fomentan apropiadamente la lectura entre sus estudiantes; pero, están realizando una serie de actividades, las cuales con una guía apropiada pueden derivar planes eficaces de fomento y animación a la lectura.

Por lo tanto, este trabajo de investigación se asemeja al proyecto que se desea realizar en las bibliotecas de los colegios del Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia, ya que se desea comprobar si el servicio de fomento a la lectura se encuentra en funcionamiento, el cual es indispensable en las bibliotecas escolares. Se diferencia en que este estudio se centra únicamente en los planes de fomento a la lectura, mientras que en la investigación actual se pretenden evaluar los servicios y hacer una propuesta de mejora.

Por otra parte, Garmendia (2004) en la investigación *La biblioteca educativa en Centroamérica como instrumento de apoyo en la formación de hábitos de investigación en estudiantes de secundaria* describe el papel de la biblioteca en el sistema educativo de secundaria en Centroamérica, desde la perspectiva de la importancia de aprender a realizar trabajo intelectual, sistemático y espontáneo frente a la sociedad de la información y el conocimiento. Por lo cual, este estudio

conceptualiza la biblioteca como instrumento de apoyo para el desarrollo de hábitos de investigación en estudiantes.

Esta investigación arroja como resultado que, en general, las bibliotecas centroamericanas cuentan con personal, recursos, infraestructura, equipo y mobiliario que permite pensar en la reorganización de sistemas nacionales integrados al currículo y en la conformación de una red infoeducativa centroamericana.

Es similar a la propuesta de investigación presente porque se enfoca en el apoyo que les pueda brindar la biblioteca a los estudiantes, tanto en los avances de investigaciones como en la formación profesional. Se diferencia porque es un estudio centroamericano, por lo tanto expone lo sucedido en cada país investigado. Es una investigación muy amplia comparada con la que se pretende realizar, que está focalizada en las bibliotecas de los colegios del Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.

Barquero y Quirós (2002) en la investigación "*Diseño y creación de un instructivo en formato electrónico, para orientar a los usuarios de las bibliotecas escolares públicas de Costa Rica*" explica que existe en la biblioteca escolar costarricense la ausencia de un instructivo que guíe a los usuarios en el uso de los recursos; la carencia de un manual no le permite al investigador conocer qué es una biblioteca. Como resultado de este trabajo se desea crear un instructivo que permita un acercamiento integral tanto tecnológico, educativo y bibliotecológico al incluir los servicios de la biblioteca escolar costarricense para que interactúen con los planes de estudio de cada institución. De esta forma, se permite a los estudiantes obtener el máximo provecho y satisfacción de los recursos de la biblioteca y así complementar los contenidos programados en los cursos; por lo tanto, el instructivo será guía didáctica, clara, novedosa y versátil que facilite al estudiante conocer qué es una biblioteca, los diferentes tipos, secciones o áreas, el acervo bibliográfico y audiovisual.

Se asemeja a la investigación actual en que Barquero y Quirós determinan cómo por falta de conocimiento los estudiantes y docentes no utilizan todos los servicios que las bibliotecas escolares ofrecen, premisa que también se presenta en las bibliotecas de los colegios de Heredia. Sin embargo, se diferencia porque se basó principalmente, en la creación y diseño de un instructivo electrónico para orientar a los usuarios y en esta investigación busca una propuesta de mejora de servicios.

Pérez y Ureña (1996), en su estudio *Los Centros de Recursos para el Aprendizaje (C.R.A) como apoyo educativo didáctico en las instituciones públicas de enseñanza primaria*, consideran que los C.R.A son un apoyo para la labor que realizan los docentes, de manera que favorecen la calidad de la educación de los estudiantes. Asimismo, plantean la necesidad de que los bibliotecólogos conozcan el rol que les corresponde en la transformación de las bibliotecas a C.R.A. De acuerdo con los datos obtenidos en esta investigación, se permitió analizar e interpretar el funcionamiento que tienen los C.R.A. en las instituciones de enseñanza primaria para apoyar la labor del docente, la estructura organizativa-administrativa de los C.R.A., las relaciones de coordinación entre docentes y bibliotecólogos, además de elaborar una propuesta para el mejor uso y provecho de los Centros de Recursos para el Aprendizaje en las instituciones públicas de enseñanza primaria.

La investigación se asemeja a la presente propuesta, porque se pretende que la biblioteca de la institución sea reconocida como un lugar donde se ofrece a docentes y estudiantes la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y satisfacer sus necesidades de información por medio de servicios oportunos, de esta manera obtendrá un aprendizaje significativo. Se diferencia en que la indagación de Pérez y Ureña abarca el tema del cambio de biblioteca a Centros de Recursos para el Aprendizaje y se enfoca en la labor que deben realizar los bibliotecólogos ante dicho cambio; mientras que, con la propuesta actual se trata de ofrecer nuevos servicios para los estudiantes desde la biblioteca.

1.3. Objetivos

Objetivo general 1

Realizar un diagnóstico de la situación actual de las bibliotecas de los colegios del Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia, en cuanto a los servicios de información que ofrece a sus usuarios y los aportes a la labor de los docentes, con el fin de determinar si cumplen con su función educativa de acuerdo con los lineamientos establecidos para que los servicios sean óptimos.

Objetivos específicos

- Describir los servicios de información que ofrecen las bibliotecas de los colegios pertenecientes al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia a sus usuarios.
- Determinar las necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas de los colegios pertenecientes al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.
- Conocer la frecuencia de uso de los servicios de las bibliotecas de los colegios pertenecientes al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia por parte de sus usuarios.
- Demostrar el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios con respecto a los servicios de información que les brindan las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.
- Establecer la pertinencia de la colección, la infraestructura y el personal de las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia para la adecuada atención de los usuarios.

- Identificar las acciones para apoyar la labor de los docentes que desarrollan actualmente las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia

Objetivo General 2

Elaborar una propuesta de servicios de información para las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia que satisfaga las necesidades de sus usuarios y sirva de apoyo a la labor docente.

Objetivos Específicos

- Definir los nuevos servicios de información y la reestructuración de los actuales de las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia para apoyar la labor de los docentes.
- Determinar los requerimientos de personal, infraestructura, mobiliario, tecnológicos y económicos necesarios para implementar, los nuevos servicios de información.
- Establecer las acciones para apoyar la labor docente que deben desarrollar las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia
- Diseñar un plan de divulgación para que los servicios de información propuestos sean del conocimiento de los usuarios.
- Proponer una estrategia de evaluación que se aplique a los servicios de información propuestos.

Capítulo II
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Capítulo II

2. Marco Teórico Conceptual

En este apartado se definen conceptos generales relacionados con el tema y se consideran los antecedentes, la misión y la visión de las instituciones por evaluar. También se destacan aspectos generales de la Política Educativa hacia el Siglo XXI, del Ministerio de Educación Pública, donde se plantean los principales lineamientos que rigen el accionar del sistema educativo costarricense, la cual fue aprobada por el Consejo Superior de Educación en sesión N° 82-94, el 8 de noviembre de 1994.

2.1 Bibliotecas escolares

La biblioteca es un espacio clave para el aprendizaje que acompaña a los requerimientos socioculturales, desarrolla habilidades de manejo de información para preparar a sus usuarios a aprender a aprender, a tomar una posición positiva frente a la información y el conocimiento y otorga herramientas para afrontar situaciones nuevas durante toda la vida.

Verde, M. (2007, p.100) menciona que la biblioteca escolar es un “laboratorio para el aprendizaje, un espacio dinámico determinado por los usuarios que concurren a ella (niños, adolescentes, maestros, profesores) que brinda variedad de materiales bibliográficos y no bibliográficos (fotografías, mapas, globos terráqueos, CD, videos, acceso a Internet); coordinado por un bibliotecólogo que, aplicando métodos, procedimientos y nuevas tecnologías proporcionan servicios de información”.

La UNESCO/IFLA (1999) en el manifiesto sobre Bibliotecas Escolares, en su sitio web, se destaca que la biblioteca escolar proporciona información e ideas fundamentales para desenvolverse con éxito en la sociedad contemporánea, con base en la información y el conocimiento. Proporciona a los estudiantes competencias para el aprendizaje a lo largo de toda su vida y contribuye a

desarrollar su imaginación, permitiéndoles que se conduzcan en la vida como ciudadanos responsables.

Este manifiesto en su sitio web establece que de acuerdo con su misión la biblioteca escolar: “ofrece servicios de aprendizaje, libros y otros recursos que permiten a todos los miembros de la comunidad escolar forjarse un pensamiento crítico y utilizar, eficazmente, la información en cualquier formato y medio de comunicación. Las bibliotecas escolares están conectadas con la vasta red de bibliotecas e información, de acuerdo con los principios del Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública”.

2.1.1 Objetivos de la biblioteca escolar

Según se indica en este manifiesto en su sitio web los objetivos fundamentales de toda biblioteca escolar son:

- respaldar y realizar los objetivos del proyecto educativo del centro escolar y del plan de estudios;
- inculcar y fomentar en los niños el hábito y el placer de la lectura, el aprendizaje y la utilización de las bibliotecas a lo largo de toda su vida;
- ofrecer oportunidades para realizar experiencias de creación y utilización de información a fin de adquirir conocimientos, comprender, desarrollar la imaginación y entretenerse;
- prestar apoyo a todos los alumnos para la adquisición y aplicación de capacidades que permitan evaluar y utilizar la información, independientemente de su soporte, formato o medio de difusión, teniendo en cuenta la sensibilidad a las formas de comunicación que existan en la comunidad;
- facilitar el acceso a los recursos y posibilidades locales, regionales, nacionales y mundiales para que los alumnos tengan contacto con ideas, experiencias y opiniones varias;

- organizar actividades que estimulen la concienciación y la sensibilización en el plano cultural y social;
- trabajar con el alumnado, el profesorado, la administración y las familias para realizar el proyecto educativo del centro escolar, proclamar la idea de que la libertad intelectual y el acceso a la información son fundamentales para ejercer la ciudadanía y participar en una democracia con eficiencia y responsabilidad;
- fomentar la lectura y promover los recursos y servicios de la biblioteca escolar dentro y fuera del conjunto de la comunidad escolar.

Para cumplir estas funciones, la biblioteca escolar debe formular políticas y crear servicios, seleccionar y adquirir materiales, facilitar el acceso material e intelectual a las fuentes de información adecuadas, proporcionar recursos didácticos y emplear a personal capacitado.

2.1.2 Funciones de la biblioteca escolar

Para garantizar un funcionamiento efectivo y responsable de la biblioteca escolar la UNESCO/IFLA (2000) en su página web propone en su manifiesto que:

- se debe elaborar una política de servicios para definir objetivos, prioridades y prestaciones, en función del plan de estudios de la escuela;
- es menester que su organización y mantenimiento se efectúen con arreglo a las normas profesionales;
- es necesario que sus servicios sean accesibles a todos los miembros de la comunidad escolar y que sean funcionales en el contexto de la comunidad local;
- se debe estimular la cooperación con el profesorado, la dirección de los centros de enseñanza secundaria, la administración, los padres, los demás bibliotecarios y profesionales de la información, y los grupos comunitarios.

2.1.3 Personal de la biblioteca escolar

El Manifiesto de bibliotecas escolares de la UNESCO/IFLA (1999), destaca que la persona encargada de la biblioteca escolar será el miembro del personal de la escuela profesionalmente cualificado para planificar y administrar su funcionamiento y contará, en lo posible, con la ayuda de personal suficiente. Este profesional cooperará con todos los miembros de la comunidad escolar y actuará de enlace con la biblioteca pública y otros centros de documentación.

La función que cumple el bibliotecario escolar variará en función del presupuesto, del plan de estudios y de los métodos pedagógicos de cada centro escolar, dentro del marco jurídico y financiero establecido en cada país.

En algunos contextos específicos existen áreas generales de conocimiento fundamentales para que los bibliotecarios de las escuelas estén en condiciones de crear y hacer funcionar servicios de biblioteca eficaces en el centro escolar: gestión de recursos, bibliotecas e información y pedagogía.

En un entorno caracterizado por el incremento de la conexión en redes, las personas encargadas de la biblioteca escolar deben ser competentes para planificar distintas técnicas de utilización de la información y enseñarlas tanto al profesorado como al alumnado; por consiguiente, deben actualizar su formación y evolucionar profesionalmente.

2.1.4 Usuarios de la biblioteca escolar

El principal elemento de las bibliotecas son los usuarios, dado que la función de la unidad de información gira en torno a las necesidades o solicitudes de información que requieran para sus investigaciones, ocio o tareas.

Ladrón, M. (2012) en su artículo, menciona que los usuarios son aquellas personas que necesitan información para el desarrollo de sus actividades.

Para Martin, Y. (2004. 148) usuario es aquel “individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sean profesionales o privadas, y que como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo. Para ser usuario se hace necesario tener una necesidad de información y ser beneficiario de algún servicio o recurso informativo”.

A su vez Alpizar, S. (1993, p. 12), menciona que “el usuario es uno de los elementos fundamentales en todo sistema de información, debe concebirse como un agente que desarrolla un papel protagónico de gran importancia en el accionar global del sistema”.

Con base en las definiciones anteriores, se demuestra que el concepto usuario hace referencia a la persona que necesita información. Es aquel sujeto que requiere cualquier tipo de información en cualquier formato para resolver sus necesidades, ya sea para desempeñarse en sus estudios, para su recreación o cultural general.

El usuario es eje motor de la creación, implementación, adaptación, funcionamiento y de retroalimentación de todo el sistema de información, es el factor dinámico que pretende transformarlo y modernizarlo para su propio beneficio.

En consecuencia, el usuario es la razón de ser de las bibliotecas; por lo tanto, es indispensable que el centro de información se esmere en brindar los servicios adecuados, sobre todo, que prevalezca la calidad. Asimismo, debe velar por la adaptación, capacitación y preparación para brindar servicios acordes con las exigencias actuales del mundo de la información.

2.1.5 Necesidades de Información de los usuarios escolares

Los seres humanos son muy complejos y con gran diversidad de necesidades, como las de información, dado que siempre se está en un constante aprendizaje, y

las personas requieren esa información para transformarla, ya sea para conocimiento personal, cultura en general, toma de decisiones o por algún trabajo o investigación, es indispensable mantenerse informado y en constante actualización.

Pinto, M. (2011) menciona que para determinar las necesidades de Información es importante que los usuarios aprendan a definir cuáles son sus necesidades de información reales y potenciales para afrontar cualquier tarea de aprendizaje y de investigación. Para Pinto existen tres estadios de necesidades de información:

- Necesidad real, centrada en aquella información que el estudiante desearía obtener.
- Necesidad expresada, explicitada en forma de petición de búsqueda al sistema de información: biblioteca, centro de documentación.
- Necesidad reconocida, es aquella que el sistema es capaz de reconocer y entender para resolver la demanda de información.

Por lo cual, cada usuario tiene necesidades e intereses a partir de su ambiente estudiantil, laboral o recreativo. Con base en estas características se puede construir un perfil que lo identifique y lo caracterice con el fin de planear, diseñar y mejorar los servicios que se le ofrecen; plantear programas de formación, y formular políticas para desarrollar colecciones. Para esto se aplican métodos y técnicas de investigación pertinentes, que incluyen el diseño de instrumentos de recolección de información y los pasos para organizar y elaborar los estudios de usuarios.

González, T. (2005, p. 58) considera que las necesidades de información de los usuarios ocurren en diferentes situaciones y afirma que, puesto que las personas son simultáneamente individuos y miembros de un grupo, existen influencias individuales y situacionales que determinan la conducta de búsqueda de información.

Por su parte, Verde, M. (2007 p. 41), menciona que una “necesidad de información surge como resultado de requerir solución a los problemas que se presentan en situaciones específicas, es aquella información que el usuario quiere poseer para su trabajo, educación, investigación u otro, estas necesidades son de carácter individual y psicológico, entre las necesidades humanas, son las que podemos llamar de más alto nivel, que se manifiestan cuando se han satisfecho las básicas o fisiológicas”.

Las necesidades informativas de los usuarios se basan en acceder a información actualizada sobre determinados temas, con el fin de emprender una investigación, proyecto, tarea, así como de carácter general para enriquecer la cultura individual, el disfrute espiritual y estético, o simplemente, para su esparcimiento.

En las instituciones educativas, tanto de primaria como secundaria, las bibliotecas escolares cumplen una función muy importante, ya que los usuarios acuden con el objetivo de satisfacer esas necesidades de información, solamente por el hábito de la lectura, por tareas o investigaciones asignadas, pues requieren solucionar la necesidad determinada.

2.1.6 Estudio de necesidades de usuarios

Para conocer los tipos y las necesidades que poseen los usuarios que asisten a la biblioteca escolar es necesario realizar un estudio de usuarios.

Para Martín (2007, p. 133) el estudio es “un método multidisciplinar de conocimiento que permite analizar diferentes aspectos y características de la relación que se establece entre la información y el usuario, utilizando para ello distintas técnicas de investigación”. Por tanto el estudio de usuarios es una herramienta, que aplicando distintas formas de recolectar datos, se permite conocer el comportamiento de los usuarios de centros de información tanto reales como potenciales.

Asimismo Martín (2007, p. 133) menciona que el objetivo principal de los estudios de usuarios es “conocer los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, deseos, necesidades, demandas y grado de satisfacción de los individuos en relación tanto con la información como con los servicios de los centros que se la proporcionan”.

Romanos, T. (2003) afirma que la comprensión del usuario es fundamental para diseñar servicios y para esto hay que investigar las necesidades de información de la organización o comunidad así como las necesidades de información de las personas en sus propios contextos.

Para Izquierdo, M. (1998, p.3) los estudios de usuarios “constituyen la piedra angular de los programas de gestión de calidad, ya que suministran las bases sobre las que se proyecta o transforma un producto o un servicio de información”.

Con la aplicación de este tipo de estudios, la biblioteca posee una valiosa información de primera mano sobre cómo están reaccionando los usuarios a las diferentes características de la calidad de los servicios y qué acciones concretas han de llevarse a cabo para mejorar y mantener la calidad.

El estudio de usuarios tiene como objetivos:

- Analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información del usuario.
- Conocer las necesidades de información del usuario.
- Estudiar el comportamiento del usuario en relación con el proceso de búsqueda y recuperación de información, y su capacidad de aprendizaje.

Para un adecuado estudio de usuarios es necesario diseñar un instrumento de evaluación que permita determinar los objetivos mencionados. En las bibliotecas escolares es necesario tomar en cuenta el currículo de la escuela, modelos de

formación utilizados en clase, recursos utilizados para la enseñanza y las necesidades bibliográficas para estudiantes y docentes, para realizar un adecuado estudio de usuarios, con el fin de ofrecer los servicios y realizar las actividades pertinentes a sus necesidades.

2.1.7 Servicios de Información en bibliotecas escolares

El objetivo de los servicios de información es ofrecer a los usuarios información para la toma de decisiones. Las bibliotecas brindan a sus usuarios diferentes tipos de servicios, que logren satisfacer las diferentes necesidades de información, cada usuario utiliza el servicio más conveniente para su necesidad. Esta relación usuario/biblioteca se establece a través de los servicios, como actividades identificables e intangibles, que el profesional de la información ofrece al usuario.

Los servicios de información son las diferentes formas de brindar acceso a la información y permiten la integración de todas las actividades que se desarrollan en una biblioteca; la función principal de un servicio de información es ser enlace entre una población de usuarios y el universo de los recursos de información que posea la biblioteca aportando la información oportuna en el momento adecuado, sin importar el tipo de formato en que se encuentre.

En los últimos tiempos se observan diversos tipos de servicios de información, fruto de las nuevas tecnologías y una clara tendencia a aumentar la velocidad con que se obtiene la información buscada y su transmisión final al usuario. Esto trae consigo que el profesional de la información obtenga mayor grado de especialización, incorpore acciones de inteligencia competitiva y su trabajo se desarrolle en un perfil más amplio, realizando más eficiente la gestión de información.

De acuerdo con Alpízar (1993, p. 26) los servicios son “las actividades relacionadas con la provisión a un usuario de determinada información científica o

técnica presentada en forma de libros, documentos, publicaciones periódicas o cualquier otro medio de transmisión de la información actualizada”.

Los servicios de información tienen grandes finalidades, la principal es dar respuesta a determinada necesidad y también facilitar el flujo de información en forma rápida.

Alpízar (1993, p. 28), menciona que “para determinar el tipo de servicio de una biblioteca se debe partir del conocimiento anticipado del encargado de la unidad de información, el tipo de usuario que lo utilizará y las necesidades expresas o potenciales que en materia de información es esencial cubrir con los servicios que se implementen”.

En las bibliotecas escolares se ofrecen servicios de información tradicionales tales como: referencia, préstamo de documentos a sala y domicilio, búsquedas de información, audiovisuales, pero hay especial hincapié en brindar servicios tales como

- Acceso a Internet
- Libros Electrónicos
- Bibliografías selectivas
- Boletines de divulgación
- Talleres de técnicas de estudio
- Celebración de Efemérides

De manera que los nuevos servicios incorporen la tecnología y se sientan más atraídos a las unidades de información.

2.1.8 Infraestructura de la biblioteca escolar

De acuerdo con Valverde (2000, p. 95) en su libro La biblioteca un centro clave de documentación escolar, la biblioteca escolar debe estar ubicada: “en un lugar

concreto, bien diferenciado del resto del edificio, formando una unidad homogénea y compacta”.

Con base en esta información se destaca que el edificio deberá ubicarse en un lugar seguro dentro del centro educativo, y de fácil acceso desde cualquier punto. Además, debe estar ubicado en un sitio flexible que permita modificaciones si en algún momento las circunstancias así lo requieran, o bien pensando en un futuro, que sea necesario ampliar o remodelar la misma.

En cuanto a la accesibilidad, Valverde (2000, p. 97) destaca que se deben cumplir cuatro aspectos esenciales:

1. La ubicación debe ser en un punto central del edificio, de manera que los usuarios no tengan que recorrer grandes distancias para acceder a la biblioteca.
2. Debe haber una señalización adecuada en el centro educativo que guíe hasta la biblioteca; además, adentro debe existir señalización para orientar a los usuarios.
3. Se deben eliminar todo tipo de barreras arquitectónicas que impidan el acceso a la biblioteca, las puertas deben permitir el paso de una silla de ruedas, asimismo si la biblioteca se encuentra en un segundo piso se deben instalar ascensores, o bien crear rampas.
4. Por último, se debe considerar la accesibilidad a los materiales informativos, en sí a la colección de la biblioteca, por lo cual se recomienda que la colección sea abierta, es decir que los usuarios tengan libre acceso a los libros y documentos.

En cuanto al tamaño, Valverde, P. (2000, p. 102) menciona que las bibliotecas escolares: “deben contar con un espacio mínimo por estudiante en torno a 0,5 m², lo cual significa que en centros educativos que alberguen entre 250 y 500 estudiantes, el tamaño de la biblioteca debe estar entre 185 y 190m², y

recomienda que las unidades de información estén divididas al menos en tres zonas:

1. **Zona de lectura:** es el área acondicionada para el uso de materiales audiovisuales, charlas, hacer consulta de la colección, realizar talleres.
2. **Zona de préstamo:** debe estar ubicada cerca de la puerta, donde no interfiera con la sala de lectura.
3. **Zona de procesos técnicos:** es el espacio en el cual se llevan a cabo las tareas técnicas y administrativas.

Sobre la ventilación y temperatura Valverde, P. (2000, p. 106), menciona que “debe mantenerse constante, sin oscilaciones bruscas que puedan perjudicar la conservación de los materiales, y con el objetivo de mantener unas condiciones agradables y cómodas...la norma indica que la temperatura no puede ser inferior a 18°, y máximo 25°, la humedad relativa debe estar entre 40% y 75%”.

La ventilación es muy importante para las colecciones, dado que si no hay circulación de aire se favorece la proliferación de enemigos del papel y soportes digitales como insectos, mohos, hongos y otros. Por lo tanto, es necesario que existan ventanas y ventiladores de techo que permitan al aire circular uniformemente, o lo ideal sería contar con aire acondicionado.

Valverde (2000, p.103), menciona que hay dos tipos de iluminación: “La iluminación natural para la cual no se recomienda colocar los estantes en zonas expuestas a la radiación solar y de ser así es necesario colocar cortinas, persianas o protejan los documentos. La iluminación artificial en la cual es preferible utilizar luz fluorescente, porque tiene menos costo de reposición y desprende menos calor. Sin embargo es recomendable combinar la iluminación para que haya una intensidad lumínica constante”.

El mobiliario debe ser seleccionado de acuerdo con el número y tipo de usuarios de las bibliotecas, actividades por realizar, condiciones del local y los recursos

económicos. Es importante tomar en cuenta que el mobiliario suele deteriorarse rápidamente debido al uso intensivo, por cual es necesario adquirir muebles resistentes, sólidos, fáciles de limpiar.

De acuerdo con Valverde, P. (2000, 107), las mesas y las sillas deben ser de “superficie dura, no rayable, resistentes, fáciles de limpiar”. Las mesas de lectura para cuatro personas son las idóneas, ya que permiten realizar trabajos en común o trabajos individuales, las dimensiones aceptables se encuentran entre 90 cm x 60 cm de espacio en la mesa, manteniendo un área de 2.5 a 3 m² por área de trabajo, la altura normal es de 70 cm, y es recomendable hacer uso de mesas redondas que permiten un ambiente menos riguroso y el realizar trabajos colectivos.

Con respecto a las sillas, deben ser confortables; para el área de lectura se recomiendan sillones o butacas, que permitan una estancia cómoda para el usuario.

Se aconseja que los estantes sean metálicos, pues son más duraderos y resistentes, más fáciles de limpiar. Su altura no debe sobrepasar más de 1,80 m de altura, con una profundidad de 20-30 cm.

Los mostradores deben ser funcionales para realizar diferentes tareas: atención al usuario, información, préstamo y vigilancia. Las medidas pueden ser 1m de altura, por 0,70m de ancho.

De acuerdo con Valverde, P. (2000, p. 104) la biblioteca es un lugar de estudio y lectura, para lo cual debe existir orden y silencio, por lo cual el ruido tanto interno como externo puede perturbar al usuario.

La bibliotecóloga o persona encargada de la biblioteca tiene la responsabilidad de velar por el orden dentro de la unidad de información, sin dejar de lado que es un espacio en el cual los estudiantes pueden tener un tiempo de esparcimiento al

utilizar juegos educativos. Otros usuarios pueden acudir estudiar o realizar trabajos; por lo tanto, se debe tener cuidado de evitar interrupciones o molestias.

Con respecto al ruido externo, es importante tomar en cuenta la ubicación de la unidad de información, por ejemplo que no esté cerca de la calle principal, de las aulas, del gimnasio, la soda, entre otras que puedan causar excesiva contaminación sonora.

2.2 Las bibliotecas escolares del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica

El Ministerio de Educación Pública (MEP) es un órgano adscrito al poder ejecutivo de Costa Rica y es el encargado de mantener una educación de alta calidad en todo el territorio nacional.

En el documento de la Secretaria de Instrucción (2010, p.1) se resumen los antecedentes del MEP:

En 1792 surge por parte de las autoridades y el Gobernador de Costa Rica la preocupación por la formación educativa, por lo cual se ordena a padres de familia enviar a sus hijos a la escuela. En esta época la educación dependía de un Ministerio General y en la mitad del Siglo XIX, asumieron esta labor las corporaciones municipales.

Posteriormente, en el año 1844 se promulga en la Constitución Política un apartado en el Artículo 181 que dice: “La educación es un derecho de los costarricenses y el Estado la garantiza en todos los conceptos por medio de disposiciones legales”.

El 10 de febrero de 1847 fue creado el Ministerio de Educación Pública. El 15 de abril de 1869 en la Carta Fundamental se establece que la enseñanza primaria para ambos sexos es obligatoria, gratuita y costeadada por la nación.

En la administración del señor Bernardo Soto, por iniciativa del Secretario de Instrucción Mauro Fernández, se efectúa la primera reforma educativa, la cual tuvo como marco legal la Ley General de Educación Común. Esta ley también establecía jardines de infantes en las capitales de provincia, escuelas para adultos en los cuarteles, cárceles y escuelas ambulantes en las poblaciones rurales.

A principios del Siglo XX, se dieron aportes importantes como la Promulgación del Reglamento Orgánico del Personal Docente de las Escuelas, formulación de programas de Instrucción Primaria y en 1914 se dio la fundación de la Escuela Normal de Costa Rica, institución que se convirtió en Alma Mater de la educación costarricense.

Entre 1953 y 1966 se crean, en el Ministerio de Educación Pública, organismos técnicos y jurídicos, cuando se dicta la Ley Fundamental de Educación y la Ley Orgánica del Ministerio –Nº 3481 de 13 de enero de 1963- que estableció su esfera de competencia, organización administrativa, atribuciones y la creación de varias instancias como la Administración General de Enseñanza y la derogatoria de varias disposiciones del Código de Educación.

En 1973 se hace una reforma a la Constitución Política, según la cual la Educación General Básica es obligatoria y establece que esta, la preescolar y la Educación Diversificada son gratuitas y costeadas por el Estado.

El 23 de junio de 1997 la Asamblea Legislativa aprueba un proyecto de ley para reformar el Artículo 78 de la Constitución Política, que declara obligatoria la educación preescolar. Además, establece que el gasto público en el sector educación no puede ser inferior al 6% del Producto Interno Bruto, lo cual garantiza el financiamiento de la educación, desde la preescolar hasta la superior. (Secretaría de Instrucción Pública)

El MEP en su misión propone “promover el desarrollo y consolidación de un sistema educativo de excelencia, que permita el acceso de toda la población a una educación de calidad, centrada en el desarrollo integral de las personas y en la promoción de una sociedad costarricense integrada por las oportunidades y la equidad social”, y en su visión se concibe como “Un Ministerio de Educación Pública renovado y moderno, al servicio de los estudiantes y sus familias, de los docentes, de los directores de centros educativos y en general, de las comunidades, caracterizado por una gestión administrativa eficiente, oportuna y transparente, que promueve el desarrollo integral del ser humano y las capacidades humanas necesarias para vivir e integrarnos en una sociedad global, con base en el ingenio, el conocimiento y las destrezas, que contribuya a descubrirnos, entendernos, expresarnos y reconstruirnos como ciudadanos del mundo, capaces de guiarse en la búsqueda permanente y crítica de lo que es justo”. (Ministerio de Educación Pública, 2013.)

2.2.1. Políticas Educativas del Ministerio de Educación Pública

De acuerdo con la información suministrada en el sitio web oficial del Ministerio de Educación Pública (2013), acerca de la Política Educativa se destaca lo siguiente:

La Política Educativa hacia el Siglo XXI constituye un innovador esfuerzo por establecer un marco de largo plazo para el desarrollo del Sistema Educativo Costarricense, que permite adecuar el mandato constitucional a la realidad específica de la actualidad. Fue presentada por el Ministro de Educación señor Eduardo Doryan y aprobada por el Consejo Superior de Educación, en sesión N° 82-94, el 8 de noviembre de 1994. El marco jurídico de la Política Educativa hacia el Siglo XXI, lo constituyen la Constitución Política de Costa Rica y la Ley Fundamental de Educación.

Esta política tiene como propósitos y objetivos:

- Convertir la educación en el eje del desarrollo sostenible.
- Cerrar las brechas existentes entre la calidad de la educación de las áreas urbanas y rurales y eliminar las diferencias entre las instituciones educativas de las áreas urbanas marginales y no marginales.
- Formar recursos humanos que eleven la competitividad del país, necesaria para triunfar en los mercados internacionales.
- Fortalecer valores fundamentales que son el eje central de la educación costarricense.
- Fortalecer la educación técnica y científica, la deportiva y la cultura; como forma de estimular el desarrollo integral de los estudiantes.
- Hacer conciencia en los individuos, acerca del compromiso que tienen con las futuras generaciones, procurando un desarrollo sostenible económico y social, en armonía con la naturaleza y el entorno en general.

En concordancia con una visión integral del ser humano, la Política Educativa se nutre de tres visiones filosóficas, que sustentan el curso de la historia del pensamiento:

- **Humanista:** como base para la búsqueda de la plena realización del ser humano, de la persona dotada de dignidad y valor, capaz de procurar su perfección mediante la realización de los valores estipulados en la legislación educativa, tanto los de orden individual como de carácter social.
- **Racionalista:** es el reconocimiento de que el ser humano está dotado de una capacidad racional, que puede captar objetivamente la realidad en todas sus formas, construir y perfeccionar de continuo los saberes y hacer posible el progreso humano y el entendimiento entre las personas.
- **Constructivista:** como el esfuerzo en el actuar, considerando que la educación debe partir desde la situación cognoscitiva del alumno, de su individualidad, de sus intereses e idiosincrasia, por lo que debe reconocer la cultura específica del alumno con sus respectivas estructuras de conocimiento ya formadas y emprender una acción formativa del alumno y del conocimiento que los transforma mutuamente (Política Educativa hacia el Siglo XXI, págs. 8-9).

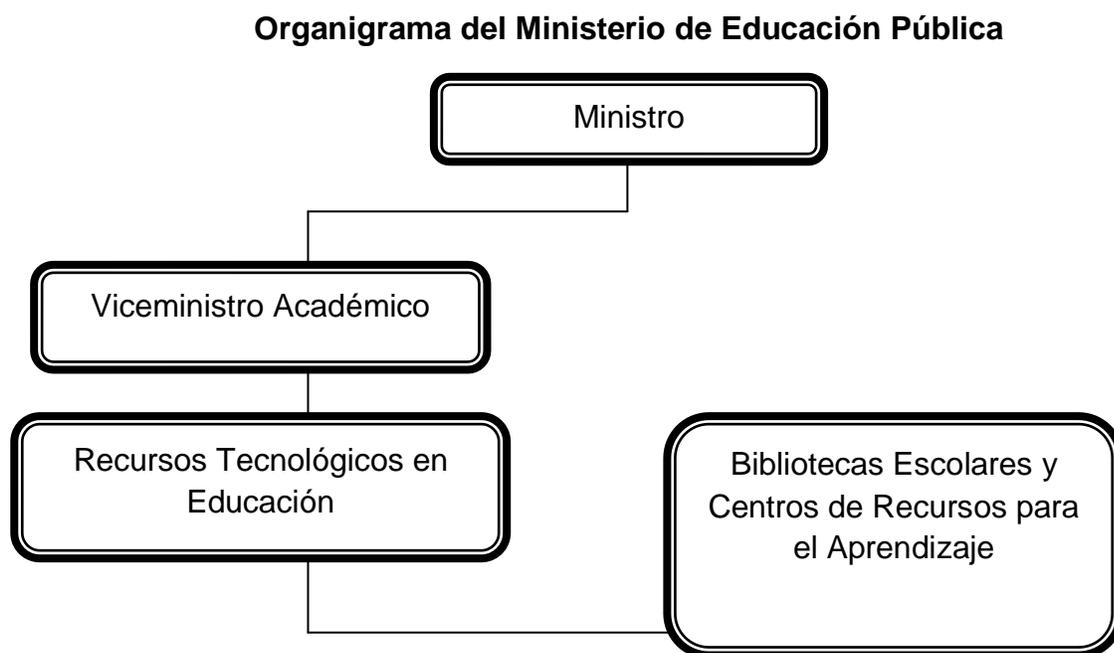
2.2.2. Departamento de Bibliotecas Escolares

De acuerdo con el Ministerio de Educación Pública (2013): el Departamento de Bibliotecas Escolares y Centros de Recursos de Aprendizaje (BEYCRA) tiene como propósito “fortalecer el sistema de Bibliotecas Escolares y contribuir en su transformación, bajo el enfoque de Centros de Recursos para el Aprendizaje (CRA)”.

Se pretende que estos centros funcionen como recursos didácticos de apoyo al currículo y como elementos de integración con la comunidad educativa, a través de un espacio que permita formar, informar y recrear a los usuarios.

En Costa Rica, de acuerdo con la información suministrada por el Censo y Diagnóstico de Bibliotecas Escolares de Costa Rica, existen 862 Bibliotecas Escolares y 72 de ellas pertenecen a la provincia de Heredia.

El Ministerio de Educación posee un organigrama que muestra la estructura y organización de cada uno de sus departamentos, para efectos de esta investigación se extrajo la información para mostrar el área de Bibliotecas Escolares en la figura Organigrama del Ministerio de Educación Pública.

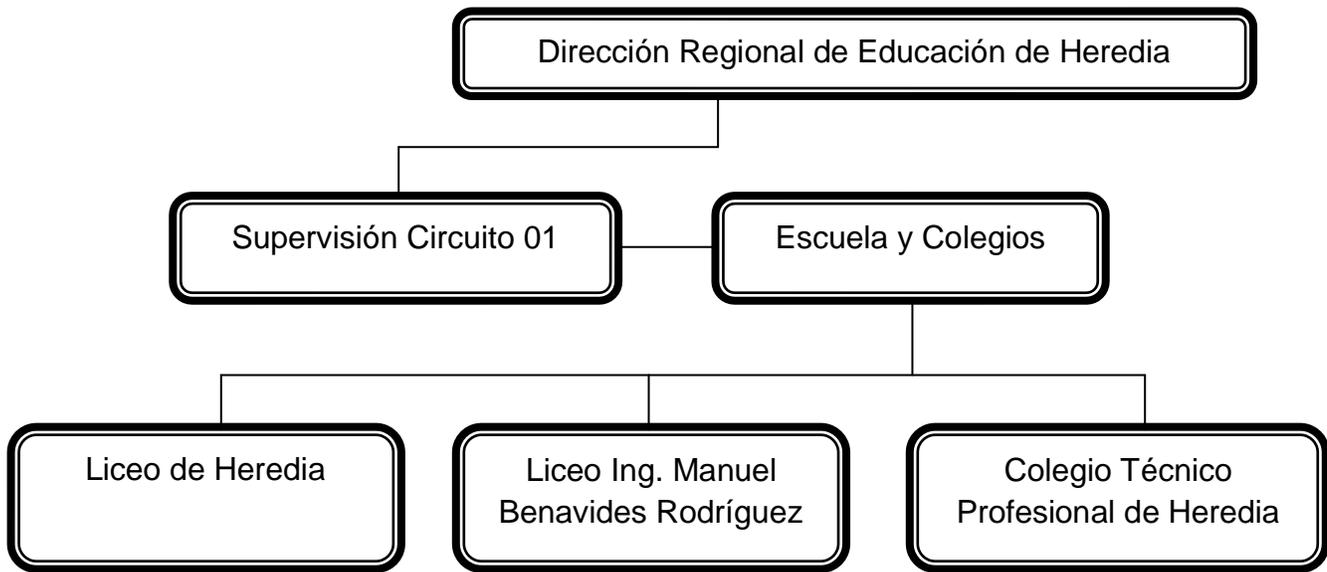


Fuente: Ministerio de Educación Pública (MEP)

2.2.3. Las bibliotecas escolares del Circuito 01 de Heredia

El Ministerio de Educación Pública para facilitar la administración de todas las instituciones educativas ha fraccionado el país en sedes regionales y estas se encuentran divididas en circuitos, tal es caso de la Dirección Regional de Heredia la cual posee 07 circuitos. Al Circuito 01, en particular, pertenecen las siguientes instituciones: Liceo Ingeniero Manuel Benavides Rodríguez, Colegio Técnico Profesional de Heredia y el Liceo de Heredia. El organigrama de este circuito se representa con la figura Organigrama Circuito 01.

Organigrama Circuito 01



Fuente: Ministerio de Educación Pública (MEP)

2.2.3.1. Liceo Ingeniero Manuel Benavides Rodríguez

En la compilación de la reseña histórica de la institución Liceo Ingeniero Manuel Benavides Rodríguez, 199-?, p. 1 se destaca lo siguiente:

En Heredia sólo había tres colegios oficiales, después de estudios de población se concluye la necesidad de crear una institución nueva.

En el año 1973 se crea el Liceo Nuevo de Heredia, compartiendo la planta física con la Escuela Braulio Morales. En la Administración de Daniel Oduber Quirós en 1975, se inicia la construcción del colegio. Se escoge el nombre del Ing. Manuel Benavides Rodríguez por ser un herediano distinguido, con una gran trayectoria profesional y personal, además de ser ejemplo para la comunidad herediana.

Posteriormente, en el año 1978, se inician las clases en las instalaciones propias con el primer director y fundador de esta institución, el profesor William Arias Barrantes.

El Liceo Ingeniero Manuel Benavides Rodríguez es una institución que pretende formar ciudadanos de bien, comprometidos con engrandecer Costa Rica, mediante la práctica de valores propios de la institución como la rectitud, la cultura y la superación personal y familiar.

La misión que se plantea este Liceo es “la formación integral de jóvenes críticos, creativos, sensibles, humanistas y racionalistas que contribuyan al mejoramiento de la sociedad costarricense a través de su superación personal y educativa” y en su visión “pretende ser líder en la formación de un individuo integral que en lo espiritual refleje valores de solidaridad, respeto y honestidad, que le permitan vivir en su comunidad en forma armoniosa y crítica ante los problemas de la realidad nacional y mundial”.

También pretende mejorar los procesos de comunicación interinstitucional, a fin de lograr una gestión técnica y administrativa en forma efectiva con la finalidad de suplir las necesidades de los usuarios de la manera más óptima.

2.2.3.1.1. La Biblioteca del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez

En la compilación de la reseña histórica de la institución Liceo Ingeniero Manuel Benavides Rodríguez, 199-?, p. 5 se destaca lo siguiente: El 3 de mayo del 1978 se inaugura el edificio y con mucho esfuerzo se continúa con equipar la institución. Era necesario dotar de material la biblioteca, por tanto, profesores y estudiantes deciden salir a las calles y tocar las puertas de los vecinos para obtener donaciones de libros, revistas, y algunas colecciones. Se hicieron peticiones a diputados, ministros y, poco a poco, se recaudaron fondos para equipar la biblioteca. En 1986 se crea una sala de proyecciones.

De acuerdo a Segura, E. 199-?, p. 1, la misión de la Biblioteca del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez es, “brindar un servicio de calidad a la comunidad estudiantil, por medio de recursos informativos, tecnológicos y novedosos”.

Asimismo, la visión es “incentivar a la comunidad estudiantil la importancia de la lectura y el uso de medios tecnológicos en el proceso de aprendizaje”.

El edificio que alberga la biblioteca tiene el tamaño de dos aulas juntas y su construcción se realizó entre los años 2007 y 2008.

El acervo bibliográfico está conformado por aproximadamente 1500 documentos. Se dispone de computadoras a disposición de los estudiantes, video beam, laptop, DVD, televisores, grabadoras, parlantes.

La colección bibliográfica y documental se encuentra organizada de acuerdo con las normas internacionales y se basa en las Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCA2), el Sistema de Clasificación Decimal Dewey y las Listas de Encabezamientos de Materia (LEM)

La biblioteca ofrece los servicios de:

- Consulta en sala
- Préstamo a aula y fotocopia
- Préstamo a domicilio
- Préstamo de medios audiovisuales
- Internet
- Impresiones

El horario de atención es de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 3:30 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

2.2.3.2. Colegio Técnico Profesional de Heredia

En el libro Colegio Técnico Profesional de Heredia, 2006 p. 13., se encuentra la siguiente información de este centro educativo:

Entre 1940 y 1950, un grupo de heredianos se reunieron con la inquietud de contribuir para la capacitación de jóvenes para el trabajo, con la premisa de una posible creación de una escuela de aprendices o casa de enseñanza.

En 1953, el legislador Lic. Fernando Vargas Fernández, llevó a la Asamblea Legislativa la idea de crear una escuela y buscar los medios para su financiamiento. Fue así como sus compañeros de cámara, don Francisco Benavides Robles, don Carlos Elizondo Cerdas, don Modesto Ramírez Víquez, don Alfredo Montero Barrantes y don Manuel Felipe Ramírez Fonseca, se dieron a la tarea de conformar la ley que con sus ocho artículos crearía la Escuela de Artes y Oficios de Heredia.

La institución tiene como misión la “formación integral, humanística y tecnológica en los niveles de técnico, medio, apoyada en criterios éticos que responden a los principios de calidad humana, autonomía, responsabilidad social y trascendencia, propiciando la excelencia en la formación técnica y profesional y la potencialización de las competencias cognitivas, socio-afectivas, comunicativas y laborales, en un clima organizacional que favorece el bienestar del talento humano, mediante el ofrecimiento de programas de calidad acordes a las necesidades sociales y empresariales a nivel local, regional y nacional”. En su visión se proyecta como “una Institución Educativa líder, innovadora y efectiva en los niveles de educación técnica y profesional en el nivel local, regional, nacional; procurando una oferta educativa de acuerdo con las necesidades del entorno, con el fin de contribuir al desarrollo técnico y tecnológico sostenible, que posibilite efectivamente el mejoramiento de la calidad de vida”.

2.2.3.2.1 La Biblioteca del Colegio Técnico Profesional de Heredia

Con base en las indagaciones realizadas y la entrevista aplicada a la bibliotecóloga Teresita Sánchez Gutiérrez, no existen documentos que describan los antecedentes históricos, misión y visión de la biblioteca; sin embargo, se encuentra en un proceso de compilación.

La biblioteca se encuentra ubicada en un segundo piso del Colegio Técnico Profesional de Heredia. El acervo bibliográfico está conformado por aproximadamente 3000 documentos.

Se dispone de ocho computadoras a disposición de los estudiantes, video beam, laptop, DVD, televisor, grabadoras, parlantes.

La colección bibliográfica y documental se encuentra organizada de acuerdo con las normas internacionales y se basan en las Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCA2), el Sistema de Clasificación Decimal Dewey y las Listas de Encabezamientos de Materia (LEM)

La biblioteca ofrece los servicios de:

- Consulta en sala
- Préstamo a aula y domicilio
- Préstamo de medios audiovisuales
- Internet
- Impresiones

El horario de atención es de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 3:30 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

2.2.3.3. Liceo de Heredia

De acuerdo a Cortés, V. 2012, los antecedentes históricos y la información en general de la institución es la siguiente:

En 1870 se inician las labores académicas en esta institución bajo el nombre de Colegio de Heredia; se ubica en el Cantón Central de la provincia de Heredia, al costado Oeste de la Municipalidad de Heredia.

La historia del Liceo de Heredia va ligada con la creación de la Escuela Normal de Costa Rica, dos grandes instituciones de suma importancia en la provincia de Heredia.

El 4 de agosto de 1977 se declara el edificio del Liceo de Heredia como Monumento Histórico Cultural y el 27 de octubre de 2010 es declarado Institución Benemérita de la Educación Costarricense, mediante el Proyecto de Ley 16724.

El Liceo de Heredia ha sido parte esencial del desarrollo de la educación costarricense, ha sido una institución identificada con una filosofía humanista, tiene firme convicción en la persona humana, única con espiritualidad y valores firmes que puede dar el paso certero hacia una sociedad del Siglo XXI.

El objetivo fundamental es la formación integral de la persona humana, que busca desarrollarse como persona, para transformarla en un ente productivo y bien integrado a la sociedad, en donde como ciudadano se ajuste a los preceptos constitucionales y valores morales y culturales costarricenses y se enfrente a los retos de hoy y del mañana.

Este Liceo se plantea como misión “que a través de un trabajo profesional y de equipo, el Liceo de Heredia desarrolla un proceso de formación con excelencia, con base en los más altos valores cívicos morales y espirituales, preparando a los jóvenes para enfrentarse a la vida responsablemente” y su visión es “lograr que el Liceo de Heredia sea siempre un modelo de cultura y educación al servicio del país y muy especialmente a la provincia de Heredia, desarrollando en los jóvenes los más altos valores morales cívicos y espirituales”.

2.2.3.3.1. Biblioteca del Liceo de Heredia

La Biblioteca de Liceo de Heredia desde 1973 está instalada en la primera planta del edificio. Nace con la Escuela Normal de Costa Rica en 1914, con la urgencia de proporcionar la bibliografía necesaria para la formación de maestros de escuela primaria, por la carencia que existía de educadores, la aspiración de los gobiernos, primordialmente del presidente Alfredo González Flores, por educar a la población costarricense.

Su misión es “almacenar y difundir el conocimiento y la cultura, tanto nacional como internacional, hacia la comunidad educativa herediana (alumnos, personal docente, administrativo e investigadores) y la información necesaria que les permita desarrollar sus actividades de enseñanza, estudio e investigación” y tiene como visión “convertirse en un centro líder de información bibliográfica y documental, con miras a la excelencia educativa; implementando políticas y planes que contribuyan al desarrollo de las colecciones, y ser el eje principal en proyectos de fomento a la lectura”.

El edificio de la biblioteca consta de un depósito de libros (acervo bibliográfico), una sala de lectura, una sala de audiovisuales y la oficina administrativa. La colección está compuesta por 8000 volúmenes, de los cuales el 80% es material de préstamo a domicilio de las diferentes áreas temáticas, esencialmente libros de textos (monografías) y el restante 20% está compuesto por material de consulta de referencia. Existen alrededor de 60 videos relativos a las materias del currículo de educación secundaria. Cuenta con varios medios audiovisuales como computadoras, proyectores de video o Video Beam, proyector de transparencias, proyector de diapositivas, DVD y televisor. (Cortés, V. 2012 p.7)

La colección bibliográfica y documental está organizada técnicamente de acuerdo con las normas internacionales, se utilizan las Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCA2), el Sistema de Clasificación Decimal Dewey y las Listas de Encabezamientos de Materia (LEM)

- Consulta en sala
- Préstamo a aula y fotocopia
- Préstamo a domicilio
- Préstamo interbibliotecario
- Préstamo de medios audiovisuales
- Internet

El horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

Capítulo III

MARCO METODOLÓGICO

Capítulo III

3. Marco Metodológico

3.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación presenta un enfoque mixto, ya que en este proyecto se toman en cuenta aspectos cualitativos y cuantitativos. Cualitativo, pues pretende evaluar la calidad de los servicios de las bibliotecas, así como determinar el grado de satisfacción de los usuarios de las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia. Cuantitativo porque se requieren recolectar datos numéricos para realizar el análisis estadístico.

Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.546), mencionan que el enfoque mixto “representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. La investigación con enfoque mixto no desplaza a los otros dos enfoques, sino que utiliza las fortalezas de ambos tipos de investigación combinándolos y trata de minimizar sus debilidades”

Barrantes (2014, p. 100), menciona que en el enfoque mixto: “se combinan al menos un elemento cuantitativo y uno cualitativo en un mismo estudio o proceso de investigación.

Las ventajas del enfoque mixto que menciona Barrantes (2014, p. 101) son las siguientes:

- Es una perspectiva de un fenómeno integral, complejo y holístico para ayudar a clarificar la investigación.
- Se consigue una multiplicidad más rica de datos.
- Potencia la creatividad retórica y las relaciones dinámicas, ampliando las dimensiones de la investigación científica.

- Combina herramientas cuantitativas y cualitativas para investigar.
- Usa las encuestas cualitativas para reconocer, por ejemplo satisfacción sobre casos llamativos, y las cuantitativas para aspectos por medir.

3.2. Tipo de investigación

El presente trabajo final de graduación es de tipo descriptivo y prescriptivo, pues pretende describir y evaluar, de forma precisa, los servicios que brindan actualmente las bibliotecas de los colegios del Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia, para hacer una propuesta de servicios de información que apoye la labor educativa.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.80) la investigación descriptiva “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. Opinión similar plantea Barrantes (2014, p.64) cuando indica que el objetivo central de la metodología descriptiva es “la descripción de fenómenos”.

La investigación también es de tipo prescriptiva porque pretende plantear una propuesta de nuevos servicios de información.

3.3. Sujetos y fuentes de Información

3.3.1. Sujetos

Barrantes (2014, p.124) apunta que los sujetos “son las personas objeto de estudio”, por su parte, Bolaños (2007, p. 49) menciona que se habla de sujetos “cuando el informante son personas físicas, como los casos de entrevistas”.

Para esta investigación se trabajó con los siguientes sujetos:

- Estudiantes de décimo año de cada colegio perteneciente al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.

- Docentes de cada colegio pertenecientes al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.
- Personal administrativo de cada colegio perteneciente al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.
- Encargados de cada biblioteca de los colegios pertenecientes al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.

3.3.2. Selección de la población

La población está conformada por docentes, administrativos, encargados de las bibliotecas y estudiantes del Liceo de Heredia, el Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y el Colegio Técnico Profesional de Heredia.

Se aplicó una fórmula genérica para determinar las muestras correspondientes, en donde se toma en consideración el tamaño de la muestra (n), el tamaño de la población (N), la probabilidad de concurrencia (homogeneidad del fenómeno) (p), la probabilidad de la no ocurrencia (q), el margen de error o precisión (Me), como también el nivel de confianza o exactitud (Nc).

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot (NC)^2}{(Me)^2 \cdot (N-1) + (NC)^2 \cdot p \cdot q}$$

Se suministraron por conveniencia 190 cuestionarios a docentes, de los cuales se recolectaron 137 ejemplares, constituyendo así la muestra para la investigación; a estudiantes se brindaron 417 cuestionarios, de los cuales se obtuvieron 283 ejemplares, por lo cual esta cifra conforma la muestra y de administrativos se proporcionaron 37 cuestionarios, de los cuales se consiguieron 27 ejemplares.

Las entrevistas fueron realizadas a cada persona encargada de la biblioteca; asimismo, las observaciones se hicieron en la biblioteca de cada colegio.

3.3.3. Fuentes de Información documentales

Las fuentes documentales son datos o estudios realizados previamente sobre los temas que se desea investigar, los cuales ya existen en algún medio como informes, páginas web, libros, investigaciones previas, documentos y otros.

Para este trabajo final de graduación se utilizaron las siguientes fuentes documentales:

- Colecciones de las bibliotecas de los colegios pertenecientes al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.
- Datos sobre la infraestructura de las bibliotecas de los colegios pertenecientes al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.
- Minutas sobre las tareas diarias de cada encargado de las bibliotecas de los colegios pertenecientes al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.
- Documentos oficiales de las bibliotecas como estadísticas, boletas de préstamo, informes, etc.

3.4. Cuadro de variables

Objetivo Específico	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Instrumento
Identificar los servicios de información que ofrecen las bibliotecas de los colegios pertenecientes al circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia a sus usuarios.	Servicios de información	Actividades o prácticas orientadas a satisfacer las necesidades informativas de los usuarios de las bibliotecas de los colegios del circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.	<ul style="list-style-type: none"> - Referencia - Préstamo de documentos - Internet - Impresiones -Audiovisuales -Búsquedas de información 	<p>Cuestionario 1: estudiantes: pregunta 4. (Apéndice 1)</p> <p>Cuestionario 2: docentes: pregunta 3. (Apéndice 2)</p> <p>Cuestionario 3: personal administrativo: pregunta 3. (Apéndice 3)</p> <p>Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: pregunta 7. (Apéndice 4)</p> <p>Hoja de cotejo 2 servicios. (Apéndice 6)</p>
Determinar las necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas de los colegios pertenecientes al circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.	Necesidades de información	Requerimientos de los usuarios para poder resolver dudas o consultas.	<ul style="list-style-type: none"> - Tareas - Estudiar - Investigaciones - Leer - Consultas personales - Búsquedas de información - Impresiones - Internet - Préstamo de proyectores 	<p>Cuestionario 1: estudiantes: pregunta 5. (Apéndice 1)</p> <p>Cuestionario 2: docentes: pregunta 4. (Apéndice 2)</p> <p>Cuestionario 3: personal administrativo: pregunta 4. (Apéndice 3)</p> <p>Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: pregunta 8. (Apéndice 4)</p>
Determinar la frecuencia de uso de los servicios de las bibliotecas de los colegios pertenecientes al circuito 01 de la	Frecuencia de uso	Cantidad de veces que los usuarios hacen uso de los servicios.	<p>Se establecerán los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1-5 veces por semana • 1-5 veces por mes 	<p>Cuestionario 1: estudiantes: pregunta 6. (Apéndice 1)</p> <p>Cuestionario 2: docentes: pregunta</p>

Dirección Regional de Heredia por parte de sus usuarios.			<ul style="list-style-type: none"> • 1-5 veces por año • Nunca 	<p>5, (Apéndice 2)</p> <p>Cuestionario 3: personal administrativo: pregunta 5. (Apéndice 3)</p> <p>Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: pregunta 9. (Apéndice 4)</p>
Determinar el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios con respecto a los servicios de información que les brindan las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.	Grado de satisfacción de los usuarios	Nivel de aceptación que manifiesta el usuario con respecto a las necesidades de información en las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.	<p>Grado de satisfacción con el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - muy satisfecho - satisfecho - poco satisfecho - nada satisfecho <p>Atención del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - muy buena - buena - regular - mala - muy mala <p>Respuesta del personal ante las consultas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - muy buena - buena - regular - mala - muy mala 	<p>Cuestionario 1: estudiantes: preguntas 7, 8 y 9. (Apéndice 1)</p> <p>Cuestionario 2: docentes: preguntas 6, 7 y 8. (Apéndice 2)</p> <p>Cuestionario 3: personal administrativo: preguntas 6, 7 y 8. (Apéndice 3)</p>
Establecer la pertinencia de la colección, la infraestructura y el personal de las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia para la adecuada atención de los usuarios	Pertinencia de la colección	Congruencia de la colección con las necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos actualizados - Tamaño de la colección - Documentos aptos para los usuarios 	<p>Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: pregunta 10. (Apéndice 4)</p> <p>Hoja de Cotejo 1 (Apéndice 5)</p>
	Pertinencia de la Infraestructura	Instalaciones adecuadas para los usuarios de las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.	<ul style="list-style-type: none"> - Edificio - Estado físico del edificio - Espacio - Tamaño de la biblioteca - Ventilación - Iluminación - Rotulación 	<p>Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: pregunta 10. (Apéndice 4)</p> <p>Hoja de Cotejo 1 (Apéndice 5)</p>

			<ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario (estanterías, mesas, sillas, escritorios) - Equipo - Mapoteca - Salas de estudio - Área de atención de usuarios 	
	Pertinencia del Personal	Personas con capacidad para resolver eficazmente las necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.	<ul style="list-style-type: none"> - Grado académico - Años de experiencia - Cursos de actualización - Conocimiento en las nuevas tecnologías - Cualidades personales - Idiomas que domina 	Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: pregunta 10. (Apéndice 4)
Identificar las acciones que desarrollan actualmente las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia para apoyar la labor de los docentes	Acciones de apoyo a la docencia	Labor que complementa el trabajo realizado por el personal docente de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.	<ul style="list-style-type: none"> - Proyección de videos afines a la materia vista en clase - Préstamo de material documental - Charlas - Horario flexible - Ofrece lecturas obligatorias por el MEP - Formación de usuarios 	Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: pregunta 11. (Apéndice 4)
Definir los nuevos servicios de información y la reestructuración de los actuales de las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia para apoyar la labor de los docentes	Nuevos servicios	Servicios actualizados que favorezcan a los usuarios de las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia y que apoyen la labor de los docentes	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Libros digitales - Préstamo de equipo tecnológico y audiovisual - Bibliografías selectivas - Boletines de divulgación - Talleres de técnicas de estudio - Celebración de efemérides 	<p>Cuestionario 1: estudiantes: pregunta 10. (Apéndice 1)</p> <p>Cuestionario 2: docentes: pregunta 9. (Apéndice 2)</p> <p>Cuestionario 3: personal administrativo: pregunta 9. (Apéndice 3)</p> <p>Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: pregunta</p>

				12. (Apéndice 4)
Determinar los requerimientos de personal, infraestructura, mobiliario, tecnológicos y económicos necesarios para implementar nuevos servicios de información.	Requerimientos de Personal	Personas con capacidad para resolver eficazmente las necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.	Determinar: - Grado académico - Años de experiencia - Cursos de actualización - Conocimiento en las nuevas tecnologías - Cualidades personales - Idiomas que domina	Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: pregunta 13. (Apéndice 4)
	Requerimientos de Infraestructura	Instalaciones adecuadas para los usuarios de las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.	- Edificio - Espacio - Tamaño de la biblioteca - Ventilación - Iluminación - Rotulación - Mapoteca - Salas de estudio - Área de atención de usuarios	Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: pregunta 13. (Apéndice 4) Hoja de Cotejo 3 (Apéndice 7) Matriz de análisis 1 (Apéndice 8)
	Requerimientos de Mobiliario	Muebles adecuados para ofrecer los nuevos servicios en las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.	- Cantidad de mesas - Cantidad de sillas - Estanterías - Mapoteca	Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: pregunta 13. (Apéndice 4) Hoja de Cotejo 3 (Apéndice 7) Matriz de análisis 1 (Apéndice 8)
	Requerimientos de Tecnología	Herramientas modernas para acceder a la información por parte de los usuarios de las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.	Determinar: - Computadoras - Video Beam - Acceso a Internet - Cámaras de video - Cámaras fotográficas - Grabadoras	Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: pregunta 13. (Apéndice 4) Hoja de Cotejo 3 (Apéndice 7) Matriz de análisis 1 (Apéndice 8)
	Requerimientos Económicos	Cantidad de dinero a invertir para los nuevos servicios de	Establecer el nuevo presupuesto para los nuevos	Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: preguntas 13 y 14.

		información que ofrecerán las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.	servicios de información.	(Apéndice 4)
Establecer las acciones que deben desarrollar las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia para apoyar la labor docente.	Acciones de apoyo a la docencia	Labores que complementan el trabajo realizado por los y las docentes de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia.	Las nuevas acciones son: - Proyección de videos afines a la materia vista en clase - Club de lectura - Jóvenes escritores -Talleres literarios - Apoyo a docentes de español fomentando la lectura - Celebración de efemérides	Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: pregunta 15. (Apéndice 4) Cuestionario 2: docentes: pregunta 10. (Apéndice 2)
Diseñar un plan de divulgación de los servicios de información propuestos.	Plan de divulgación	Proceso que permitirá que la información sobre los nuevos servicios de las bibliotecas llegue a la comunidad usuaria.	Determinar el plan de divulgación: - Objetivos del plan. - Metas del plan. - Público al que va dirigido. - Estrategias de divulgación (afiches, altavoces, circulares, charlas). - Presupuesto. - Recursos humanos requeridos. - Recursos materiales. - Recursos tecnológicos. - Cronograma.	Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: pregunta 16. (Apéndice 4)
Proponer una estrategia de evaluación de los servicios de información propuestos.	Evaluación de servicios	Valoración de los servicios propuestos.	Determinar cómo se evaluarán los nuevos servicios • Definir indicadores • Establecer el modelo de	Guía de entrevista 1: encargado de la biblioteca: pregunta 17. (Apéndice 4)

			evaluación. <ul style="list-style-type: none"> • Definir los servicios a evaluar. • Definir los puntos a evaluar en cada servicio. • Definir los períodos de tiempo en los que se llevará a cabo la evaluación • Análisis de los datos • Acciones correctivas 	
--	--	--	--	--

3.5. Técnicas de Recolección de Datos

Para el proceso de recolección de la información se emplearon diferentes técnicas: la observación, el análisis del contenido, la encuesta y la entrevista. A continuación se describe cada una de ellas.

3.5.1. Observación

Según Barrantes (2014, p.257) la observación es “un proceso sistemático por el que un especialista recoge por sí mismo información relacionada con ciertos problemas”. La observación le permite al investigador mirar y obtener aspectos que por medio de otros instrumentos son más difíciles de conseguir.

La observación se realizó con una hoja de cotejo para identificar los servicios que ofrece cada una de las bibliotecas, además para establecer la pertinencia de la colección y la infraestructura de cada una de las bibliotecas para la adecuada atención de los usuarios y también para determinar los requerimientos de personal, infraestructura, mobiliario, tecnológicos y económicos necesarios para implementar nuevos servicios de información.

3.5.2. Análisis de contenido

Piñuel (2002, p.2) define el análisis de contenido como el “conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos que proceden de procesos singulares de comunicación previamente registrados, y que, basados en técnicas de medida, a veces cuantitativas, a veces cualitativas tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se han producido aquellos textos, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior.” Esta técnica también es conocida con otros términos, como análisis de documentos, investigación documental, recopilación documental, entre otros.

El análisis de contenido se realizó con una matriz de análisis de documentos sobre el tema, con el fin de determinar los requerimientos de personal, infraestructura, mobiliario, tecnológicos y económicos necesarios para implementar nuevos servicios de información.

3.5.3. Encuesta

García (2009, p.1) define encuesta como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”.

El instrumento utilizado para la técnica de la encuesta, fue el cuestionario, el cual se aplicó a estudiantes, docentes y personal administrativo para identificar los servicios de información que ofrecen cada una de las bibliotecas a sus usuarios y para determinar la frecuencia de uso de los servicios de las bibliotecas en estudio, el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios con respecto a los servicios de información que brinda cada una de las bibliotecas, además para definir los nuevos servicios de información de las bibliotecas y por último, para

establecer acciones que deben desarrollar las bibliotecas de cada colegio para apoyar la labor docente.

3.5.4. Entrevista

Barrantes (2014, p. 276), menciona que la entrevista es “una conversación generalmente oral, entre dos personas, de las cuales uno es el entrevistador y el otro el entrevistado. El papel de ambos puede variar según sea el tipo de entrevista”.

En esta investigación se realizó una entrevista dirigida, con una guía de preguntas. La entrevista se aplicó a cada encargada de las bibliotecas con el fin de identificar los servicios de información que ofrece cada biblioteca a los usuarios, determinar las necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas, determinar la frecuencia de uso de los servicios que da cada biblioteca, conocer la opinión del encargado(a) de la biblioteca con respecto a la pertinencia de la colección, la infraestructura y el personal. Además, identificar las acciones que desarrollan actualmente las bibliotecas de los colegios para apoyar la labor docente, definir nuevos servicios de información de cada una de las bibliotecas, así como determinar los requerimientos de personal, infraestructura, mobiliario, tecnológicos y económicos necesarios para implementar los nuevos servicios de información, establecer las acciones que deben desarrollar las bibliotecas para apoyar la labor docente, diseñar un plan de divulgación de los servicios de información propuestos y por último proponer una estrategia de evaluación de los servicios de información propuestos.

3.6. Análisis de la Información

Los resultados se obtuvieron a partir de la información recolectada en los cuestionarios, la cual se codificó y organizó de manera sistemática en una base de datos elaborada en Excel. Se elaboraron gráficos que permiten resumir dichos

resultados para posteriormente obtener conclusiones y elaborar las recomendaciones con respecto al análisis realizado a partir de los mismos.

El análisis de los resultados obtenidos es de carácter descriptivo ya que describe la situación de la biblioteca en el momento de la recaudación de los datos a partir de los cuestionarios. La fuente se omite en cada gráfico, dado que toda la información se recopiló por medio de dichos cuestionarios.

3.7. Alcances de la Investigación

3.7.1. Proyecciones

La investigación conlleva muchos aspectos complejos; por lo tanto, se plantea una propuesta para mejorar los servicios y la atención que brindan las bibliotecas de los colegios del Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia, para que sean una herramienta para el desarrollo intelectual, contribuyan con el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes y sirvan como apoyo a la labor de los docentes en el Liceo Ingeniero Manuel Benavides Rodríguez, el Liceo de Heredia y el Colegio Técnico Profesional de Heredia.

3.7.2. Limitaciones

En esta investigación no se presentan limitaciones significativas.

Capítulo IV
RESULTADOS

Capítulo IV

4. Situación actual de los servicios de información en los centros educativos Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez, Liceo de Heredia y Colegio Técnico Profesional de Heredia, del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia.

Para describir la situación actual, se procede con el análisis de la información obtenida durante el proceso de investigación. Primero, se caracterizan los participantes y luego se analizan los datos obtenidos, de acuerdo con las categorías de análisis planteadas y los objetivos de la investigación.

Es importante aclarar que este diagnóstico se realiza con el fin de conocer la situación de cada una de las bibliotecas y posteriormente brindar una propuesta de servicios de información, no se va a realizar ninguna valoración ni emitir criterios de evaluación para determinar una calificación a cada biblioteca, debido a que esto está fuera del alcance de la presente investigación.

Los colegios que proporcionaron la información conforman el Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia: Colegio Técnico Profesional de Heredia, Liceo de Heredia, Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez.

Para mayor orden en la presentación de los gráficos, ya que los nombres de las instituciones son extensos, se utilizaron códigos para referirse a los colegios. Se utilizan las primeras tres letras del abecedario, de manera que la letra A corresponde al Liceo de Heredia, la letra B al Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y por último la letra C al Colegio Técnico Profesional de Heredia.

Los cuestionarios fueron aplicados a estudiantes, docentes y personal administrativo. Con respecto a los estudiantes, se aplicó a quienes cursan décimo año en cada uno de los tres colegios, porque se considera que tienen una edad con la madurez y capacidad para responder las preguntas con un criterio más

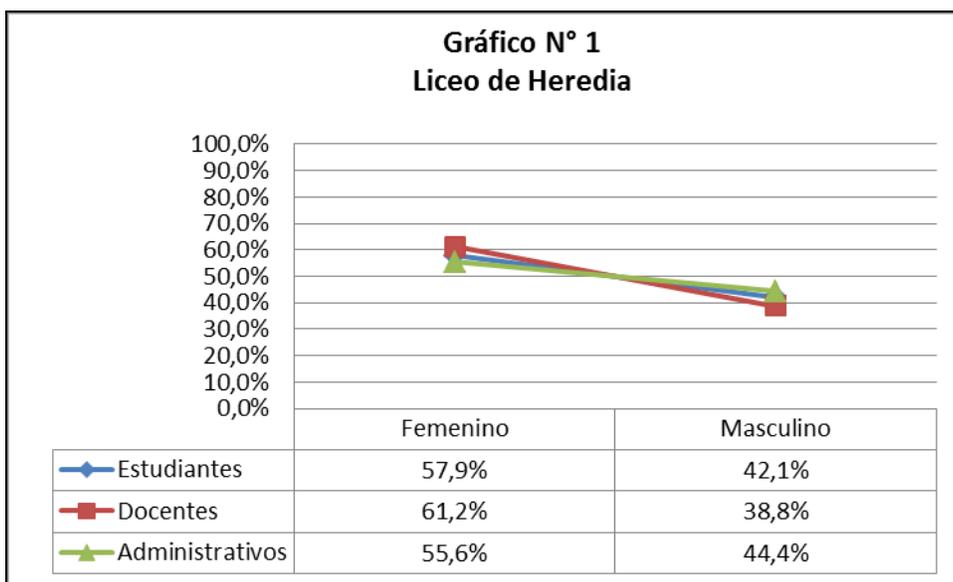
definido. En total se entregaron 417 cuestionarios y se recolectaron 283. Para los docentes se entregaron en total 190 cuestionarios, de los cuales fueron recolectados 137. Y por último, para el personal administrativo en total se entregaron 37 cuestionarios, de los cuales se recolectaron 27.

Las bibliotecas de cada institución fueron visitadas en cinco ocasiones, con el fin de recuperar los instrumentos. Sin embargo; algunos de los estudiantes, docentes y administrativos, manifestaban que los habían perdido u olvidado en sus hogares. Los instrumentos fueron aplicados durante los meses de setiembre, octubre, noviembre del año 2013.

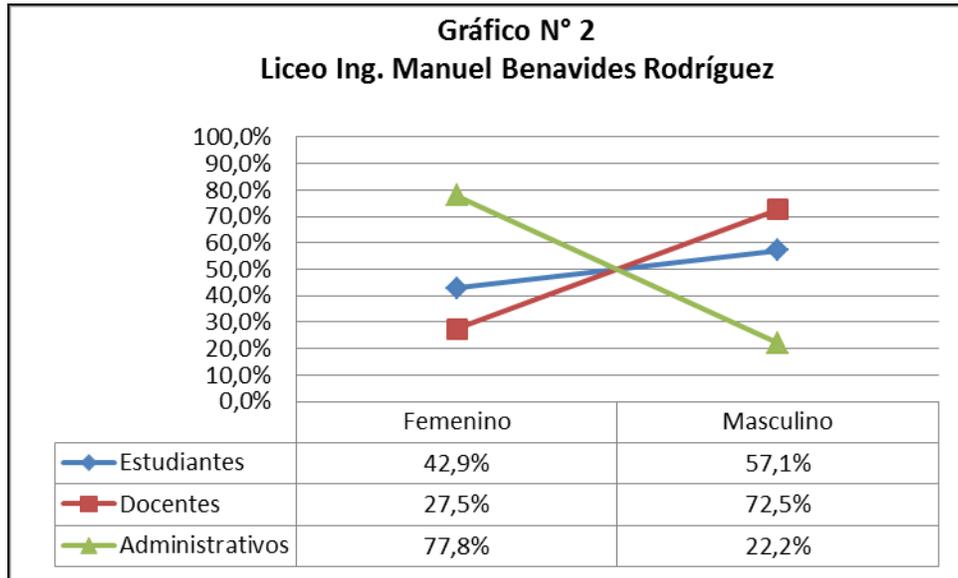
4.1 Género de los usuarios de las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia

Se elaboraron los siguientes gráficos para representar el género de los usuarios de las bibliotecas de las instituciones.

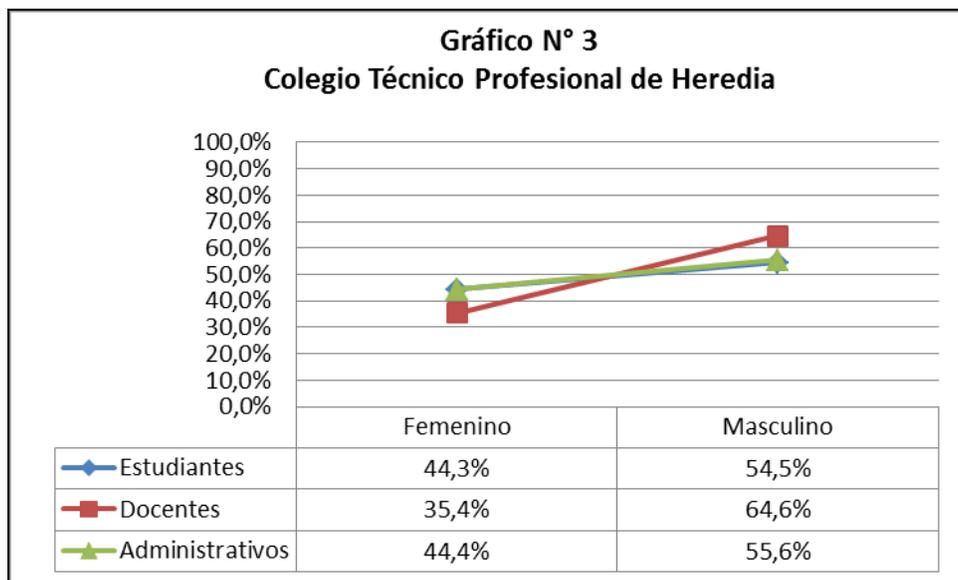
Género de los usuarios de la biblioteca del Liceo de Heredia del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Género de los usuarios de la biblioteca del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Género de los usuarios de la biblioteca del Colegio Técnico Profesional de Heredia del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



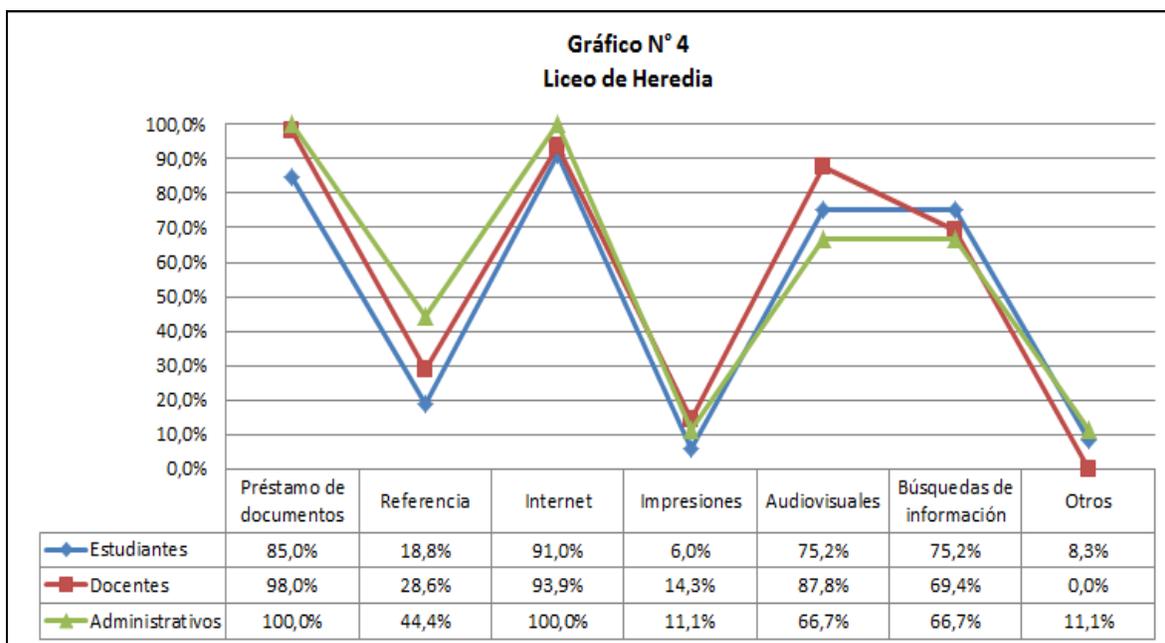
En el Liceo de Heredia la mayor parte de los encuestados: estudiantes, docentes y administrativos fueron de género femenino, mientras que en el Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez estudiantes y docentes encuestados fueron de género masculino, mientras que los administrativos fueron femeninas, y por último el Colegio Técnico Profesional de Heredia el mayor porcentaje entrevistado fueron de género masculino.

Los rubros utilizados para el análisis de los datos fueron los siguientes: a los usuarios se les realizó la pregunta referente a los servicios que ofrecía cada una de las bibliotecas de los colegios en estudio, las respuestas obtenidas se analizaron y se encuentran en los siguientes gráficos.

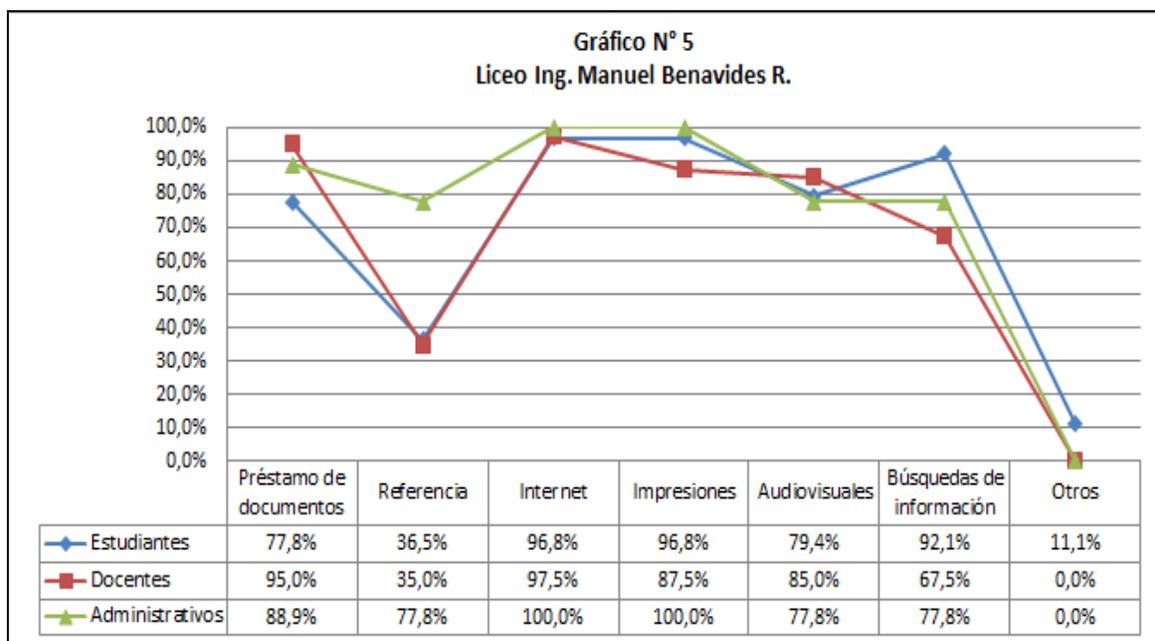
4.2 Servicios de información

A los usuarios se les realizó la pregunta referente a los servicios que ofrecía cada una de las bibliotecas de los colegios en estudio, las respuestas obtenidas se analizaron y se muestran en los siguientes gráficos.

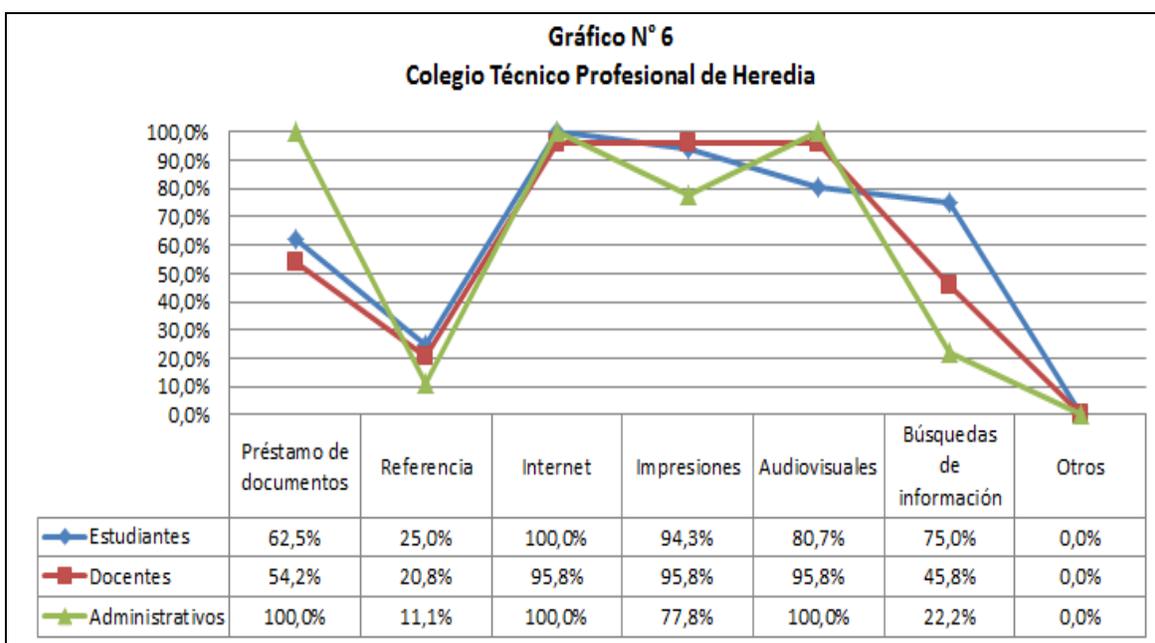
Servicios que ofreció la biblioteca del Liceo de Heredia del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Servicios que ofreció la biblioteca del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Servicios que ofreció la biblioteca del Colegio Técnico Profesional de Heredia del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



En las gráficas anteriores se puede observar que con respecto al Liceo de Heredia los servicios más utilizados por los usuarios son el préstamo de documentos, los estudiantes con un 85,0%, los docentes 98,0% y los administrativos en su totalidad 100%.

Otro de los servicios más utilizado es el Internet por un 91,0% de los estudiantes, 93,9% de los docentes y un 100% de los administrativos.

El servicio de audiovisuales lo utilizan un 75,2% de los estudiantes, un 87,8% de los docentes y un 66,7% de los administrativos.

En el Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez, los servicios más utilizados son los siguientes: un 85,0% de los estudiantes solicitan el préstamo de documentos, el 98,0% de los docentes y el 100% de los administrativos también lo utilizan.

El servicio de Internet es utilizado un 91,0%, por estudiantes, 93,9% de docentes y un 100% de los administrativos.

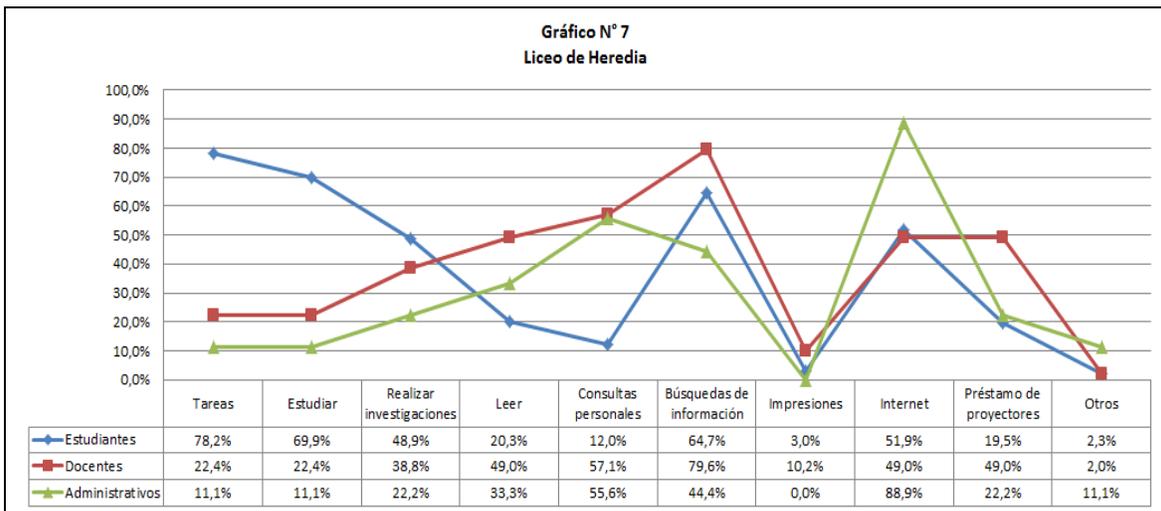
Y el servicio de audiovisuales es utilizado un 75,2% por estudiantes, un 87,8% por docentes y un 66,7% por los administrativos.

Por tanto al observar las gráficas y los porcentajes obtenidos se muestra una similitud en los servicios más utilizados por los usuarios, por lo cual es importante darle seguimiento y fortalecer esos servicios, en el Liceo de Heredia el servicio de impresiones no se utiliza pero es importante aclarar que esto se da porque el servicio no se brinda a los usuarios. Sin embargo en las tres instituciones existe una tendencia muy marcada en cuanto al servicio de referencia, dado que es muy poco utilizado en las instituciones.

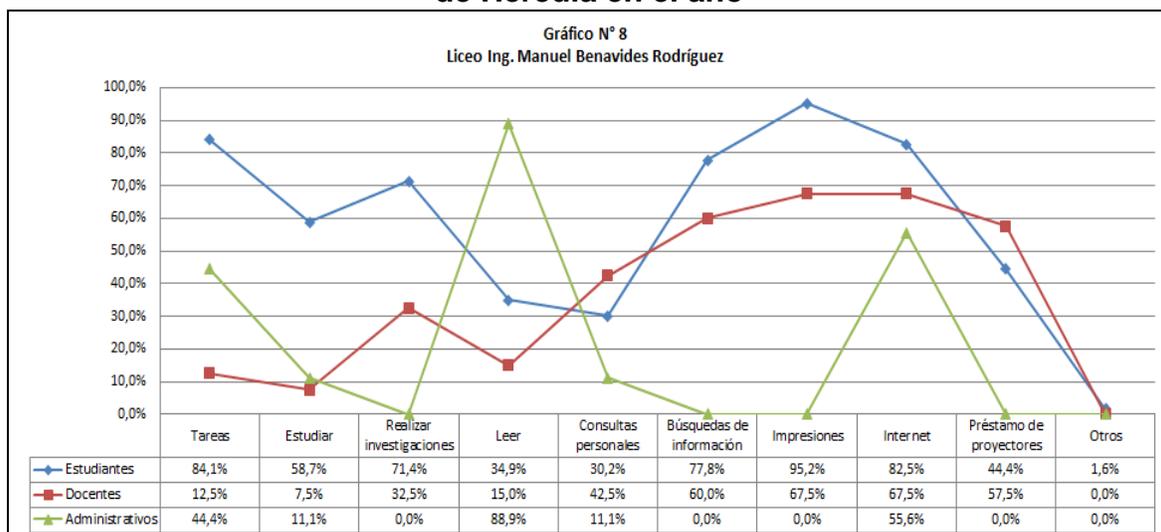
4.3 Necesidades de Información

Con respecto a los estudiantes, es relevante conocer el motivo por el cual recurren a la biblioteca, porque se puede determinar cuál es la mayor necesidad. En los siguientes gráficos se detalla la información.

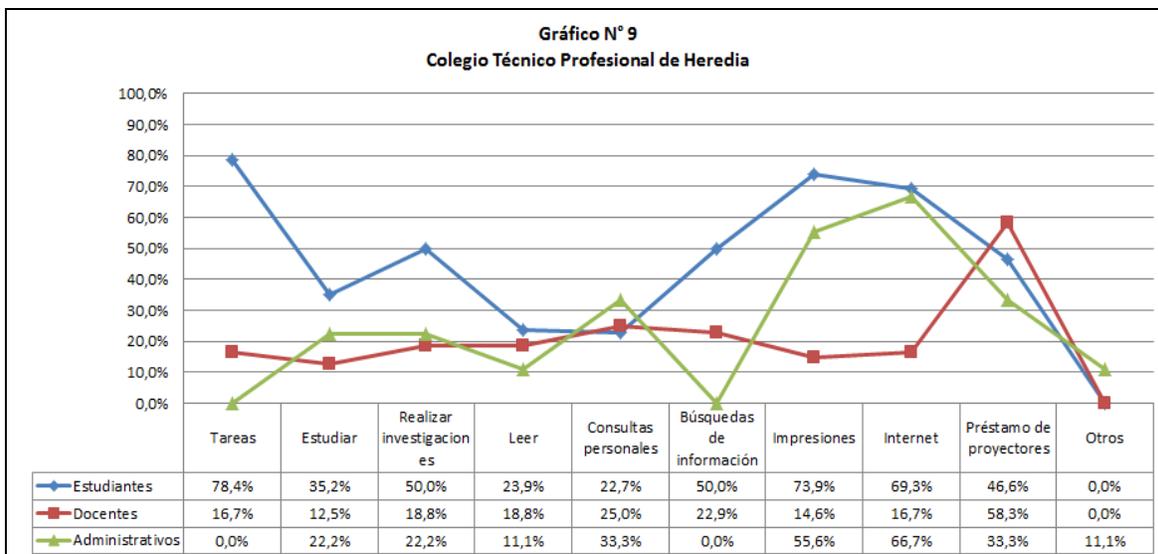
Motivo por el cual los usuarios acuden a la biblioteca del Liceo de Heredia del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Motivo por el cual los usuarios acuden a la biblioteca del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año



Motivo por el cual los usuarios acuden a la biblioteca del Colegio Técnico Profesional de Heredia del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Al analizar las gráficas anteriores las cuales representan el motivo por el cual los usuarios acuden a las bibliotecas, se destaca lo siguiente:

Con respecto al Liceo de Heredia, las principales necesidades de información son: un 78,2% de los estudiantes acuden a realizar tareas, 64,7% para búsquedas de información y un 51,9% para el uso de Internet.

Los docentes acuden en mayor porcentaje por las búsquedas de información con un 79,6%, un 49,0% para el uso de Internet y también un 49,0% por el préstamo de proyectores.

Los administrativos las principales necesidades que presentan son un 88,9% para el uso de Internet y un 55,6% por consultas personales.

En el Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez, los estudiantes presentan diversos motivos por los cuales asistir a las bibliotecas, los de mayor porcentaje son: 95,2%

para realizar impresiones, 84,1% para leer, 82,5% para el uso de Internet, 77,8% para hacer búsquedas de información y un 71,4% para realizar investigaciones.

Los docentes presentan las siguientes necesidades de información: 67,5% para realizar impresiones, 67,5% para el uso de Internet, 60,0% búsquedas de información y un 57,5% solicitan el préstamo de proyectores.

Los administrativos acuden a la biblioteca en un 88,9% para leer, un 55,4% para hacer uso del Internet y un 44,4% para realizar tareas.

Por último los usuarios del Colegio Técnico Profesional de Heredia acuden a la biblioteca por las siguientes necesidades de información: los estudiantes, un 78,4% para efectuar tareas, un 73,9% para realizar impresiones y un 69,3% para hacer uso del Internet.

Los docentes acuden en un 58,3% para solicitar el préstamo de proyectores.

Un 66,7% de los administrativos acuden a la biblioteca para hacer uso del Internet, y un 55,6% para realizar impresiones.

Por tanto, al agrupar a los usuarios de cada institución y con base en los gráficos anteriores, se resume que los estudiantes acuden principalmente para realizar tareas e impresiones, las necesidades de los docentes son búsquedas de información, préstamo de proyectores, impresiones y uso de Internet, para los administrativos su principal motivo son el uso de Internet y para leer; es importante reforzar estos servicios dado que son los más utilizados.

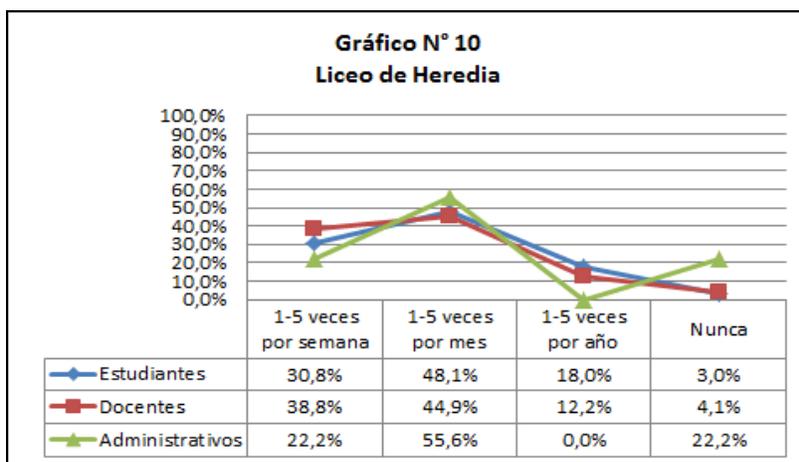
Sin embargo, en el Liceo Ing. Manuel Benavides los estudiantes presentan porcentajes bastante altos en los servicios que se ofrecen.

Es importante que cada una de las bibliotecas busque estrategias para que los servicios con porcentajes de uso bajos, tengan una demanda alta.

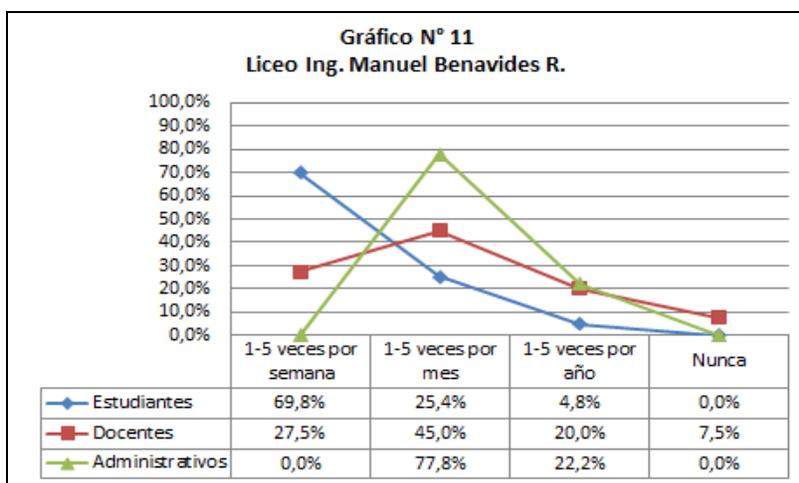
4.4 Frecuencia con que los usuarios visitan la biblioteca

Con respecto a los estudiantes, para esta investigación es indispensable conocer la frecuencia de visitas a la biblioteca. Se dividió por semanas, meses, años o nunca, para que los estudiantes escogieran la opción con la cual se identifican, la información se presenta en los siguientes gráficos.

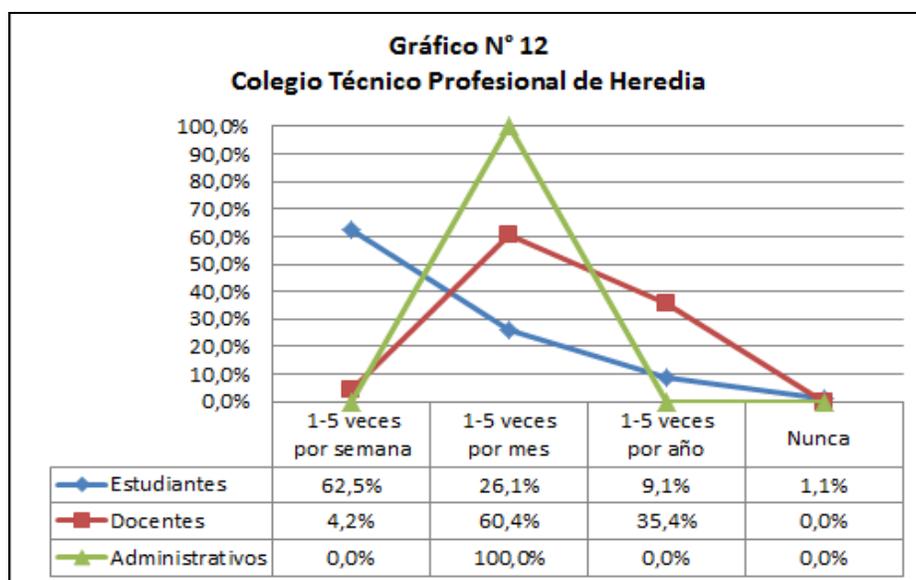
Frecuencia con que los usuarios visitan a la biblioteca del Liceo de Heredia del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Frecuencia con que los usuarios visitan a la biblioteca del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Frecuencia con que los usuarios visitan a la biblioteca del Colegio Técnico Profesional de Heredia del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



De acuerdo con la información obtenida, en los gráficos anteriores se observa una tendencia muy similar entre los estudiantes del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y el Colegio Técnico Profesional de Heredia, un 69,8% y un 62,5% respectivamente, frecuentan la biblioteca de una a cinco veces por semana, lo cual demuestra gran afluencia por parte de los mismos.

Lo contrario sucede con los estudiantes del Liceo de Heredia dado que el porcentaje más alto un 48,1% es para la frecuencia de una a cinco veces al mes.

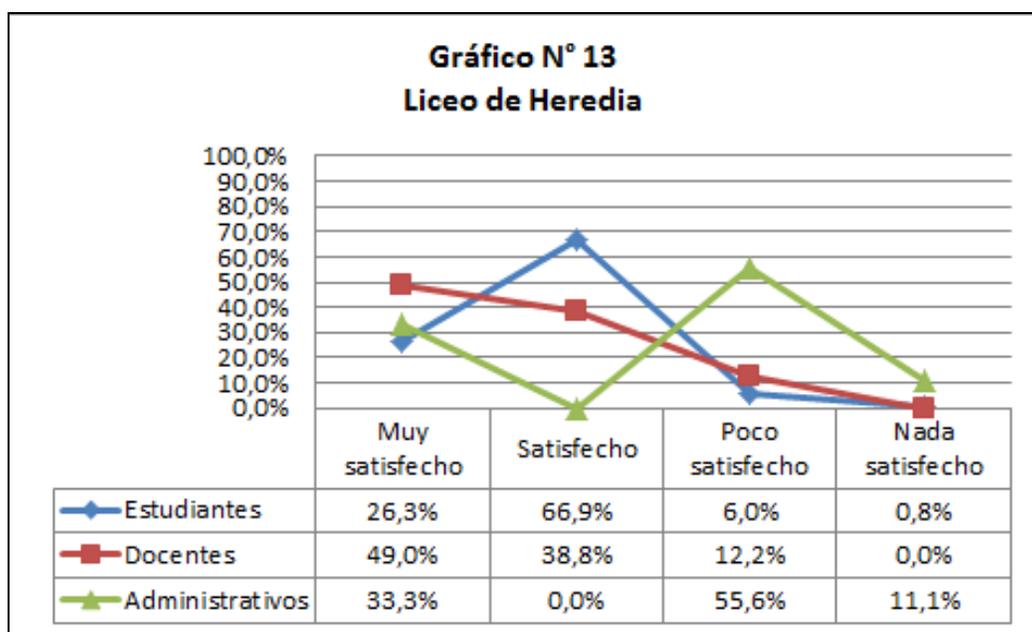
La propensión de docentes de las tres instituciones es muy pareja, dado que el 44,9% del Liceo de Heredia, el 45,0% del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y el 60,4% del Colegio Técnico Profesional de Heredia visitan la biblioteca únicamente de una a cinco veces por mes, por tanto es muy baja la frecuencia con la que utilizan los servicios de la biblioteca.

Con los administrativos se repite el patrón dado que 55,6% del Liceo de Heredia, el 77,8% del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y el 100% del Colegio Técnico Profesional de Heredia frecuentan la biblioteca de una a cinco veces por mes, esto refleja poca asistencia a las bibliotecas, por lo tanto es necesario tratar de mejorar esos porcentajes y lograr que los usuarios visiten las bibliotecas todos los días y no así solamente cinco veces al mes.

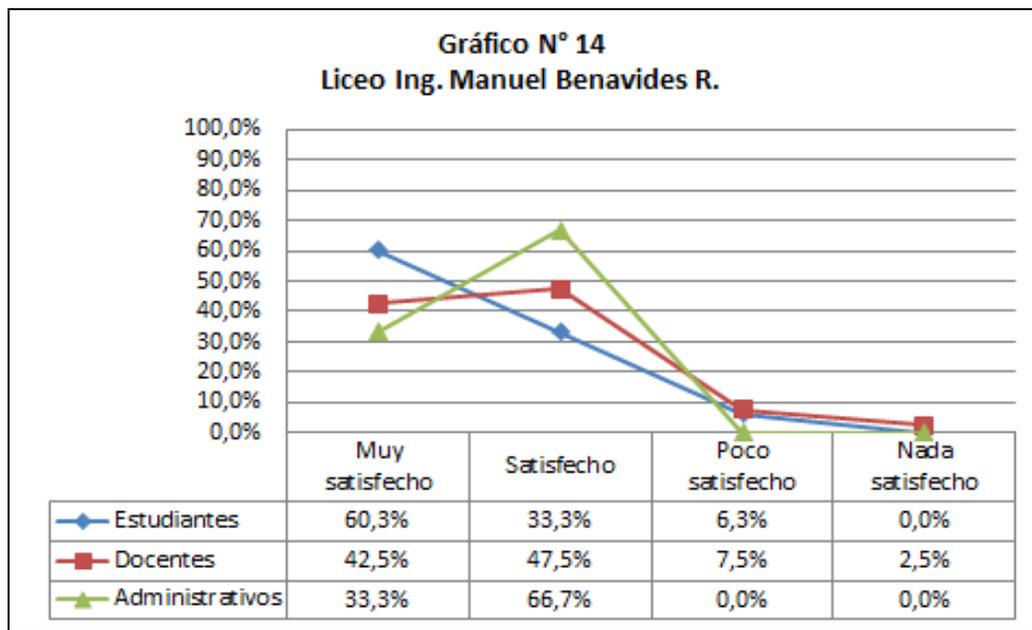
4.5 Grado de satisfacción con respecto a los servicios

Se les preguntó a los usuarios de las bibliotecas si se encontraban satisfechos con los servicios, se elaboraron los siguientes gráficos con la información recopilada.

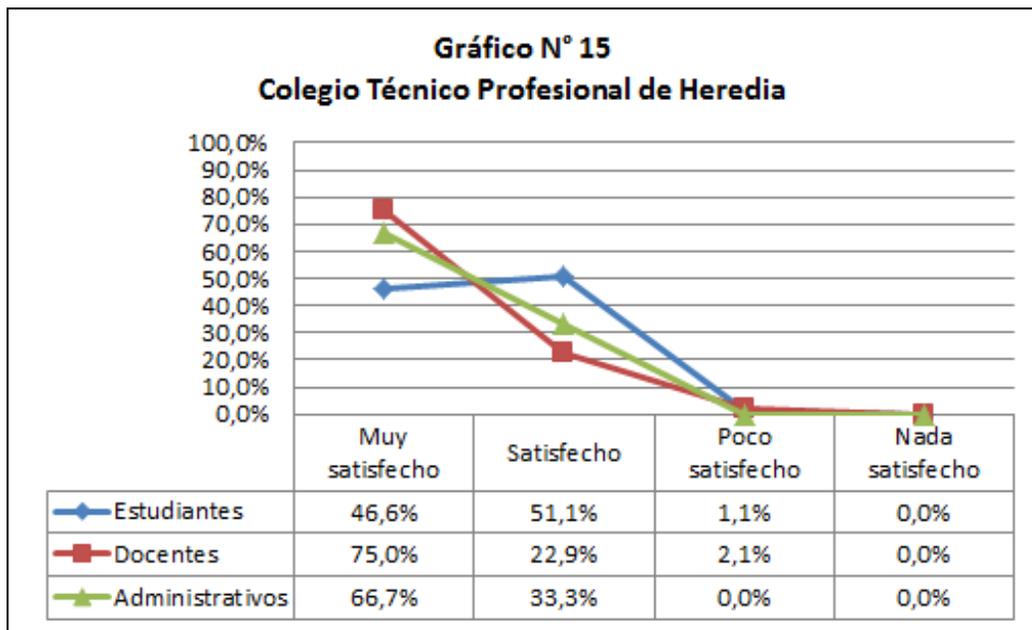
Grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que brinda la biblioteca del Liceo de Heredia del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que brinda la biblioteca del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que brinda la biblioteca del Colegio Técnico Profesional de Heredia del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



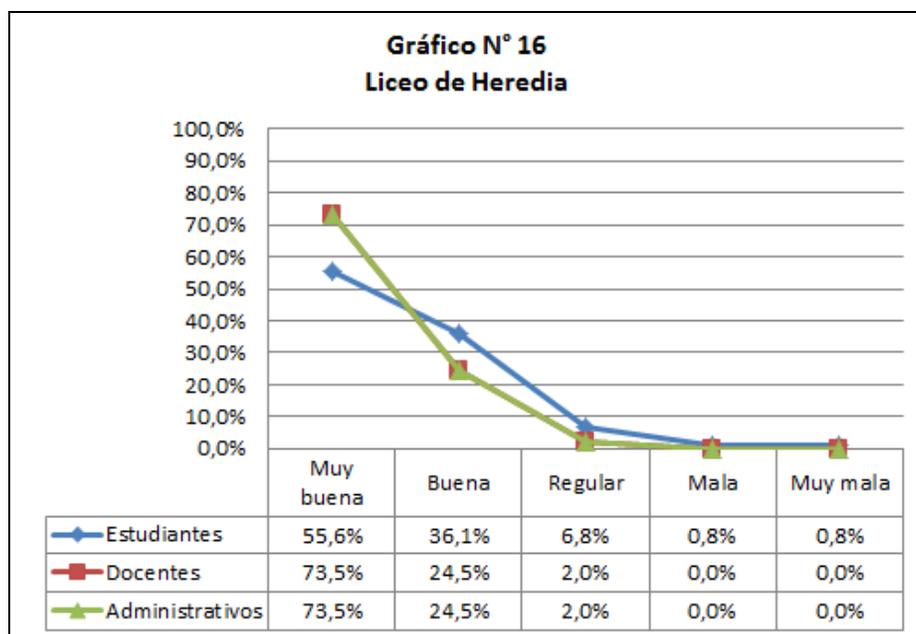
Al observar los gráficos anteriores se observa como los porcentajes más altos para los usuarios estudiantes, docentes y administrativos del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y el Colegio Técnico Profesional de Heredia se encuentran entre muy satisfecho y satisfecho lo cual demuestra que los usuarios se encuentran a gusto con los servicios que se ofrecen.

Sin embargo en el gráfico que representa la información del Liceo de Heredia, se puede observar como estudiantes y docentes se encuentran satisfechos y muy satisfechos respectivamente, pero es importante destacar que los administrativos están poco satisfechos con los servicios que se brindan en la biblioteca.

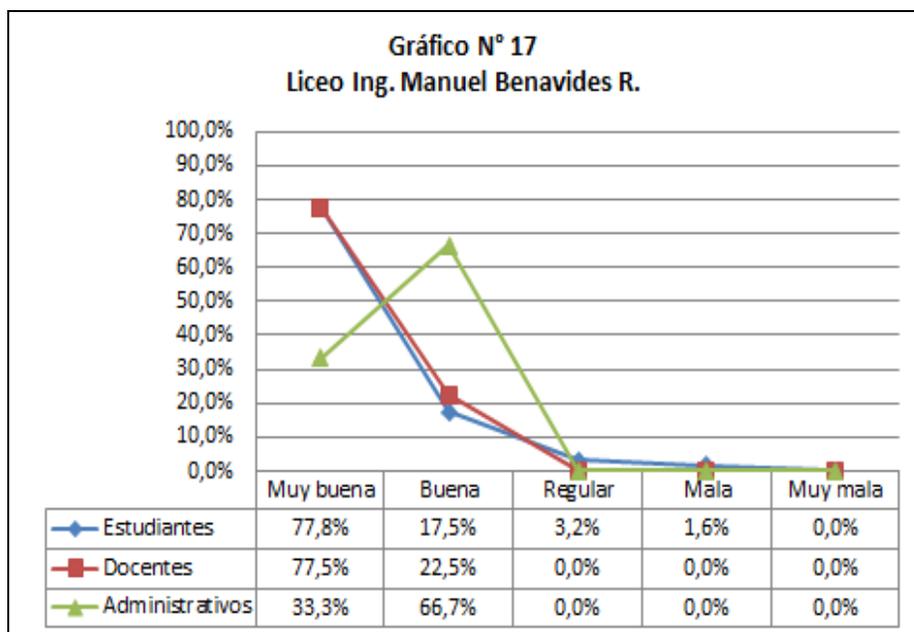
4.6 Atención del personal de las bibliotecas

Un dato relevante es la atención del personal de la biblioteca, ya que este puede influir en la frecuencia de visita, por tanto los datos obtenidos se muestran en los siguientes gráficos.

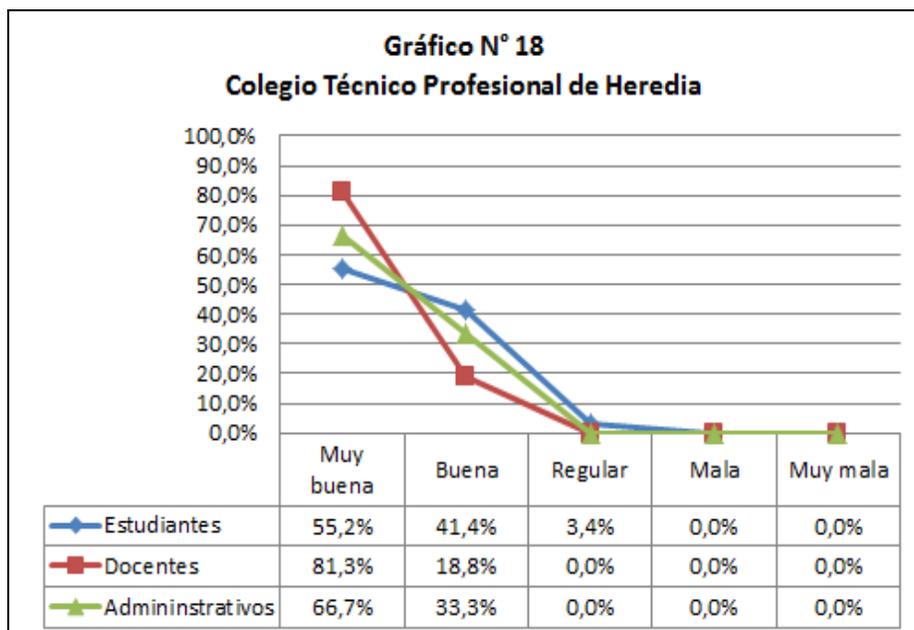
Atención del personal de las bibliotecas del Liceo de Heredia (del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Atención del personal de las bibliotecas del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez (del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Atención del personal de las bibliotecas del Colegio Técnico Profesional de Heredia (del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



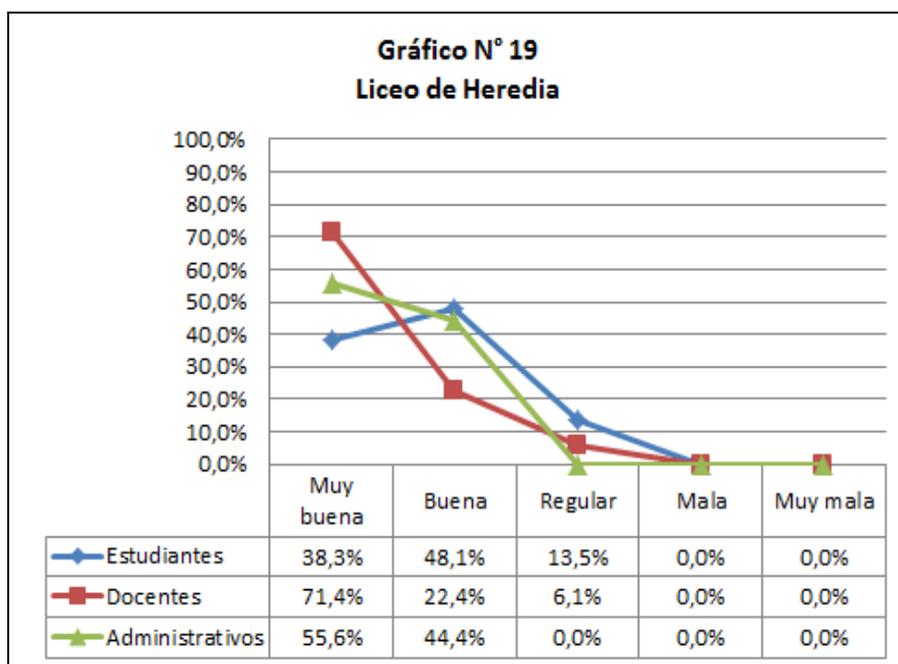
Al analizar las gráficas anteriores, las cuales representan la atención del personal de las bibliotecas, se observa una tendencia muy similar dado que los porcentajes más altos están en los rubros de muy buena y buena; los usuarios manifestaron que las personas encargadas de la biblioteca son cordiales, tratan de brindar casi siempre respuesta a sus inquietudes y otorgan un trato respetuoso y profesional.

Estas apreciaciones son importantes porque demuestran que los usuarios consideran que la atención en general es muy buena y reciben un trato cortés por parte del personal.

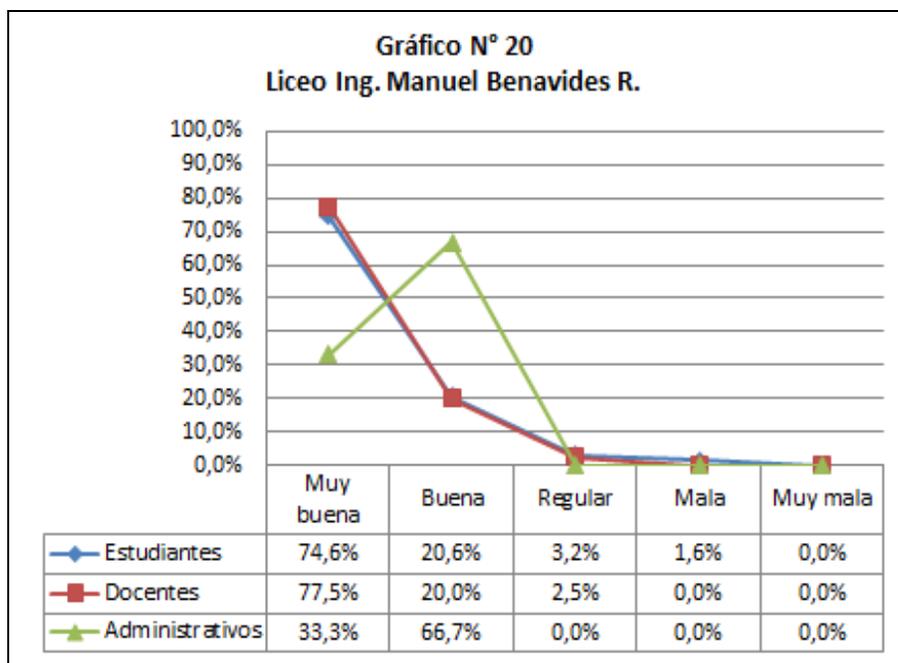
4.7 Respuesta del personal de las bibliotecas ante consultas

También se realizó la pregunta a los usuarios de las bibliotecas como es la respuesta del personal ante las consultas realizadas por ellos mismos, los datos obtenidos se presentan en los siguientes gráficos.

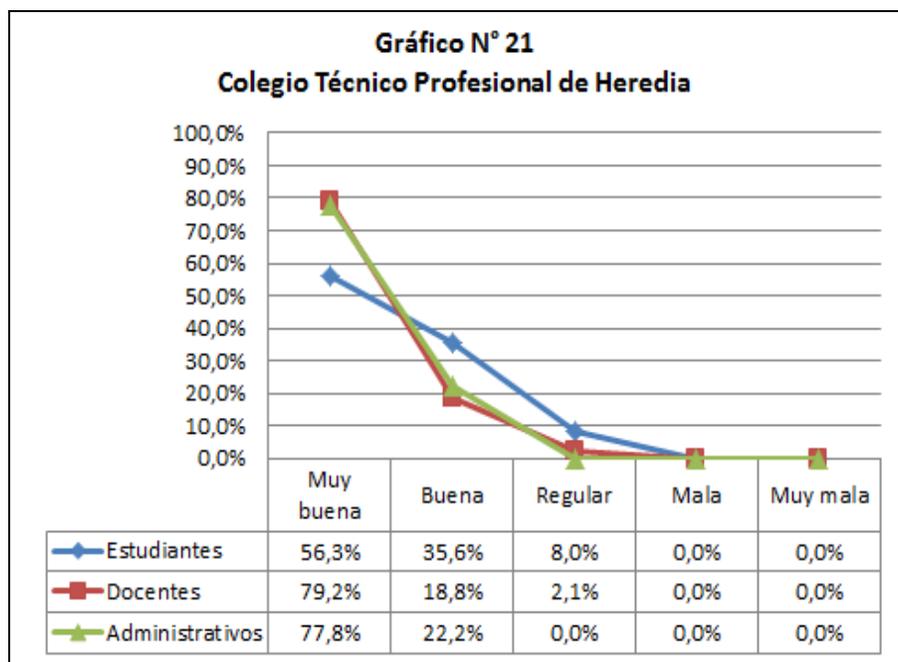
Respuesta del personal de la biblioteca ante consultas realizadas por los usuarios del Liceo de Heredia del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Respuesta del personal de la biblioteca ante consultas realizadas por los usuarios del Liceo de Heredia del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Respuesta del personal de la biblioteca ante consultas realizadas por los usuarios del Colegio Técnico Profesional de Heredia del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Con base en la información obtenida de los gráficos anteriores se interpreta que en las tres instituciones los usuarios se encuentran a gusto con la respuesta del personal de las bibliotecas ante las consultas que realizan, los porcentajes son bastante altos; con respecto al Liceo de Heredia un 48,1% de los estudiantes, un 71,4% de los docentes y un 55,6% de los administrativos opinan que la respuesta es muy buena y buena.

En el Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez, un 74,6% de los estudiantes, un 77,5% de los docentes y un 66,7% de los administrativos mencionan que la respuesta por parte del personal se encuentra entre muy buena y buena.

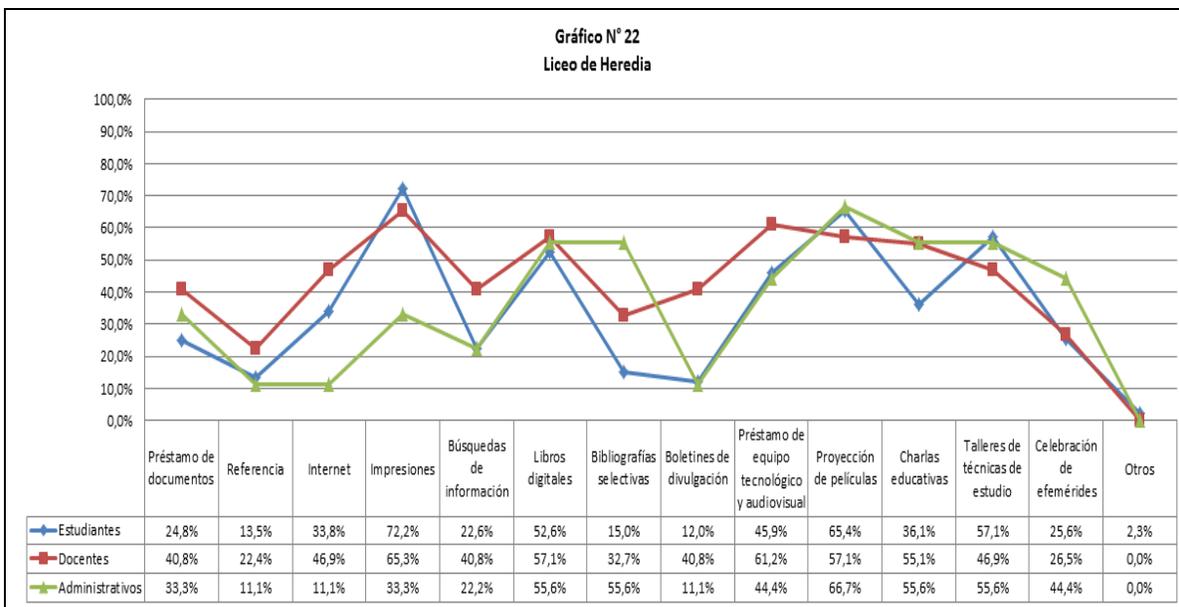
Por último en el Colegio Técnico Profesional de Heredia, un 56,3% de los estudiantes, un 79,2% de los docentes y un 77,8% de los administrativos consideran que la respuesta es muy buena.

Al observar la información, se deduce que los usuarios califican la atención de las encargadas de las bibliotecas bastante alto, y que están brindando adecuadamente los servicios y ofreciendo información oportuna ante las consultas.

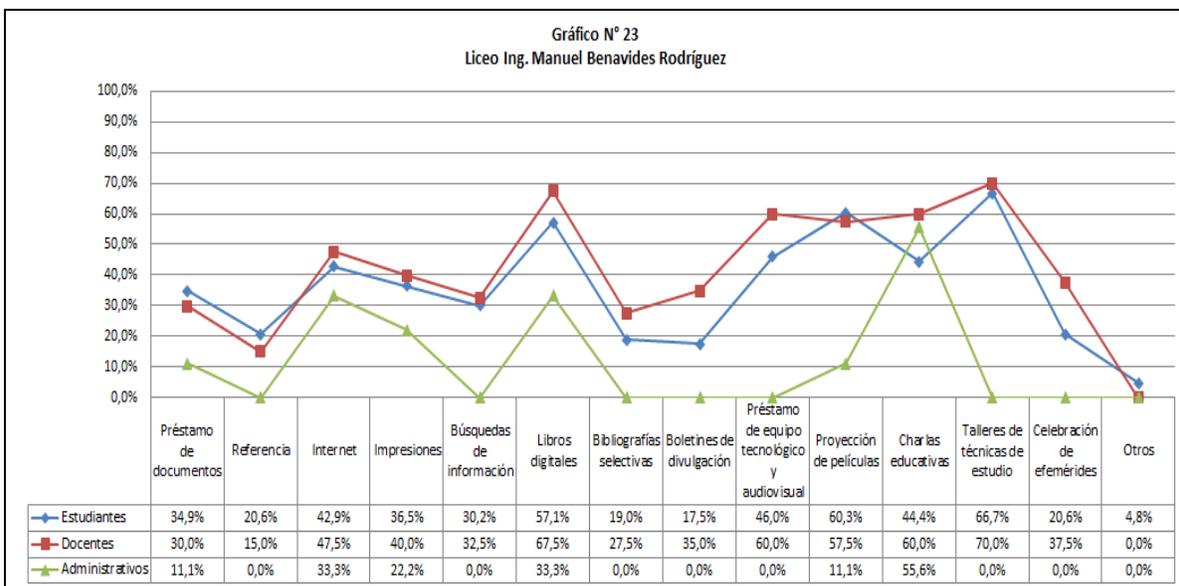
4.8 Servicios que les gustaría que se brinden en las bibliotecas

Parte de los objetivos de este trabajo de investigación es realizar una propuesta de mejora de servicios; por lo tanto, es preciso que los usuarios indiquen qué servicios les gustaría obtener de las bibliotecas, la información se encuentra en los siguientes gráficos.

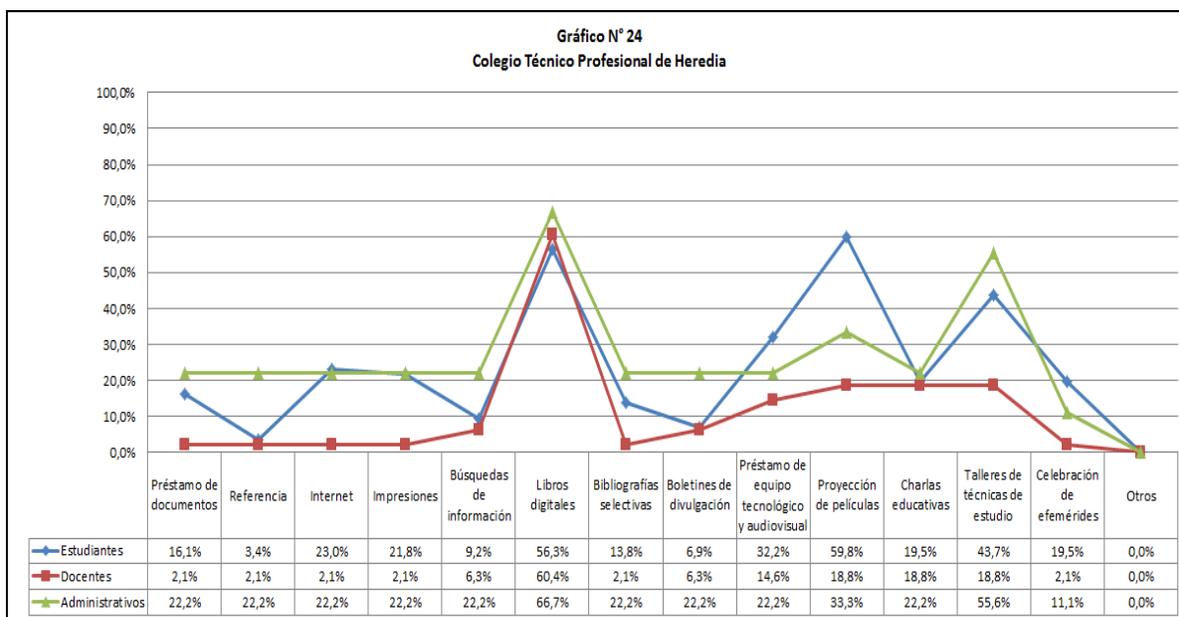
Servicios que les gustaría a los usuarios que brinde la biblioteca del Liceo de Heredia del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Servicios que les gustaría a los usuarios que brinde la biblioteca del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Servicios que les gustaría a los usuarios que brinde la biblioteca del Colegio Técnico Profesional de Heredia del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Con la información obtenida de las gráficas anteriores se analiza lo siguiente:

En el Liceo de Heredia los servicios que a los estudiantes les gustaría que se brinden son: un 72,2% requieren de impresiones, un 65,4% de proyección de películas, 57,1% de talleres de técnicas de estudio y un 56,2% de libros digitales.

Los docentes necesitan de un 65,3% de impresiones, un 61,2% de préstamo de equipo tecnológico y audiovisual y 57,1% de libros digitales.

Los administrativos por su parte mencionan que les gustaría los siguientes servicios: un 66,7% la proyección de películas, un 55,6% opinan por libros digitales, bibliografías selectivas, charlas educativas y talleres de técnicas de estudio.

Se observa gran demanda para el servicio de impresiones por parte de estudiantes y docentes, por cual es necesario que el Liceo de Heredia analice la

situación e implemente dicho servicio, ya que cuentan con los recursos necesarios.

En el Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez, a los estudiantes les gustaría que se brinden los siguientes servicios: un 66,7% los talleres de técnicas de estudio, un 60,3% la proyección de películas y un 57,1% los libros digitales.

Los docentes mencionan los servicios: un 70% los talleres de técnicas de estudio, un 67,5% los libros digitales y un 60% el préstamo de equipo tecnológico.

Los administrativos opinan que requieren en un 55,6% del servicio de charlas educativas.

En el Colegio Técnico Profesional de Heredia, los servicios que a los estudiantes les gustaría son: un 59,8% la proyección de películas, un 56,3% los libros digitales y un 43,7% los talleres de técnicas de estudio.

Los docentes mencionan que el servicio que requieren en un 60,4% son los libros digitales.

A los administrativos les gustaría en un 66,7% el servicio de libros digitales y un 55,6% los talleres de técnicas de estudio.

Al analizar la información se encuentra una tendencia similar entre las instituciones, sin embargo como se mencionó anteriormente el Liceo de Heredia requiere implementar el servicio de impresiones.

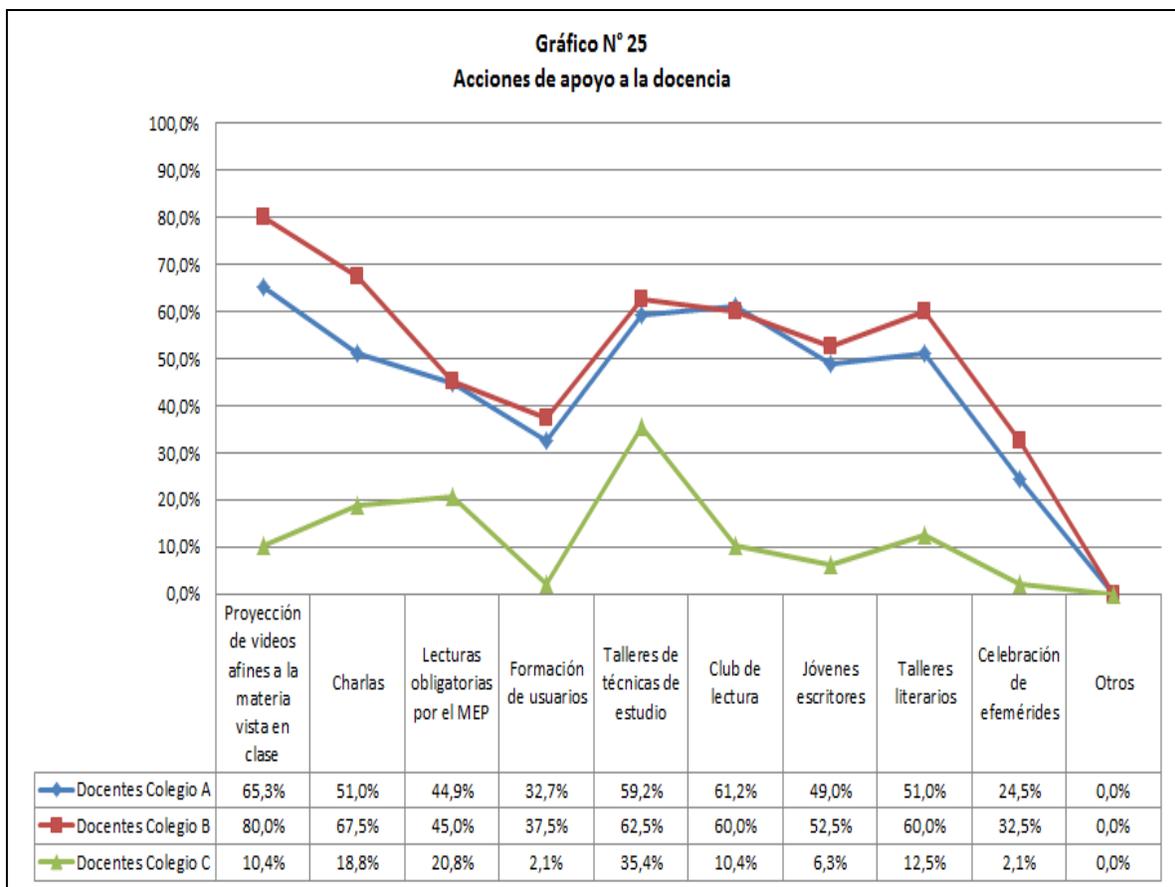
Pero de manera general los estudiantes solicitan el servicio de talleres de técnicas de estudio, la proyección de películas y los libros digitales, los docentes requieren de los libros digitales, los talleres de técnicas de estudio y el préstamo de equipo tecnológico y audiovisual. Y los administrativos mencionan la proyección de películas, charlas educativas y los libros digitales.

Por tanto, se observa gran demanda por estos servicios, enfocados principalmente en el uso de tecnología, estos servicios servirán de guía para crear la propuesta de servicios de información que se brindará más adelante.

4.9 Acciones de apoyo a la docencia

También, en el cuestionario los docentes propusieron nuevas acciones que les gustaría realizar en las bibliotecas. Los resultados de esta pregunta se encuentran en el gráfico n° 25.

Acciones que le gustaría a los docentes que se realicen en las bibliotecas de los Colegios Liceo de Heredia (A), Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez(B) y Colegio Técnico Profesional de Heredia (C) del Circuito 01 de la Dirección Regional de Enseñanza de Heredia en el año 2013.



Con base en la información obtenida, se puede afirmar que un 65,3% de los docentes del Liceo de Heredia considera importante que en la biblioteca se proyecten videos afines a la materia vista en clase; un 61,2% menciona que es necesario el club de lectura y un 59,2% requiere de talleres de técnicas de estudio.

Con respecto al Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez un 80% requieren de proyección de videos afines a la materia vista en clase, un 67,5% solicitan las charlas educativas y un 62,5% los talleres de técnicas de estudio.

Para el Colegio Técnico Profesional de Heredia un 35,4% de los docentes consideran muy importante los talleres de técnicas de estudio y un 20,8% las lecturas obligatorias por el Ministerio de Educación Pública.

En las bibliotecas de las tres instituciones se puede observar una tendencia muy definida ya que los docentes requieren como acción de apoyo a sus labores la proyección de videos, películas, reportajes, entrevistas, afines a la materia que ven en las aulas, de manera que sea un refuerzo para los estudiantes el observar en otro formato la materia, por ejemplo si en la materia de español leen el Diario de Ana Frank, pueden coordinar con la bibliotecóloga para ir a la biblioteca y ver la película referente a este libro.

Asimismo los docentes mencionan los talleres de técnicas de estudio, lo cual también es una acción de apoyo a la docencia, ya por medio de un profesional en la material se le brinda a los estudiantes diversas metodologías para interiorizar la materia que ven en las aulas, de esta manera en sus hogares puedan estudiar y forjar un aprendizaje significativo.

4.10 Entrevistas y análisis de la situación de cada biblioteca

Se realizaron entrevistas a cada funcionaria de las bibliotecas de las tres instituciones pertenecientes al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia. La guía de entrevista está conformada por preguntas abiertas y se obtuvo la siguiente información.

La primera pregunta hacía referencia al grado académico de las encargadas de las bibliotecas, respondieron que una persona tiene el grado de Bachiller, dos son Licenciadas y una es Máster. Es importante, dado que las cuatro son bibliotecólogas con formación académica universitaria; por lo tanto, tienen el conocimiento sobre el funcionamiento de una biblioteca.

Con respecto a los años de experiencia, dos de las bibliotecólogas poseen 24 años de laborar, una 15 años y otra 4 años. Existe una diferencia entre los años de servicio; no obstante, las cuatro bibliotecólogas tienen la capacidad de dirigir adecuadamente las unidades de información que administran.

Un dato importante son los cursos de actualización o capacitaciones que reciben las bibliotecólogas. Una bibliotecóloga mencionó que no ha recibido ningún tipo de curso o capacitación, dos han recibido el curso del sistema de base de datos Janium y la otra ha llevado el Curso virtual sobre la conversión de bibliotecas a centros de recursos para el aprendizaje, cursos de inglés conversacional en el Instituto Nacional de Aprendizaje, el curso “Así soy yo”, impartido por la Universidad Nacional y otro acerca de Leyes y Decretos sobre Educación del MEP. Es indispensable que todos los bibliotecólogos se encuentren en constante actualización, ya que el trabajo consiste en brindar información eficaz, oportuna, y sobre todo, actual.

Asimismo, las bibliotecólogas poseen conocimiento en el uso de las tecnologías, para atender a los usuarios en búsquedas de información en Internet, instalación del equipo tecnológico. Además, para que el servicio sea de calidad, es indispensable que las encargadas se sientan a gusto con el trabajo que desempeñan, ya que la motivación implica dar lo mejor de sí para atender a los usuarios adecuadamente. Las entrevistadas contestaron sentirse felices y a gusto en los lugares de trabajo y con su desempeño.

Actualmente, es necesario tener conocimiento de otros idiomas; no obstante, de las cuatro bibliotecólogas de este estudio, dos poseen conocimiento en el idioma

inglés, una con un nivel básico y la otra con un nivel más avanzado. De esta información se puede deducir que existe falta de formación en este aspecto. Es indispensable hablar y comprender otros idiomas, porque gran cantidad de información se puede perder por la barrera del idioma. Además, algunos estudiantes dominan por lo menos el idioma inglés; por lo tanto, es recomendable que las bibliotecólogas puedan brindar información en otro idioma.

En las bibliotecas de los tres colegios se brindan servicios de información muy similares, como préstamo de documentos a sala y a domicilio, préstamo de equipo tecnológico, préstamo de computadoras, búsquedas de información en Internet, servicio de referencia, videos y juegos. Solamente, en la biblioteca del Liceo de Heredia, se brinda el servicio de archivo vertical, tabletas y cámaras fotográficas.

Los usuarios de las bibliotecas presentan diferentes necesidades de información. Las bibliotecólogas han detectado que algunas requieren de una inducción para utilizar la base de datos, página web de la biblioteca, libros digitales, una colección actualizada y mejorar el equipo tecnológico tanto en cantidad como en actualidad.

Es importante destacar que el uso que dan los estudiantes y profesores a las bibliotecas es bastante alta y se puede afirmar que, por lo menos ocho de cada diez estudiantes, acuden a la bibliotecas por semana.

Con respecto a la pertinencia de la colección, infraestructura y el personal de la biblioteca para brindar atención de calidad a los usuarios, las encargadas de las unidades de información, coinciden que la colección de las bibliotecas se encuentra desactualizada, debido a que los programas de estudios cambian. El MEP propone nuevas lecturas para los estudiantes, entonces los profesores requieren de libros de texto diferentes cada año; por tanto, conforme pasan los años, la colección se vuelve obsoleta. No obstante, una de las bibliotecólogas menciona que para ella todo está adecuado.

Para el Colegio Técnico Profesional de Heredia, la biblioteca no es pertinente en cuanto a la infraestructura, porque no cumple con los lineamientos de la Ley 7600, Ley Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad, la cual menciona en el Título II, Capítulo 1 del Acceso a la educación en el Artículo 17 de adaptaciones y servicios de apoyo: “Los centros educativos efectuarán las adaptaciones necesarias y, proporcionarán los servicios de apoyo requeridos para que el derecho de las personas a la educación sea efectivo. Las adaptaciones y los servicios de apoyo inciten los recursos humanos especificados, adecuaciones curriculares, evaluaciones, metodología, didácticos y planta física. Estas previsiones serán definidas por el personal del centro educativo con asesoramiento técnico-especializado”.

Esta biblioteca se encuentra en un segundo piso y su único acceso es por medio de gradas, es una limitante para las personas de la comunidad estudiantil que posean algún tipo de discapacidad, ya que se les está limitando al acceso a la información. En este momento esta institución no tiene estudiantes con discapacidad; sin embargo, la bibliotecóloga indica que cuando se requiera, se buscaría la manera para que esta persona tenga acceso a la información, ya sea llevarle los libros y documentos al aula o a la planta baja del edificio.

Las bibliotecas tienen como fin primordial brindar servicios de calidad, por ejemplo, apoyar la labor docente. Las bibliotecólogas mencionan que brindan el préstamo de material audiovisual, equipo tecnológico, libros de texto, búsquedas bibliográficas, búsquedas de videos, impresiones, presentaciones en power point, como servicios para que los docentes posean material de apoyo en sus lecciones. Otros docentes no le dan mucho uso debido a que sienten temor o resistencia al cambio y les da miedo dañar el equipo. Por otra parte, ciertas bibliotecólogas sienten recelo de prestar el equipo a las aulas y que estos sean dañados.

En las bibliotecas se busca la innovación y el uso de recursos actualizados para colaborar con los docentes, de manera que sean más interesantes y llamativas las clases. Para eso proponen nuevos servicios: un catálogo en línea, libros

digitales, brindar talleres, y sobre todo la tecnología con el uso de pantallas interactivas, proyectores, tabletas, entre otros.

Un aspecto de gran relevancia para implementar los nuevos servicios de información, es que se requiere personal capacitado y actualizado en temas de tecnología y modernos, coordinación entre bibliotecólogo-docente, recursos tecnológicos recientes, invertir presupuesto en mobiliario. Por ende, el presupuesto asignado a cada biblioteca, el cual es regulado por las Juntas Administrativas de cada institución, debe ser suficiente para suplir todas las necesidades de infraestructura como, por ejemplo, goteras, acceso, pintura, mobiliario, sillas, mesas, estantes, equipo tecnológico, así como capacitaciones sobre el uso.

Una vez que la biblioteca cuente con los servicios adecuados para los usuarios, se requiere elaborar un plan de divulgación que debe contar, según las bibliotecólogas, con los nuevos servicios, novedades en la colección tanto física como digital, la incorporación de tecnología por medio de redes sociales, cursos, talleres que se vayan a brindar a la comunidad estudiantil.

Para tener una mejora continua, es requisito indispensable realizar una evaluación de los servicios de información. Las encargadas coinciden en que, por medio de una encuesta aplicada a estudiantes y docentes, permite valorar el grado de satisfacción de los usuarios, recibir sugerencias de mejoras o felicitaciones por el trabajo realizado. Otro instrumento utilizado en la recolección de datos fueron las hojas de cotejo y la matriz de análisis. Estas herramientas se aplicaron por medio de la observación, por eso se realizó una visita a cada biblioteca de las tres instituciones en estudio y se obtuvieron los siguientes resultados.

Se analizó la pertinencia de recursos que posee cada unidad. En las tres bibliotecas de las instituciones Liceo de Heredia, Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y Colegio Técnico Profesional de Heredia coinciden en que el estado de la colección no es adecuado, debido a que es muy antigua y se encuentra en

general desactualizada, son pocos los documentos actuales. Asimismo, el tamaño de la colección, en el caso de las tres unidades de información, no sobrepasa los 5000 documentos, las encargadas no cuentan con una cifra exacta del tamaño de la colección. Los documentos en general son aptos, dado que son para secundaria.

Con respecto a la pertinencia de la infraestructura de las bibliotecas, dos de los tres edificios en general tienen una construcción bastante reciente, los cuales son las bibliotecas del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y el Colegio Técnico Profesional de Heredia. No obstante, en las tres bibliotecas el estado del edificio no es adecuado, ya que hay goteras. Las bibliotecas del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y el Liceo de Heredia, se encuentran a la orilla de la calle, lo cual genera contaminación sonora y grandes cantidades de polvo, otro factor que afecta considerablemente la colección. Además, detrás la biblioteca del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez, se encuentran ubicadas las aulas de Educación Musical, un factor perjudicial porque no permite que los usuarios se concentren cuando acuden a la biblioteca para estudiar, leer, realizar investigaciones, entre otros. La biblioteca del Colegio Técnico Profesional de Heredia, se encuentra en un segundo piso y no es accesible para usuarios con algún tipo de discapacidad.

Sin embargo, la ventilación e iluminación de las tres bibliotecas es adecuada, la biblioteca del Liceo de Heredia y del Colegio Técnico Profesional de Heredia tienen una rotulación muy buena. La biblioteca del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez se encuentra en proceso de rotulación, pero todas cuentan con las áreas bien definidas. Las tres bibliotecas cuentan con estantes adecuados. Sin embargo, Las bibliotecas del Liceo de Heredia y del Colegio Técnico Profesional de Heredia tienen la colección cerrada, de manera que la encargada debe hacer la búsqueda del libro solicitado; mientras que la unidad de información del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez, tiene la colección abierta, es decir, el usuario tiene acceso libre a los documentos. Con respecto al mobiliario (mesas, sillas, escritorios), las tres bibliotecas cuentan con suficiente para atender un grupo de

estudiantes a la vez. Es decir, las bibliotecas cuentan con salas de estudio grupal, pero carecen de salas de estudio individual.

En cuanto a la pertinencia en tecnología, las unidades de información poseen computadoras a disposición de los estudiantes. La biblioteca del Liceo de Heredia tiene 9 computadoras que son parte del programa de transformación de bibliotecas a centros de recursos para el aprendizaje. Las otras dos bibliotecas del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y el Colegio Técnico Profesional de Heredia poseen computadoras compradas por la Junta Administrativa. Todas cuentan con acceso a Internet y el software utilizado es Windows. Igualmente, las bibliotecas poseen video beam que pueden ser utilizados en la sala o como préstamo al aula.

Con base en la información recolectada se conoce que las tres bibliotecas ofrecen servicios muy similares, entre ellos: préstamo de documentos a sala o domicilio, referencia, Internet, impresiones, préstamo de material audiovisual, búsquedas de información; formación de usuarios en los colegios académicos a estudiantes de séptimo año y en el colegio técnico la inducción es dirigida a estudiantes de décimo año; proyección de videos afines a la materia en caso que el docente lo solicite o coordine con la bibliotecóloga, charlas educativas también en coordinación con el profesor, además cuentan con las lecturas obligatorias por el Ministerio de Educación Pública.

La biblioteca del Liceo de Heredia y del Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez cuentan con el servicio de libros digitales, las bibliografías selectivas se realizan si son solicitadas por los usuarios, no utilizan boletines de divulgación, no brindan los talleres de técnicas de estudio. Ocasionalmente, se trabaja en conjunto con profesores de español o con orientadores. Tampoco poseen club de lectura, jóvenes escritores y talleres literarios; sin embargo, se apoya a los docentes de español fomentando la lectura y celebran las efemérides.

Capítulo V

**PROPUESTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN
PARA LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS QUE
PERTENECEN AL CIRCUITO 01 DE LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE HEREDIA, DEL MINISTERIO DE
EDUCACIÓN PÚBLICA QUE APOYEN LA LABOR
EDUCATIVA DE LOS DOCENTES**

Capítulo V

5. Propuesta de servicios de información para las bibliotecas que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia, del Ministerio de Educación Pública que apoyen la labor educativa de los docentes

5.1. Introducción

En la actualidad, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han causado un cambio a nivel mundial. Las personas de todas las edades y más los niños y jóvenes se encuentran inmersos en un mundo totalmente tecnológico. Es cotidiano el uso de redes sociales, correos electrónicos, blogs, wikis, entre otros. La mayor parte de la población tiene acceso a teléfonos celulares inteligentes, computadoras, laptop, tabletas, lo cual propicia que las tecnologías sean parte fundamental en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Sepúlveda (2013, p.5), indica que la Teoría de Aprendizaje de Vygotsky dice que: “los seres humanos son capaces de adquirir conocimiento de acuerdo con el medio que lo rodea”. Esta teoría toma en cuenta la interacción sociocultural para que las personas puedan desarrollar las capacidades cognitivas, que dan origen al aprendizaje.

Las bibliotecas forman parte de este proceso, dado que ofrecen diversidad de servicios de información a los estudiantes y buscan brindar experiencias novedosas por medio de los escenarios de aprendizaje. Mediante la siguiente propuesta se pretende ofrecer tecnología e información a los discentes y que, a partir de esto, puedan construir su propio aprendizaje y conocimiento.

Es importante realizar cambios en la percepción de las bibliotecas; en el pasado estas eran consideradas un espacio de silencio y lectura, mientras que en la actualidad, se desea que las unidades de información escolar se constituyan en un lugar caracterizado por un ambiente lleno de dinamismo, creatividad, que le permitan al estudiante y al docente aprender según su estilo y ritmo.

A pesar de estas nuevas transformaciones, la importancia de la lectura no se debe dejar de lado, ya que es un proceso que se realiza a diario y desde muy temprana edad. La lectura requiere atención, concentración y disfrute desde que el ser humano inicia el proceso de recibir conocimientos.

5.2. Justificación

En este trabajo de investigación, con base en los resultados obtenidos en el proceso, se detectaron necesidades en cada una de las bibliotecas que deben ser solventadas para mejorar sus servicios, tales como, inducción para utilizar la base de datos, la existencia de una página web de la biblioteca, libros digitales, una colección actualizada y mejorar el equipo tecnológico tanto en cantidad como en actualidad. Por consiguiente, se pretende brindar una propuesta para que las unidades de información apoyen la labor educativa que realizan los docentes y exista un trabajo en equipo que propicie un mejor desempeño en el proceso de enseñanza y aprendizaje de la comunidad estudiantil.

Las bibliotecas han tenido un papel relevante en la planificación y desarrollo de la docencia, han sido un servicio necesario y las unidades de información deben ser un apoyo a la docencia y además a los procesos de aprendizaje del estudiante. La biblioteca debe ofrecer diferentes servicios que ayuden a fortalecer y a mejorar la calidad de estos procesos educativos, por ejemplo la creación de materiales didácticos, ya sean impresos, audiovisuales o en formato multimedia, la ayuda para localizar documentos sobre una temática específica y asesorar en la lectura para una determinada bibliografía.

Un aspecto por considerar es la relación o comunicación entre los docentes y los bibliotecólogos de cada institución educativa. Existe una carencia y es necesario fortalecer esos lazos profesionales para obtener más provecho de los recursos. Se busca un trabajo en conjunto, de manera que los docentes promuevan en sus aulas el acercamiento a las unidades de información.

De esta manera, las bibliotecas se convierten en lugares innovadores, dinámicos, donde un experto en la gestión de la información brinda el servicio a estudiantes, docentes y padres de familia, les facilita los recursos físicos, digitales y virtuales y suple las diversas necesidades que presenten.

La idea primordial es que la biblioteca no sea percibida por los estudiantes e inclusive docentes, como un lugar lleno de libros o materiales impresos, digitales o audiovisuales, al cual solamente acuden cuando deben presentar algún trabajo o investigación. Por el contrario, se espera que en la biblioteca los usuarios se sientan cómodos, que sea un espacio agradable a la vista, que se considere a la unidad de información como el lugar natural para la generación, difusión y transmisión del conocimiento.

Con la propuesta de servicios, se proyecta que las unidades de información atraigan a los usuarios por medio de servicios novedosos tales como internet, libros digitales o electrónicos, préstamo de equipo tecnológico y audiovisual, talleres de técnicas de estudio, entre otros, de manera que se incluya tecnología con el fin de facilitar el estudio y aprendizaje a la comunidad educativa.

5.3. Objetivos de la propuesta

5.3.1. Objetivo General

Diseñar servicios de información para las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia que satisfaga las necesidades de sus usuarios y sirva de apoyo a la labor docente.

5.3.2. Objetivos Específicos

- Describir las características de los servicios de información y la propuesta para las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia para apoyar la labor de los docentes.

- Determinar los requerimientos de personal, infraestructura, mobiliario, tecnológicos y económicos necesarios para implementar, los nuevos servicios de información.
- Establecer las acciones que deben desarrollar las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia para apoyar la labor docente.
- Diseñar un plan de divulgación para que los servicios de información propuestos sean del conocimiento de los usuarios.
- Proponer una estrategia de evaluación que se aplique a los servicios de información propuestos

5.4. Nuevos servicios

En este apartado se definen los nuevos servicios de información y la reestructuración de las bibliotecas del Liceo de Heredia, Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y Colegio Técnico Profesional de Heredia.

Es necesario reconocer la importancia de la innovación de los servicios de información, dado que en la actualidad todo gira en torno al uso del internet. La mayor parte de la población cuenta con acceso, de manera que han dejado de lado el uso del material impreso y para no quedarse rezagadas deben mejorar los servicios de información utilizando la tecnología.

Con base en los resultados obtenidos, los nuevos servicios de información que se deben brindar en las bibliotecas, según las solicitudes de docentes, administrativos y estudiantes, son los siguientes:

5.4.1. Acceso a Internet

El acceso a Internet es indispensable en las tres bibliotecas de los colegios de esta investigación. Es importante que las unidades de información cuenten con Internet, con un mínimo de 20 megas de velocidad, además que toda la institución tenga acceso a la red por medio de wi fi o internet inalámbrico, de esta manera brinda la posibilidad a los estudiantes de tener acceso a información para leer, hacer investigaciones, preparar exposiciones, videos, entretenimiento.

A continuación se detallan los recursos que se requieren para implementar dicho servicio en las bibliotecas.

- **Recursos documentales**

- Folletos y guías acerca del uso de internet
- Materiales de apoyo.

- **Infraestructura**

Este servicio se brindará en las salas de computadoras pertenecientes a la biblioteca que están a disposición de los usuarios.

- **Recursos tecnológicos y otros materiales**

- Computadoras
- Proyector multimedia
- Internet

- **Competencias profesionales**

- Profesional en bibliotecología o informáticos
- Conocimiento en el uso y manejo del Internet
- Uso de estrategias educativas

- **Costos de operación**

No existen costos de operación dado que las tres bibliotecas cuentan con acceso a Internet, solamente es necesario reestructuran el servicio.

Cuadro nº 1
Presupuesto requerido para la implementación del servicio de Acceso a Internet.

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos Documentales	Documentos relacionados con el tema	Disponible en la biblioteca	Disponible en la biblioteca	-----
Infraestructura	Área de cómputo	1 sala de cómputo	Disponible en la biblioteca	-----
Recursos tecnológicos y otros materiales	Computadoras	10 computadoras	Disponible en la biblioteca	-----
	Proyector multimedia	1 proyector multimedia	Disponible en la biblioteca	-----
	Internet		Disponible en la biblioteca	-----
Personal	1 profesional en Bibliotecología	Disponible en la biblioteca	Disponible en la biblioteca	-----
	1 profesional en informática	Disponible en la biblioteca	Disponible en la biblioteca	-----
Total				-----

En este servicio, el costo está dentro del presupuesto de las bibliotecas, por lo tanto no es necesario hacer inversión adicional para implementar el acceso a internet.

- **Población meta**

Los participantes son los estudiantes de las bibliotecas del Liceo de Heredia, Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y Colegio Técnico Profesional de Heredia.

5.4.2. Libros Electrónicos

Los e-books o libros electrónicos son textos en formato electrónico, que requieren de un software especializado para la lectura.

Existen grandes ventajas al utilizar los libros electrónicos, algunas de ellas son: acceso universal al tener Internet, disponibilidad inmediata ya que en algunos sitios se pueden comprar o descargar de forma gratuita, tienen nuevas utilidades porque el texto electrónico incorpora las ventajas de un archivo electrónico (buscar palabras, resaltar partes, hacer comentarios, encontrar significados en el diccionario...)

Por tanto, los libros en este formato son muy solicitados por los usuarios por la facilidad de uso, además que presenta una gran novedad para la comunidad estudiantil, de esta forma se despierta el interés y la atracción por la lectura.

A continuación se detallan los recursos que se requieren para implementar dicho servicio en las bibliotecas.

- **Recursos documentales**

- Manuales de uso de lectores de los libros electrónicos.

- **Infraestructura**

- Este servicio se brindará en una sala dentro de las instalaciones de la biblioteca o bien se recomienda la creación de un espacio que funcione como rincón de lectura, con una alfombra, sillones puff, de manera que los usuarios se sientan cómodos y relajados.

- **Recursos tecnológicos y otros materiales**

- Lectores electrónicos
 - Libros electrónicos

- **Competencias profesionales**

- Profesional en bibliotecología
 - Conocimiento en el uso de lectores electrónicos

- **Costos de operación**

Los costos de operación para este servicio es la compra de lectores electrónicos y de los libros electrónicos.

Cuadro nº 2
Presupuesto requerido para la implementación del servicio de Libros Electrónicos

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos Documentales	Manuales de uso de lectores electrónicos	Disponible en la biblioteca	Disponible en la biblioteca	-----
Infraestructura	Biblioteca de la institución			-----
	Lectores electrónicos	10 lectores electrónicos	\$ 140 (75 880)	\$ 1400 (758 800)
	Libros electrónicos	Para iniciar mínimo 20 libros electrónicos	Descarga gratuita	-----
Personal	1 profesional en Bibliotecología	Disponible en la biblioteca	Disponible en la biblioteca	-----
Total				\$ 1400 (758 800)

Con respecto a la implementación del servicio de Libros Electrónicos el costo a invertir sería de aproximadamente \$1400 en los lectores electrónicos, para reducir costos, se propone para iniciar la descarga de libros gratuitos, dado que en Internet existen sitios que tienen a disposición de las personas la descarga de libros sin ningún costo adicional, posteriormente dentro del presupuesto se sugiere incluir la compra de libros digitales.

- **Población meta**

Los participantes son los estudiantes de las bibliotecas de los colegios: Liceo de Heredia, Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y Colegio Técnico Profesional de Heredia.

5.4.3. Préstamo de equipo tecnológico y audiovisual

Este servicio se refiere a que la unidad de información, estará a disposición de los usuarios ofreciendo computadoras, video beam, cámaras fotográficas, laptop, tabletas, grabadoras, parlantes, calculadoras, tanto para docentes como para estudiantes ya que es una herramienta de gran utilidad, es un apoyo para brindar las lecciones. Se pueden proyectar películas, videos educativos, exposiciones. Los resultados de la presente investigación revelan la urgente necesidad de una reestructuración en cuanto a este servicio.

A continuación se detallan los recursos que se requieren para implementar dicho servicio en las bibliotecas.

- **Recursos documentales**

Para este servicio no se requiere de recursos documentales.

- **Infraestructura**

Cada centro educativo debe tener una sala de audiovisuales cerca o dentro de la biblioteca en la cual puedan hacer uso del equipo tecnológico y audiovisual sin interferir con los otros servicios que se brinden en la unidad de información.

- **Recursos tecnológicos y otros materiales**

- Computadoras
- Video Beam
- Cámaras Fotográficas
- Laptop
- Tablet
- Grabadoras
- Parlantes
- Calculadoras

- **Competencias profesionales**

Conocimientos básicos en el uso e instalación de equipo tecnológico.

- **Costos de operación**

Los costos de operación para este servicio son computadoras, video beam, cámaras fotográficas, laptop, tabletas, grabadoras, parlantes, calculadoras.

Cuadro nº 3
Presupuesto requerido para la implementación del servicio de Préstamo de equipo tecnológico y audiovisual.

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos Documentales	No se requieren para este servicio	-----	-----	-----
Infraestructura	Biblioteca de la institución			-----
Recursos tecnológicos y otros materiales	Computadoras de escritorio	5 computadoras de escritorio	\$1,135 (¢635700) c/u	\$ 5675 (¢3 178 500)
	Video Beam	2 video beam	Disponible en la biblioteca	-----
	Cámaras Fotográficas	2 cámaras fotográficas	\$434 (¢243,000) c/u	\$868 (¢486000)
	Laptop	3 Laptop	Disponible en la biblioteca	
	Tabletas	3 tabletas	\$1,244 (¢696695.5)	\$3732 (¢2090086,5)
	Grabadoras		Disponible en la biblioteca	-----
	Parlantes		¢ 15 950 c/u	
	Calculadoras	25 calculadoras	¢ 10 000 c/u	¢ 250 000
Personal	1 profesional en Bibliotecología	Disponible en la biblioteca	Disponible en la biblioteca	-----
Total				¢ 5819050

En este caso, para poder implementar el servicio de préstamo de equipo tecnológico y audiovisual, la inversión es de más de cinco millones, como se puede observar en la tabla anterior; sin embargo, es necesario para mejorar los servicios de las bibliotecas.

- **Población meta**

Los participantes son los estudiantes de las bibliotecas del Liceo de Heredia, Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y Colegio Técnico Profesional de Heredia.

5.4.4. Bibliografías selectivas

Las bibliografías selectivas son los documentos que siguen un criterio preestablecido por el compilador, además son de gran utilidad porque evitan al usuario búsquedas largas y poco útiles. Permiten recopilar las bibliografías de las mejores obras de un determinado tema, se elaboran si son solicitadas por los estudiantes o profesores.

A continuación se detallan los recursos que se requieren para implementar dicho servicio en las bibliotecas.

- **Recursos documentales**

Todos los documentos de la biblioteca que sean de interés para el usuario.

- **Infraestructura**

Este servicio se realizará en la biblioteca de cada institución.

- **Recursos tecnológicos y otros materiales**

- Libros
- Papelería
- Computadora
- Acceso a Internet
- Destrezas de búsqueda

- **Competencias profesionales**

Conocimientos en la elaboración de bibliografías selectivas.

- **Costos de operación**

Los costos de operación para este servicio son pocos, ya que las bibliografías selectivas se pueden enviar de forma digital, o también si el usuario así lo requiere impresas, por lo que se utilizarían libros que conformarían la bibliografía, computadoras, hojas.

Cuadro nº4
Presupuesto requerido para la implementación del servicio de Bibliografías Selectivas.

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos Documentales	Todos los documentos de la biblioteca	Disponible en la biblioteca	Disponible en la biblioteca	-----
Infraestructura	Biblioteca de la institución	Biblioteca de la institución	Disponible en la biblioteca	-----
Recursos tecnológicos y otros materiales	Libros	Biblioteca de la institución	Disponible en la biblioteca	-----
	Papelería	Biblioteca de la institución	Disponible en la biblioteca	-----
	Computadora	Biblioteca de la institución	Disponible en la biblioteca	-----
	Acceso a Internet	Biblioteca de la institución	Disponible en la biblioteca	-----
	Destrezas de búsqueda	Biblioteca de la institución	Disponible en la biblioteca	-----
Personal	1 profesional en Bibliotecología	Disponible en la biblioteca	Disponible en la biblioteca	-----
Total				-----

En este servicio, el costo está dentro del presupuesto de las bibliotecas, por lo tanto no es necesario hacer inversión adicional para implementar el servicio de bibliografías selectivas.

- **Población meta**

Los participantes son los estudiantes de las bibliotecas del Liceo de Heredia, Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y Colegio Técnico Profesional de Heredia.

5.4.5. Boletines de divulgación

Por medio de los boletines se pretende hacer la propaganda para dar a conocer los nuevos servicios de información a la comunidad educativa, las actividades y nuevas adquisiciones de cada biblioteca. Se puede realizar en forma impresa, por medio de panfletos, folletos, afiches o por medios electrónicos aprovechando las redes sociales; además la divulgación “boca a boca” entre estudiantes y en reuniones de padres de familia.

A continuación se detallan los recursos que se requieren para implementar dicho servicio en las bibliotecas.

- **Recursos documentales**

Información de los servicios que brinda la biblioteca.

- **Infraestructura**

Los boletines de divulgación serán repartidos principalmente en la biblioteca, asimismo en todo el centro educativo.

- **Recursos tecnológicos y otros materiales**

- Panfletos
- Folletos
- Afiches
- Redes Sociales

- **Competencias profesionales**

Facilidad para la elaboración de materiales informativos

- **Costos de operación**

Los costos de operación de este servicio son los materiales necesarios para realizar panfletos, brochour, folletos, afiches y el uso de redes sociales.

Cuadro nº 5
Presupuesto requerido para la implementación del servicio de Boletines de divulgación

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos Documentales	Información de los servicios que brinda la biblioteca	Disponible en la biblioteca	Disponible en la biblioteca	-----
Infraestructura	Biblioteca de la institución	Biblioteca de la institución	Disponible en la biblioteca	-----
Recursos tecnológicos y otros materiales	Panfletos	250 panfletos	-----	-----
	Folletos	250 Folletos	-----	-----
	Afiches	250 Afiches	-----	-----
	Redes Sociales	Facebook	-----	-----
	1 profesional en Bibliotecología	Disponible en la biblioteca	Disponible en la biblioteca	-----
Personal				

En este servicio, el costo está dentro del presupuesto de las bibliotecas, por lo tanto no es necesario hacer inversión adicional para implementar el servicio de boletines de divulgación.

- **Población meta**

Los participantes son los estudiantes de las bibliotecas del Liceo de Heredia, Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y Colegio Técnico Profesional de Heredia.

5.4.6. Talleres de técnicas de estudio

Los talleres de técnicas de estudio son requeridos dentro de los servicios, dado que, tanto estudiantes como personal, de las instituciones han detectado la necesidad de orientar y guiar a los discentes en la manera de estudiar y prepararse para exámenes, por lo que se solicita que se incluyan talleres acerca de métodos para estudiar. Estos talleres se desarrollarán con personas externas a la institución que se encuentren capacitados en diversas áreas temáticas.

A continuación se detallan los recursos que se requieren para implementar dicho servicio en las bibliotecas.

- **Recursos documentales**

Libros e información con materia pertinente a cada taller.

- **Infraestructura**

Este servicio se realizará en una sala de la biblioteca de cada institución, la cual debe contar con privacidad, silencio, acceso a Internet.

- **Recursos tecnológicos y otros materiales**

- Internet
- Computadoras

- **Competencias profesionales**

- Profesional en la temática del taller.
- Dominio de grupos.
- Facilidad para transmitir su conocimiento.

- **Costos de operación**

Los costos de operación para este servicio son los materiales que requiera el facilitador para impartir el taller, así como los gastos por los servicios del mismo.

Cuadro nº 6
Presupuesto requerido para la implementación del servicio de Talleres de Técnicas de Estudio

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos Documentales	Libros e información con materia pertinente a cada taller	Disponible en la biblioteca	Disponible en la biblioteca	-----
Infraestructura	Biblioteca de la institución	Biblioteca de la institución	Disponible en la biblioteca	-----
Recursos tecnológicos y otros materiales	Internet	Biblioteca de la institución	Disponible en la biblioteca	-----
	Computadoras	Biblioteca de la institución	Disponible en la biblioteca	-----
Personal	1 profesional en Bibliotecología	Disponible en la biblioteca	Disponible en la biblioteca	-----
	1 profesional en el área temática del taller	1 Profesional	€30 000 por hora.	€30 000
Total				€30 000

Para implementar el servicio de talleres de técnicas de estudio, en inversión económica se requiere solamente pagar los servicios profesionales de la persona especialista en el tema del taller, dado que el resto de los recursos no poseen costo.

- **Población meta**

Los participantes son los estudiantes de las bibliotecas de los colegios: Liceo de Heredia, Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y Colegio Técnico Profesional de Heredia.

5.4.7. Celebración de Efemérides

Las efemérides son las fechas establecidas por el calendario escolar que recuerdan algún hecho histórico o fecha especial, por ejemplo el 20 de marzo la Batalla de Santa Rosa, 11 de abril la Batalla de Rivas, el 15 de setiembre la Independencia. La biblioteca dará a conocer las diferentes fechas y ofrecerá información de cada actividad. En una pizarra informativa se pueden colocar dibujos e información acorde con cada fecha, diferentes escenarios o rincones con los temas; en redes sociales se encuentra información referente a la celebración además se recomienda el uso de los servicios tecnológicos que ofrece el MEP en su sitio web.

A continuación se detallan los recursos que se requieren para implementar dicho servicio en las bibliotecas.

- **Recursos documentales**

 - Libros, materiales con información de cada efeméride.

- **Infraestructura**

 - Este servicio se realizará en una pizarra informativa que debe estar colocada dentro o en la entrada de la biblioteca de cada institución, que sea visible para todos los usuarios.

- **Recursos materiales**

 - Pizarra
 - Imágenes
 - Cartulina
 - Goma
 - Tijeras

- **Competencias profesionales**

 - Facilidad para diseñar y elaborar materiales decorativos

- **Costos de operación**

Los costos de operación son los materiales requeridos para la elaboración de las pizarras informativas.

Cuadro nº 7
Presupuesto requerido para la implementación del servicio de Celebración de Efemérides

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos Documentales	Libros, materiales con información de cada efeméride.	Disponible en la biblioteca	Disponible en la biblioteca	-----
Infraestructura	Biblioteca de la institución	Biblioteca de la institución	Disponible en la biblioteca	-----
Recursos tecnológicos y otros materiales	Pizarra	1 pizarra	₡ 25 000	₡ 25 000
	Imágenes	Indefinida	-----	-----
	Cartulina	10 cartulinas	₡ 1 500	₡15 000
	Goma	10 gomas	₡ 1 200	₡ 12 000
	Tijeras	5 tijeras	₡ 1 250	₡ 6 250
Personal	1 profesional en Bibliotecología	Disponible en la biblioteca	Disponible en la biblioteca	-----
Total				₡ 58 250

Para implementar el servicio de Celebración de Efemérides es necesario invertir en materiales para la realización de los murales, carteles o diseño que se desee realizar en la pizarra informativa.

- **Población meta**

Los participantes son los estudiantes de las bibliotecas de los colegios Liceo de Heredia, Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez y Colegio Técnico Profesional de Heredia.

5.5. Requerimientos

Una vez identificados y propuestos los nuevos servicios de información, es indispensable determinar los requerimientos. Para poder desarrollar cada servicio se requiere:

5.5.1. Personal

Las personas encargadas de las bibliotecas deben tener como mínimo bachillerato en Bibliotecología Pedagógica, con el fin de tener capacidad suficiente de conocer el ámbito laboral y sobre todo desarrollar técnicas competitivas, además que para laborar con el Ministerio de Educación Pública es requisito contar con estudios en pedagogía, para la asignación de un grupo profesional.

Los años de experiencia no determinan la labor de un profesional, dado que un bibliotecólogo puede tener mucho tiempo de laborar, pero no ejerce su profesión adecuadamente; mientras que una persona puede tener poca experiencia, pero busca la manera de trabajar y proponer nuevas ideas.

Las bibliotecólogas de las unidades de información deben recibir cursos de actualización, los cuales se deben coordinar con el Departamento de Bibliotecas Escolares y Centros de Recursos para el Aprendizaje del Ministerio de Educación Pública, con el Colegio de Profesionales en Bibliotecología, Universidad Nacional, Universidad de Costa Rica, con el fin primordial que las encargadas brinden servicios de información de calidad.

Otro aspecto indispensable, es el conocimiento y manejo de las nuevas tecnologías. Es imprescindible que las bibliotecólogas conozcan el funcionamiento de las herramientas y puedan transmitir sus conocimientos a los profesores y estudiantes.

Las bibliotecólogas de los colegios deben cumplir con cualidades como personalidad carismática, empatía, tolerancia, paciencia, servicio, dinamismo, liderazgo y capacidad de trabajar en equipo. Además, es necesario que la bibliotecóloga domine otros

idiomas, porque le permite ampliar la información y el conocimiento, tanto de los materiales bibliográficos como la comunicación con los colegas extranjeros. Este aspecto influye directamente en la formación y en la calidad de los servicios.

A continuación se presenta el Perfil profesional de un Bachiller en Bibliotecología Pedagógica, tomado del sitio web de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional (2015):

- Organiza y dirige las unidades de información.
- Gestiona y optimiza el uso de la tecnología de la información y comunicación en proyectos globales y realistas, adaptados al entorno educativo.
- Apoya los procesos cognitivos que median entre los documentos, la información, el conocimiento y las actividades del proceso de enseñanza aprendizaje
- Desarrolla, en la comunidad educativa, las destrezas cognitivas precisas para ingresar a la innovación informática que Internet facilita, para abrir espacios a nuevos vínculos académicos y sociales.
- Contribuye al desarrollo de contactos cooperativos entre la dirección, el docente y grupos dentro y fuera de la comunidad educativa.
- Diseña actividades, para la comunidad educativa, sobre técnicas de investigación documental.
- Facilita el aprendizaje con el acceso a fuentes de conocimiento integradas en diversos soportes, formatos y actores intelectuales, que contribuyan a la enseñanza individualizada y al autoaprendizaje.
- Desarrolla y gestiona servicios y productos de información acordes con lo establecido en los currículos nacionales para el nivel correspondiente.
- Construye perfiles de usuarios meta de la unidad de información.
- Fortalece las actividades vinculadas con el fomento de la lectura, estrategias de aprendizaje y el uso de la información para el desarrollo de proyectos educativos y aprendizaje individualizado (Plan de Estudios, Escuela de Bibliotecología, 2008).

5.5.2. Presupuesto

Las bibliotecas escolares deben tener como presupuesto inicial ¢15,000.000, para lograr la compra y mejora de condiciones de las bibliotecas, posteriormente como presupuesto mínimo ¢5,000.000 por año, para satisfacer todas las necesidades de equipo tecnológico y audiovisual, libros impresos, libros digitales, diccionarios.

5.6. Acciones de apoyo a la docencia

Acorde con esta investigación, las bibliotecas del Liceo de Heredia, el Colegio Técnico Profesional de Heredia y el Liceo Ingeniero Manuel Benavides deben desarrollar las acciones que se plantean a continuación, para apoyar la labor docente por medio de sus servicios.

Las bibliotecas escolares tradicionales deben transformarse y consolidarse como centros de recursos para el aprendizaje, crear un espacio educativo que incorpore el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, promover la gestión de la información, con una metodología didáctica activa que propicie el aprendizaje y, esencialmente, ser parte integral del currículo académico.

Area, M. (2007, p. 40), menciona que en un centro de recursos para el aprendizaje lo relevante es “la filosofía y la convergencia de los servicios que presta, que se centre en las necesidades y demandas de los usuarios, mejorando la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje”.

Un Centro de Recursos para el aprendizaje debe combinar los espacios tradicionales de biblioteca que posea documentos impresos, con un espacio para hacer consultas a la documentación electrónica.

Es fundamental la implementación de las tecnologías en las aulas, con el objetivo de dejar de lado las clases magistrales. Actualmente, todo gira en torno a la tecnología y los estudiantes se sienten atraídos y motivados por nuevas técnicas, así se logra captar el interés y lograr que el aprendizaje sea más eficiente.

De esta forma se pretende que las unidades de información apoyen la labor de los docentes, ofreciendo videos, películas, reportajes, cortos, que puedan complementar la materia que han visto en clase, así como propiciar la lectura en los estudiantes por medio de clubes de lectura, jóvenes escritores, talleres literarios u otras actividades para promover la lectura.

5.7. Plan de Divulgación de los nuevos servicios

Un plan de divulgación es una herramienta para planificar todo lo referente a recursos, objetivos y cronograma, para las acciones y estrategias de comunicación en forma específica. Por tanto, una vez implementados los nuevos servicios, es fundamental darlos a conocer a la comunidad educativa, para garantizar que todos los estudiantes y profesores se enteren de las novedades y puedan tener acceso.

5.7.1. Objetivos del plan

- Informar a la comunidad educativa sobre los nuevos servicios y productos de información.
- Atraer nuevos usuarios a las bibliotecas.
- Realizar campañas informativas.

5.7.2. Población meta

El plan de divulgación está dirigido a estudiantes, docentes, administrativos, padres de familia y comunidad en general, dado que las tres unidades de información en estudio son bibliotecas escolares.

5.7.3. Divulgación y recursos materiales

La divulgación de los nuevos servicios de información se hará por medio de publicidad en redes sociales, afiches y circulares.

Para la propuesta se realizó una cotización en la empresa Artículos Promocionales Publicitarios Nemi S.A. Los recursos materiales a utilizar es un Roller Up (es un papel que se desenrolla y luego se coloca en pie que lo sostiene), de medida 2 m x 80cm, el cual tendrá el diseño llamativo y además la publicidad de los nuevos servicios, tiene un costo de ¢35,750 colones, y también se elaborarán afiches de 11 x 17 pulgadas en papel cuche u opalina, el diseño del afiche tiene el valor de ¢10,000 colones y la impresión de cada uno cuesta ¢500 colones.

El Roller Up se colocará en la entrada principal y se imprimirán 50 afiches para cada institución. Serán colocados en cada aula, gimnasio, soda, fotocopiadora y lugares estratégicos para que la comunidad educativa se entere de los nuevos servicios.

El diseño propuesto para el Roller Up y afiches es el siguiente



Además, se creará y utilizará la red social Facebook, se crearán perfiles de las unidades de información, blogs, wikis que permitan compartir información de los

nuevos servicios con la comunidad estudiantil, padres de familia y personas interesadas en el uso de las bibliotecas.

5.8. Propuesta para la evaluación de servicios

Con el fin de ofrecer servicios de calidad a la comunidad educativa se requiere una estrategia de evaluación que permita valorar el grado de satisfacción, con respecto a los servicios brindados por la unidad. La evaluación se realizará de la siguiente forma:

5.8.1. Modelo de evaluación

La evaluación se hará por medio de un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, este es un instrumento práctico que permite obtener los datos para conocer el grado de satisfacción de los docentes, administrativos y estudiantes de los servicios que ofrecen las unidades de información. (Ver Anexo 1)

5.8.2. Servicios a evaluar

Cada año se evaluarán todos los servicios que brinde la biblioteca; sin embargo, se iniciará con los nuevos servicios implementados en esta propuesta.

- Internet de banda ancha:
 - Conectividad (todos los días hay internet o la conectividad es inestable),
 - Rapidez en las búsquedas.
- Libros digitales o electrónicos:
 - Cantidad de libros
 - Existe el libro que busca
 - Le facilitan medios para poder leer los libros electrónicos.
- Préstamo de equipo tecnológico y audiovisual:
 - Disponibilidad del equipo para utilizarlo
 - Cantidad
 - Mantenimiento

- Si es actual o ya está desactualizado.
- Bibliografías selectivas:
 - El resultado es el que esperaba
 - Rapidez.
- Boletines de divulgación:
 - Es llamativo
 - Información es oportuna.
- Talleres de técnicas de estudio:
 - Material brindado
 - Las explicaciones fueron claras y concisas.
- Celebración de efemérides: decoración de la biblioteca de acuerdo a la fecha que se celebra, reseña histórica o información relevante de la efeméride.

Es indispensable realizar evaluaciones, para conocer si la comunidad educativa se encuentra satisfecha con los servicios que ofrecen las bibliotecas de sus instituciones. Posteriormente, este análisis de los resultados permitirá plantear mejoras y realizar cambios si así se amerita.

5.8.3. Períodos en los que se llevará a cabo la evaluación

El procedimiento a seguir para llevar a cabo la evaluación de los servicios será de la siguiente manera:

- Las evaluaciones se harán cada año, antes de finalizar el curso lectivo. Se aplicarán a inicios del Tercer Trimestre, en el mes de setiembre, así se permite tomar las medidas correctivas correspondientes para el año siguiente.
- La persona encargada de diseñar el cuestionario de evaluación es la bibliotecóloga y se aplicará a los estudiantes con ayuda de los profesores guía de cada nivel.
-

5.8.4. Análisis de los datos

El análisis de la información se puede realizar de forma descriptiva. Los datos recolectados en las evaluaciones se deben codificar y organizar de manera sistemática en una base de datos elaborada en Excel.

Se deben elaborar tablas que resuman la información y si lo amerita con gráficos, para obtener conclusiones y elaborar las recomendaciones.

Una vez terminado el análisis, se debe realizar un informe para presentarlo ante la administración de cada institución e incluirá sugerencias y recomendaciones para mejorar el servicio.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Capítulo VI

6. Conclusiones

Las conclusiones de este trabajo son producto de una investigación exhaustiva y, por sus características, constituyen un punto de referencia para que diferentes entes relacionados con el ámbito educativo puedan realizar mejoras en los servicios de información que brindan las bibliotecas escolares.

Cabe destacar que los resultados obedecen a condiciones particulares de los colegios seleccionados para el estudio los cuales abarcan las bibliotecas del Liceo de Heredia, Colegio Técnico Profesional de Heredia y Liceo Ing. Manuel Benavides Rodríguez, pertenecientes al Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia. Estas bibliotecas brindan servicios de información muy similares entre los que se destacan el préstamo a sala y domicilio, préstamo de equipo tecnológico, impresiones, internet y juegos educativos.

Las necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas se centran en el fortalecimiento del área tecnológica, ya que esta investigación evidenció la insuficiencia de los discentes y profesores en cuanto al uso de bases de datos, computadoras, proyectores y libros en formato digital en las bibliotecas estudiadas.

Por otra parte, también se destacó como una ventaja que presentan las bibliotecas, la frecuencia de uso de las unidades de información. La comunidad educativa hace uso con una frecuencia de una a cinco veces por semana en dos de las tres instituciones estudiadas, sondeado por semana, de los servicios. Esto constituye un factor de motivación con respecto al trabajo desempeñado en cuanto a la atención que brindan las bibliotecólogas, ya que a pesar de las deficiencias y los avances en tecnología, los estudiantes acuden a la biblioteca, lo cual enfatiza el papel protagónico de la biblioteca en el ámbito educativo.

Con respecto al grado de satisfacción mostrado por los usuarios, se aprecia que la mayoría de estudiantes de los tres colegios en estudio mostraron un nivel de satisfacción calificada como muy buena, con los servicios de las bibliotecas y la atención.

Con respecto a las colecciones se llega a la conclusión que, para lograr el éxito en las unidades de información, es indispensable realizar ciertos cambios, dado que se encuentran desactualizadas, por tanto es necesaria la inclusión de nuevos títulos. El motivo de esta desactualización, en muchos casos, se debe a los cambios académicos realizados por el Ministerio de Educación Pública en los programas de estudio y las bibliografías. También, los avances tecnológicos pueden causar que las colecciones sean obsoletas. Por lo tanto, es necesario que las bibliotecas escolares se mantengan actualizadas, de manera que puedan brindar un servicio óptimo.

Por otra parte, la investigación realizada demuestra que la infraestructura requiere mantenimiento básico como pinturas, cielorrasos, goteras la ventilación y principalmente, en una de las bibliotecas es necesario crear una rampa o un ascensor para permitir el ingreso de usuarios con discapacidad y se cumpla con las leyes de accesibilidad.

En este trabajo se realizó una propuesta, con respecto a la cual se concluye la necesidad de brindar nuevos servicios en las unidades de información y se ayude a los docentes a enfrentar los retos tecnológicos por medio del acceso a internet, contar con libros digitales, solicitar el préstamo de equipo tecnológico y audiovisual, bibliografías selectivas, boletines de divulgación de talleres de técnicas de estudio, proyecciones de películas, videos, reportajes, charlas educativas, así como la celebración de efemérides.

Si bien es cierto los servicios propuestos no son de tecnología de punta, estos son los servicios de información que fortalecen los puntos débiles encontrados a lo largo de la investigación, además que algunos se pueden implementar a corto

plazo y no tendrán un gran impacto económico dentro del presupuesto de cada una de las bibliotecas.

El fin principal de esta propuesta, fue ofrecer a las bibliotecas de los colegios de esta investigación, así como a otras, ideas de diferentes servicios que se pueden implementar, no se requieren de grandes costos de operación y se logrará que las bibliotecas sean más atractivas para los usuarios.

Realizar una evaluación de la gestión administrativa de cada biblioteca no es parte de la meta de esta investigación, sin embargo de acuerdo a los resultados obtenidos y con el análisis realizado se puede generar un criterio que califique con las condiciones encontradas en cada biblioteca. Con base en mi percepción de la situación de cada biblioteca, en el Liceo de Heredia se puede otorgar una valoración de Regular mientras las otras dos Instituciones tendrían una valoración de Buena, teniendo como métrica los valores de Mala, Regular, Buena y Muy Buena como posibles calificaciones.

Esta investigación presenta como limitante que aún la propuesta no ha sido dada a conocer a las bibliotecas de los colegios que pertenecen al Circuito 01, por lo tanto no se ha puesto en práctica en ninguna biblioteca.

6.1. Recomendaciones

Ministerio de Educación Pública

Se le recomienda la donación de materiales y títulos más actualizados, de manera que cada cierto tiempo coordinen con el departamento de Bibliotecas Escolares y Centros de Recursos para el Aprendizaje y donen documentos en diferentes formatos a las bibliotecas, así poco a poco la colección se actualiza.

Para implementar estos nuevos servicios se recomienda capacitar al personal de la biblioteca ya que es necesario que las bibliotecólogas se mantengan actualizadas. Se recomienda que el departamento de Bibliotecas Escolares y Centros de Recursos para el Aprendizaje realicen la programación de diferentes capacitaciones a lo largo del curso lectivo.

Además, se debe invertir en tecnología para que los estudiantes puedan utilizar computadoras con acceso a Internet y los profesores hacer uso del video beam, videos interactivos y otros.

Al Ministerio de Educación Pública, a través del departamento de Bibliotecas Escolares y Centros de Recursos para el Aprendizaje, se les recomienda incentivar una evaluación anual con respecto al apoyo y contribución de las bibliotecas, de manera que el funcionamiento pueda ser regulado.

Colegios del Circuito 01 de la Dirección Regional de Heredia

Se recomienda al Liceo de Heredia enfocar esfuerzos para incentivar a los usuarios, con el fin de aumentar la frecuencia de uso, ya que en los resultados se reflejó que los estudiantes de esta institución asisten de una a cinco veces al mes lo cual puede ser mejorado mediante la implementación de los servicios propuestos en esta investigación.

También con base en los resultados obtenidos se recomienda que en la biblioteca del Liceo de Heredia se implemente el servicio de impresiones dado que es solicitado por los usuarios y en la biblioteca se cuenta con los recursos necesarios.

Cuando las bibliotecas logren implementar los servicios de información propuestos, se recomienda crear canales de difusión, ya sean redes sociales, correo electrónico, boletines, afiches, circulares, para que tanto docentes, administrativos, estudiantes y padres de familia conozcan todos los beneficios que brinda la biblioteca de la institución.

Es recomendable consultar con los profesionales encargados el lugar donde se debe ubicar una biblioteca educativa para cumplir con la Ley 7600, además de disponer de los diferentes escenarios que deben existir en las unidades de información como el área tecnológica, rincón de lectura, salas de estudio individual y grupal, atención a usuarios y estantería y para evitar la contaminación sonora, el exceso de polvo y que se encuentre cerca de servicios sanitarios.

Al mismo tiempo, es importante evaluar el servicio de la biblioteca, para hacer modificaciones y mejorar constantemente. Para mantener la calidad y la actualización, al final del curso lectivo se puede aplicar un cuestionario a la comunidad educativa con el objetivo de evaluar los servicios.

Las bibliotecas escolares investigadas cumplen con el objetivo principal de contribuir y apoyar el desarrollo del currículum. Por lo tanto, si se les brinda la oportunidad de fortalecer el uso de las nuevas tecnologías de información, comunicación y la lectura; actualizar los recursos impresos, tecnológicos y digitales podrán seguir desempeñando el protagonismo en el ámbito escolar. Asimismo, son el eje central de la educación al satisfacer las necesidades de información, estudio, investigación, lectura, escucha, recreación y producción de la comunidad educativa, promoviendo el desarrollo crítico y la construcción del conocimiento.

Se ha demostrado que, cuando los bibliotecólogos y los docentes cooperan, los alumnos logran alcanzar niveles más altos en conocimientos básicos, lectura, aprendizaje, solución de problemas y competencias en materia de tecnologías de la información y la comunicación, por tanto se recomienda fortalecer el trabajo en conjunto docente-bibliotecólogo para beneficio de los estudiantes.

A los servicios de la biblioteca escolar deben tener acceso por igual todos los miembros de la comunidad escolar, sin distinción de edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, lengua, condición social y situación profesional. Se deben ofrecer

servicios y materiales específicos a quienes no están en condiciones de utilizar los servicios y materiales de biblioteca.

Se recomienda impulsar el cambio en los servicios de información para solucionar las falencias encontradas a lo largo de la investigación, de esta manera al implementar la propuesta se busca dar una solución a las carencias que posee cada una de las bibliotecas de esta investigación. Por lo tanto se recomienda habilitar un espacio para dar a conocer la propuesta realizada a cada biblioteca con el fin primordial que las bibliotecólogas la adopten y la pongan en práctica en sus respectivas bibliotecas.

Capítulo VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Capítulo VII

7. Referencias bibliográficas

Ademar, H., Biale, S., Neubert, J. (200?). *La biblioteca escolar, espacio de comunicación e intercambio para recuperar la importancia de la lectura en el primero y segundo ciclo de la educación general básica*. Recuperado en: <http://www.docstoc.com/docs/3248710/LA-BIBLIOTECA-ESCOLAR-ESPACIO-DE-COMUNICACION-E-INTERCAMBIO-PARA-RECUPERAR>

Alpízar, S. (1993). *El usuario y los servicios de información: un reto de hoy*. San José, C.R.: ILANUD.

Área, M. (2007). *De la biblioteca al centro de recursos para el aprendizaje y la investigación*. Barcelona: Octaedro.

Ballester, E. (1992) *Principios de economía de la empresa*. Madrid: Alianza Universidad.

Barquero, X.; Quirós, S. (2002) *Diseño y creación de un instructivo en formato electrónico, para orientar a los usuarios de las bibliotecas escolares públicas de Costa Rica*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional, Heredia, C.R.

Baró, M. (2004). *Bibliotecas escolares, ¿para qué?* Madrid: Anaya.

Barrantes, R. (2014). *Investigación: un camino al conocimiento: un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. San José, C.R.: EUNED.

Blanco, A. (1999) *Formulación y evaluación de proyectos*. España: Ediciones Torán.

Bolaños, F. (2007). *Estrategia de desarrollo para un nuevo producto de souvenir : Costa Rica para llevar*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Estatal a Distancia, San José, C.R. Recuperada en: http://es.scribd.com/alexander_carrillo_8/d/68675808/21-Definicion-de-sujetos-y-fuentes-de-informacion

Briceño, M. (1998). *Manual de organización de bibliotecas*. San José, C.R.: EDUCA.

Bunge, C.A. & Bopp, R.E. (2000). *Reference and Information Services: An Introduction*. (3ª ed.). Bopp, R.E. & Smith, L.C. (Ed's). Englewood, CO.: Libraries Unlimited.

Bustamante Paco, Sikorina (2003). Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. In Proceedings 2o. Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA), La Paz (Bolivia). Recuperado en: <http://eprints.rclis.org/archive/00001103/>

Calderón, S., Camacho, S. y Ortiz, S. (2009). *Propuesta de fomento y animación de la lectura en las bibliotecas escolares de educación primaria del circuito tres de la provincia de Heredia*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional, Heredia, C.R.,

Centelles, J. (2007). *La biblioteca, el corazón de la escuela*. España: Octaedro}

Colegio Técnico Profesional de Heredia. (2006). *Memoria Quincuagésimo Aniversario 1956-2006: 50 años forjando capital humano inspirados en el amor al trabajo y la excelencia*. Heredia.

Consejería de Educación y Universidades del Gobierno del Principado de Asturias. (2010). *Bibliotecas escolares: descripción de la acción*. Recuperado en: http://www.educastur.es/index.php?option=com_content&task=view&id=257&Itemid=87

Conocimiento con todos y para todos: EcuRed. (2011). *Servicios bibliotecarios*. Recuperado en: http://www.ecured.cu/index.php/Servicios_bibliotecarios

Cora, C. (2006). *Didáctica de la biblioteca: hacia la formación de usuarios competentes y autónomos en bibliotecas escolares, populares y públicas*. Buenos Aires: Fundación Centro Integral, Comunicación, Cultura y Sociedad.

Coronas, M. [200?]. *La biblioteca escolar: un espacio para leer, escribir y aprender*. [s.l.]: Blitz. Recuperado en <http://dpto.educacion.navarra.es/publicaciones/pdf/blitz3-cas.pdf>

Cortés, V. (2012). *Proyecto Liceo de Heredia*. Heredia: Universidad Nacional.

Costa Rica. Ministerio de Educación Pública (20011). *Bibliotecas escolares y centros de recursos para el aprendizaje*. Recuperado en: <http://www.mep.go.cr/RecursosTecnologicos/bibliotecas.aspx>

Costa Rica. Leyes, decretos, etc. (1996) *Ley No. 7600 Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad*. Publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 112, del 29 de mayo de 1996. Recuperado en: <http://www.fodo.ucr.ac.cr/sites/default/files/documentos/Ley7600.pdf>

Costa Rica. Leyes, decretos, etc. (1998). *Ley No. 7739 sobre acceso a servicios de información-Código de la niñez y la adolescencia*. Publicado en La

Gaceta No 26 de 6 de febrero de 1998. Recuperado en:
http://www.oas.org/juridico/mla/sp/cri/sp_cri-int-text-nin-y-adole.pdf

Cuevas, A. (2007). *Lectura, alfabetización en información y biblioteca escolar*. España: Trea.

Cummings, C.; Michea, L. (2004). *Las bibliotecas escolares ¿funcionan!*. Recuperado en:
<http://www.bibliotecas-cra.cl/docs/recursos/Importancia%20de%20la%20biblioteca.pdf>

Delgado, J. (2006) *Definición de alfabetización digital*. Recuperado en:
<http://literaciapr.wordpress.com/2008/06/28/definicion-de-alfabetizacion-digital/>

Escardó, M. (2003). *La biblioteca, un espacio de convivencia*. España : ANAYA.

Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. (2008). *Plan de Estudio de Bibliotecología Pedagógica*. Recuperado en:
file:///C:/Users/MABER/Downloads/desplegable_final-1.pdf

García, F. (2009). *¿Qué es una encuesta?* Recuperado en:
<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>

Garmendia, L. (2004). *La biblioteca educativa en Centroamérica como instrumento de apoyo en la formación de hábitos de investigación en estudiantes de secundaria*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional, Heredia, C.R.

Giappiconi, T. (2001). *Servicios de futuro basados en internet en las bibliotecas públicas: una investigación con ejemplos*. Barcelona: Bertelsmann.

Gimeno, J. (2005). *El usuario de las bibliotecas ante los nuevos soportes y los nuevos servicios*. Buenos Aires: Alfagrama.

Gómez, J. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Recuperado en: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibesp/intranet/201serviciosa2002.PDF>

González, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: Ediciones Trea, S.I.

Google. (2014). *Conceptos Básicos sobre Internet*. Recuperado en: <http://www.google.com/intl/es/goodtoknow/web/101/>

Grajales, T. (2000). *Población y selección de la muestra*. Recuperado en: <http://tgrajales.net/invespobmuestra.pdf>

Grupo Nación. (2014). *Libros para todos*. Recuperado en: http://apoyo.librosparatodoscr.com/?page_id=15

Harris, C. *Necesidades de los usuarios y mercado de la información: su importancia en el currículo de las Escuelas de Bibliotecología*. Revista Interamericana de Bibliotecología 9 (1): 15-30, en.-jun., 1986.

Herrera, R.; Lotero, L.; Rúa, I. *Los estudios de usuarios en las bibliotecas universitarias*. Revista Interamericana de Bibliotecología 3: 1-13, en.-dic., 1983.

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: D.F, MC-GRAW HILL.

Izquierdo, M. (1998) *Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad: propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del*

usuario de información. En: VI Jornadas Españolas de Documentación FESABID 98. Valencia: Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía y Documentación.

Junta de Andalucía. (200?). *Los servicios de la biblioteca escolar*. Recuperado en: <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/bibliotecaescolar/images/MisPdf/organizacionygestion/ORyG01Servicios.pdf>

Kolesas, M. (2008). *Una introducción al rol de la biblioteca en la educación del siglo XXI. Del jardín a la terciaria*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

León, L. (2002). *Cómo organizar una biblioteca escolar: infantil, primaria y secundaria*. Barcelona: CISSPRAXIS

López, G. y Pagán, L. (2008). *La era de la Internet: bibliotecas y su rol en la transición hacia lo virtual*. Recuperado en: <http://www.slideshare.net/gelopezsoto/la-era-de-la-internet-bibliotecas-y-su-rol-en-la-transicin-hacia-lo-virtual>

López, J. (2004). *Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Editorial Síntesis.

López, S. (2005). *Normas para bibliotecas escolares*. Recuperado en: http://www.bnp.gob.pe/pdf/normas_escolares.pdf

Martín, C. (2007). Metodología de Investigación en estudio de usuarios. *Revista General de la Información y Documentación*. 17, núm. 2 129-149. <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID0707220129A/9407>

- Martin, Y. (2004). ¿Teoría o metateoría? En el dominio usuario. *Ciência da Informação*. <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/597/536>
- Martínez, J. (2007). *Nuevas tecnologías para nuevas bibliotecas: desarrollo de servicios de información electrónica*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Marzal, M. ; Cuevas, A. ; Colmenero, M. (2005). *La biblioteca escolar como centro de recursos para el aprendizaje*. Recuperado en: <http://doteine.uc3m.es/docs/cuevascerverocive.pdf>
- MEP. (199-?). Ministerio de Educación Pública. *Reseña Biográfica*. Recuperado en <http://www.archivonacional.go.cr/isad-g/mep.doc>
- MEP. (2003). *Organización de Estados Iberoamericanos*. Recuperado en www.oei.es/etp/informe_educ_trabajo_costarica.pdf
- MEP. (2013) *Ministerio de Educación Pública: Política Educativa*. Recuperado en <http://www.mep.go.cr/politica-educativa>.
- MEP. (2013) *Ministerio de Educación Pública: Proyecto Aulas Hermanas*. Recuperado en <http://www.mep.go.cr/programas-y-proyectos/proyecto-aulas-hermanas>
- MEP. (2013) *Ministerio de Educación Pública: Proyecto Entre pares*. Recuperado en <http://www.mep.go.cr/programas-y-proyectos/proyecto-entre-pares>
- MEP. (2013) *Ministerio de Educación Pública: Proyecto Te invito a leer conmigo*. Recuperado en <http://www.mep.go.cr/programas-y-proyectos/te-invito-leer-conmigo>
- Monfasani, R. (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Argentina.

- Montero, V. (1983). *Bibliotecas Escolares: planta física y mobiliario*. San José, C.R. : Ministerio de Educación Pública, Dpto. de Publicaciones.
- Norden, I. (2007). *Por las bibliotecas escolares de Iberoamérica*. Recuperado en: http://www.cerlalc.org/redplanes/secciones/biblioteca/bibliotecas_escolares.pdf.
- Osorio, R. (2001). *El cuestionario*. Recuperado en: <http://www.nodo50.org/sindpitagoras/Likert.htm>
- Palacio, F. (2003). *La importancia de la biblioteca escolar*. Recuperado en: http://librepensant.blogspot.com/2008/12/la-importancia-de-la-biblioteca-escolar_12.html
- Pérez, H.; Ureña, M. (1996). *Los centros de recursos para el aprendizaje (C.R.A) como apoyo educativo didáctico en las instituciones públicas de enseñanza primaria*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional, Heredia, C.R.
- Pinto, M. (2011). *Necesidades de información*. Recuperado en: http://www.mariapinto.es/e-coms/nece_info.htm
- Piñuel, J. (2002). *Epistemología, metodología y técnicas del análisis del contenido*. Madrid : Universidad Complutense
- Reyes, J. (2011). *Necesidades de información de usuarios de bibliotecas académicas: el caso de los profesores universitarios*. Recuperado en: http://www.uaemex.mx/REBICS/docs/publica_memorias/021_res_mt_necinfo_uni_JLRJ.pdf
- Rodríguez, A. (1996). *La biblioteca del futuro*. México, D.F: Universidad Nacional Autónoma, Dirección General de Bibliotecas.

- Rodríguez, K. (2010). *Modelo de evaluación de servicios bibliotecarios dirigidos a niños y niñas como herramienta para el proceso de gestión de bibliotecas infantiles. El caso de la Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Nacional, Heredia, C.R.
- Rodríguez, L. (2005). Primer Centenario del Liceo de Heredia: memoria. San José, C.R. : UNED.
- Romano, S. (2003). Estudio de usuarios: investigación y competencia profesional. Buenos Aires: Reunión Nacional de Bibliotecarios. Recuperado en: <http://www.abgra.org.ar/documentos/ppt/romanosusuarios.ppt>.
- Rojas, E. (1998). *El usuario de la información*. San José, C.R.: EUNED.
- Rojas, X. (2005) *Centros de interés para las bibliotecas en la actualidad*. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica. [XI Jornadas Bibliotecológicas]
- Rueda, R. (1998). *Bibliotecas Escolares: guía para el profesorado de Educación Primaria*. Madrid: Narcea.
- Sanz, P. (200?) *Libros electrónicos, el nuevo concepto del libro*. Recuperado en: <http://eprints.rclis.org/8751/1/Documento1.pdf>
- Sepúlveda, N. (2013). *Teoría contextual de Vygotsky*. Recuperado: <http://www.slideshare.net/Victoorll/teora-contextual-de-vygotsky>
- UNESCO (2000). *Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la biblioteca escolar*. Recuperado en: http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_es.html

UNESCO (2000) *Directrices de la IFLA/UNESCO para la biblioteca escolar*. Recuperado en: <http://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/school-library-guidelines/school-library-guidelines-es.pdf>

Valverde, P. (2000). *La biblioteca un centro clave de documentación escolar: organización, dinamización y recursos*. Madrid: Narcea.

Van Patten, E. (1978). *Elementos de Bibliotecología y Bibliotecas Escolares*. San José, C.R. : UNED

Venegas, C. (2011). *¿Cuál es la importancia de una biblioteca escolar? Las bibliotecas escolares, un espacio para aprender y divertirse*. Recuperado en: <http://bibliotecajosecelsobarbosa.blogspot.com/2011/04/cual-es-la-importancia-de-una.html>

Verde, M. (2007). *La biblioteca escolar: usuarios y servicios*. España: Alfagrama.

Villalobos, O. (1984). *Las Bibliotecas Escolares: Centros de Recursos para el Aprendizaje*. San José, C.R. : EUNED.

Zornoza, J. (2006). *Investigación, docencia y biblioteca: en el marco del espacio europeo de educación superior*. Recuperado en: <http://eprints.ucm.es/7619/1/PIE06.pdf>

Capítulo VIII

APÉNDICES

Capítulo VI

8. Apéndices

Apéndice 1

Universidad Nacional

Facultad de Filosofía y Letras

Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

Proyecto: PROPUESTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS QUE PERTENECEN AL CIRCUITO 01 DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE HEREDIA, DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE APOYEN LA LABOR EDUCATIVA DE LOS DOCENTES

Participante: Laura Díaz Fernández

Cuestionario 1

Estudiantes de 10º año

El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar las principales necesidades de información de los usuarios de la biblioteca del colegio _____, con la finalidad de elaborar una propuesta de servicios de información. Los datos que se brinden serán estrictamente confidenciales.

Instrucciones:

Marque con una (x) la respuesta seleccionada. Escriba en forma clara y precisa cuando se le solicite.

I. Parte. Datos personales

1. Género: Femenino Masculino

2. Edad: ____ años

3. Sección: _____

II. Parte. Información de la biblioteca

4. ¿Cuáles son los servicios que brinda la biblioteca de su institución? *Puede marcar varias opciones.*

() Préstamo de documentos

() Referencia

() Internet

() Impresiones

() Audiovisuales

() Búsquedas de información

() Otros. Especifique: _____

5. ¿Cuál es el motivo por el que usted acude a la biblioteca? *Puede marcar varias opciones.*

- Tareas
- Estudiar
- Realizar investigaciones
- Leer
- Consultas personales
- Búsquedas de información
- Impresiones
- Internet
- Préstamo de proyectores
- Otro. Especifique: _____

6. ¿Con qué frecuencia visita usted la biblioteca?

- 1-5 veces por semana
- 1-5 veces por mes
- 1-5 veces por año
- Nunca ¿Por qué? _____

7. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene usted con respecto a los servicios que le ofrece la biblioteca de su institución?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho ¿Por qué? _____
- Nada satisfecho ¿Por qué? _____

8. ¿Cómo considera usted la atención del personal de la biblioteca?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

Explique:

9. ¿Cómo considera usted que es la respuesta del personal de la biblioteca ante las consultas?

- Muy buena
- Buena
- Regular

- Mala
- Muy mala

Explique:

10. De los siguientes servicios, ¿cuáles le gustaría que brinde la biblioteca?
Puede marcar varias opciones.

- Préstamo de documentos
- Referencia
- Internet
- Impresiones
- Búsquedas de información
- Libros digitales
- Bibliografías selectivas
- Boletines de divulgación
- Préstamo de equipo tecnológico y audiovisual
- Proyección de películas
- Charlas educativas
- Talleres de técnicas de estudio
- Celebración de efemérides
- Otro: _____

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice 2

Universidad Nacional

Facultad de Filosofía y Letras

Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

Proyecto: PROPUESTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS QUE PERTENECEN AL CIRCUITO 01 DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE HEREDIA, DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE APOYEN LA LABOR EDUCATIVA DE LOS DOCENTES

Participante: Laura Díaz Fernández

Cuestionario 2

Docentes

El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar las principales necesidades de información de los docentes que hacen uso de la biblioteca del colegio _____, con la finalidad de elaborar una propuesta de servicios de información. Los datos que se brinden serán estrictamente confidenciales.

Instrucciones:

Marque con una (x) la respuesta seleccionada. Escriba en forma clara y precisa cuando se le solicite.

I. Datos personales

1. Sexo: Femenino Masculino

2. Edad: ____ años

II. Información de la biblioteca

3. ¿Cuáles son los servicios que brinda la biblioteca de su institución? *Puede marcar varias opciones.*

Préstamo de documentos

Referencia

Internet

Impresiones

Audiovisuales

Búsquedas de información

Otros _____

4. ¿Cuál es el motivo por el que usted acude a la biblioteca? *Puede marcar varias opciones.*

Tareas

Estudiar

Realizar investigaciones

- Leer
- Consultas personales

- Búsquedas de información
- Impresiones
- Internet
- Préstamo de proyectores
- Otro. Especifique: _____

5. ¿Con qué frecuencia visita usted la biblioteca?

- 1-5 veces por semana
- 1-5 veces por mes
- 1-5 veces por año
- Nunca ¿Por qué? _____

6. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene usted con respecto a los servicios que le ofrece la biblioteca de su institución?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho ¿Por qué? _____
- Nada satisfecho ¿Por qué? _____

7. ¿Cómo considera usted la atención del personal de la biblioteca?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

Explique:

8. ¿Cómo considera usted que es la respuesta del personal de la biblioteca ante las consultas?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

Explique

9. De los siguientes servicios, ¿cuáles les gustaría a usted que brinde la biblioteca? *Puede marcar varias opciones.*

- Préstamo de documentos
- Referencia
- Internet
- Impresiones
- Búsquedas de información
- Libros digitales
- Bibliografías selectivas
- Boletines de divulgación
- Préstamo de equipo tecnológico y audiovisual
- Proyección de películas
- Charlas educativas
- Talleres de técnicas de estudio
- Celebración de efemérides
- Otro: _____

10. De las siguientes acciones, ¿cuáles le gustaría a usted que se realizaran en la biblioteca de su colegio? *Puede marcar varias opciones.*

- Proyección de videos afines a la materia vista en clase
- Charlas
- Lecturas obligatorias por el MEP
- Formación de usuarios
- Talleres de técnicas de estudio
- Club de lectura
- Jóvenes escritores
- Talleres literarios
- Celebración de efemérides
- Otro: _____

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice 3

Universidad Nacional

Facultad de Filosofía y Letras

Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

Proyecto: PROPUESTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS QUE PERTENECEN AL CIRCUITO 01 DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE HEREDIA, DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE APOYEN LA LABOR EDUCATIVA DE LOS DOCENTES

Participante: Laura Díaz Fernández

Cuestionario 3 Personal Administrativo

El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar las principales necesidades de información del personal administrativo que hacen uso de la biblioteca del colegio _____, con la finalidad de elaborar una propuesta de servicios de información. Los datos que se brinden serán estrictamente confidenciales.

Instrucciones:

Marque con una (x) la respuesta seleccionada. Escriba en forma clara y precisa cuando se le solicite.

I. Datos personales

1. Sexo: Femenino Masculino

2. Edad: ____ años

II. Información de la biblioteca

3. ¿Cuáles son los servicios que brinda la biblioteca de su institución? *Puede marcar varias opciones.*

() Préstamo de documentos

() Referencia

() Internet

() Impresiones

() Audiovisuales

() Búsquedas de información

() Otros _____

4. ¿Cuál es el motivo por el que usted acude a la biblioteca? *Puede marcar varias opciones.*

() Tareas

() Estudiar

() Realizar investigaciones

() Leer

- Consultas personales
- Búsquedas de información
- Impresiones
- Internet
- Préstamo de proyectores
- Otro. Especifique: _____

5. ¿Con qué frecuencia visita usted la biblioteca?

- 1-5 veces por semana
- 1-5 veces por mes
- 1-5 veces por año
- Nunca ¿Por qué? _____

6. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene usted con respecto a los servicios que le ofrece la biblioteca de su institución?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho ¿Por qué? _____
- Nada satisfecho ¿Por qué? _____

7. ¿Cómo considera usted la atención del personal de la biblioteca?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

Explique:

8. ¿Cómo considera usted que es la respuesta del personal de la biblioteca ante las consultas?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

Explique: _____

9. De los siguientes servicios, ¿cuáles les gustaría que brinde la biblioteca?
Puede marcar varias opciones.

- Préstamo de documentos
- Referencia
- Internet
- Impresiones
- Búsquedas de información
- Libros digitales
- Bibliografías selectivas
- Boletines de divulgación
- Préstamo de equipo tecnológico y audiovisual
- Proyección de películas
- Charlas educativas
- Talleres de técnicas de estudio
- Celebración de efemérides

Apéndice 4

Universidad Nacional
Facultad de Filosofía y Letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Proyecto: PROPUESTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS QUE PERTENECEN AL CIRCUITO 01 DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE HEREDIA, DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE APOYEN LA LABOR EDUCATIVA DE LOS DOCENTES
Participante: Laura Díaz Fernández

Guía de Entrevista 1 **Encargado de la Biblioteca_____**

Esta entrevista está dirigida a los funcionarios de la biblioteca del colegio_____

Entrevistador: _____

Fecha: _____

Hora de inicio: _____ Hora de finalización: _____

Entrevistado: _____

Introducción: Presentación del entrevistador al entrevistado, se le comenta brevemente el interés de conocer su opinión acerca de los diferentes servicios y apoyo que brinda la biblioteca.

1. ¿Cuál es su grado académico?
2. ¿Cuántos años de experiencia tiene?
3. ¿Ha recibido cursos de actualización y/o capacitaciones? ¿Cuáles?
4. ¿Tiene conocimiento en el uso de las tecnologías? (Internet, computación, instalación de proyector, etc.)
5. ¿Le gusta el trabajo que desempeña?
6. ¿Cuáles idiomas domina?
7. ¿Cuáles son los servicios de información que ofrecen a los usuarios?
8. ¿Cuáles considera usted que son las necesidades de información de los usuarios de esta biblioteca?
9. ¿Cuál es la frecuencia con la que los usuarios utilizan los servicios que ofrece la biblioteca?

10. ¿Considera usted que la colección, la infraestructura y el personal de la biblioteca son pertinentes para la adecuada atención de los usuarios?
11. ¿Cuáles acciones realizan en la biblioteca para apoyar la labor de los docentes?
12. ¿Cuáles nuevos servicios se pueden implementar para apoyar la labor de los docentes?
13. ¿Cuáles son los requerimientos de personal, infraestructura, mobiliario, tecnológicos y económicos necesarios para implementar nuevos servicios de información?
14. ¿Cuál considera usted que debe ser el presupuesto para la biblioteca?
15. ¿Cuáles son las acciones que se deben establecer para apoyar la labor docente?
16. ¿Cuáles elementos considera usted que se deberían incluir en un plan de divulgación de los servicios de información propuestos?
17. ¿Cuál considera usted que sería la mejor forma de evaluar los servicios de información propuestos?

Apéndice 5

Universidad Nacional
Facultad de Filosofía y Letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Proyecto: PROPUESTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS QUE PERTENECEN AL CIRCUITO 01 DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE HEREDIA, DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE APOYEN LA LABOR EDUCATIVA DE LOS DOCENTES
Participante: Laura Díaz Fernández

Hoja de Cotejo 1 Pertinencia de los Recursos de las Bibliotecas

Indicadores	Observaciones
Pertinencia de la Colección	
Documentos actualizados	
Tamaño de la colección	
Documentos aptos para los usuarios	
Pertinencia de la Infraestructura	
Edificio	
Estado del edificio	
Espacio	
Tamaño de la biblioteca	
Ventilación	
Iluminación	
Rotulación	
Estantería	
Mesas	
Sillas	
Escritorios	
Mapoteca	
Salas de estudio grupal	
Salas de estudio individual	
Mesas	
Sillas	
Escritorios	
Área de atención a usuarios	
Pertinencia de la Tecnología	
Software	
Computadoras	
Acceso a Internet	
Video Beam	
Grabadoras	

Apéndice 6

Universidad Nacional

Facultad de Filosofía y Letras

Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

Proyecto: PROPUESTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS QUE PERTENECEN AL CIRCUITO 01 DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE HEREDIA, DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE APOYEN LA LABOR EDUCATIVA DE LOS DOCENTES

Participante: Laura Díaz Fernández

Hoja de Cotejo 2 Servicios que ofrece la biblioteca

Servicios	Sí	No	Observaciones
1. Préstamo de documentos			
2. Referencia			
3. Internet			
4. Impresiones			
5. Audiovisuales			
6. Búsquedas de información			
7. Formación de usuarios			
8. Proyección de videos afines a la materia vista en clase			
9. Charlas			
10. Lecturas obligatorias por el MEP			
11. Libros digitales			
12. Bibliografías selectivas			
13. Boletines de divulgación			
14. Talleres de técnicas de estudio			
15. Club de lectura			
16. Jóvenes escritores			
17. Talleres literarios			
18. Apoyo a docentes de español fomentando la lectura			
19. Celebración de efemérides			

Apéndice 7

Universidad Nacional
Facultad de Filosofía y Letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Proyecto: PROPUESTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS QUE PERTENECEN AL CIRCUITO 01 DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE HEREDIA, DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE APOYEN LA LABOR EDUCATIVA DE LOS DOCENTES
Participante: Laura Díaz Fernández

Hoja de Cotejo 3 Requerimientos de Recursos de las Bibliotecas

Indicadores	Sí	No	Cantidad	Observaciones
Infraestructura				
Edificio				
Tamaño de la biblioteca (espacio)				
Condición física de la biblioteca				
Ventilación				
Iluminación				
Rotulación				
Mobiliario				
Estantería				
Mapoteca				
Salas de estudio grupal				
Salas de estudio individual				
Mesas				
Sillas				
Escritorios				
Área de atención a usuarios				
Recursos Tecnológicos				
Software				
Computadoras				
Acceso a Internet				
Video Beam				
Grabadoras				
Cámaras de video				
Cámara fotográfica				
Recurso Humano				
Funcionarios				
Recargos				
Recursos económicos				
Presupuesto				

Apéndice 8

Universidad Nacional
Facultad de Filosofía y Letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Proyecto: PROPUESTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA LAS BIBLIOTECAS DE LOS COLEGIOS QUE PERTENECEN AL CIRCUITO 01 DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE HEREDIA, DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE APOYEN LA LABOR EDUCATIVA DE LOS DOCENTES
Participante: Laura Díaz Fernández

Matriz de Análisis 1 Requerimientos de Recursos de las Bibliotecas

Indicadores	Documento	Cantidad	Observaciones
Infraestructura			
Edificio			
Tamaño de la biblioteca (espacio)			
Condición física de la biblioteca			
Ventilación			
Iluminación			
Rotulación			
Mobiliario			
Estantería			
Mapoteca			
Salas de estudio grupal			
Salas de estudio individual			
Mesas			
Sillas			
Escritorios			
Área de atención a usuarios			
Recursos Tecnológicos			
Software			
Computadoras			
Acceso a Internet			
Video Beam			
Grabadoras			
Cámaras de video			
Cámara fotográfica			
Recurso Humano			
Funcionarios			
Recargos			
Recursos económicos			
Presupuesto			

Capítulo IX

ANEXOS

Capítulo IX
9. Anexo 1

Modelo de cuestionario para la Evaluación de los Servicios

Cuestionario

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar los servicios de informa recopilar las principales necesidades de información que ofrece la biblioteca del colegio _____, con la finalidad de realizar mejoras para el beneficio de los usuarios y usuarias de las unidades de información.

Instrucciones:

Marque con una (x) la respuesta seleccionada. Escriba en forma clara y precisa cuando se le solicite.

I. Datos personales

1. Sexo: Femenino Masculino
2. Edad: ____ años

II. Información de la biblioteca

3. ¿Se encuentra satisfecho con los servicios que brinda la biblioteca de su institución?

- () Sí ¿Por qué? Explique: _____
() No ¿Por qué? Explique: _____

4. ¿Utiliza el Internet en la biblioteca? Si la respuesta es sí, pase a la siguiente pregunta. De lo contrario pase a la pregunta 7.

- () Sí
() No

5. ¿Todos los días hay Internet, o algunas veces no?

Explique: _____

6. ¿La respuesta de las búsquedas son rápidas?

- () Sí
() No

7. ¿Conoce la cantidad de libros electrónicos que hay en la biblioteca?

- () Sí ¿Cuántos? _____.
() No

8. ¿Ha encontrado los libros electrónicos que necesita?

- Sí
- No

9. Al utilizar un libro electrónico, ¿le facilitan el dispositivo para poder leerlo?

- Sí
- No

Explique: _____

10. ¿El equipo tecnológico está disponible cuando lo necesita?

- Sí
- No

Explique: _____

11. ¿Usted considera que la cantidad de equipo tecnológico es suficiente?

- Sí
- No

Explique: _____

12. ¿El equipo usted considera que es actual o se encuentra desactualizado?

- Sí
- No

Explique: _____

13. ¿Utiliza usted el servicio de bibliografías selectivas? Si la respuesta es sí, pase a la siguiente pregunta. De lo contrario pase a la pregunta 15.

- Sí
- No

14. ¿El resultado de la bibliografía selectiva es el esperado?

Sí

No

Explique: _____

15. ¿Cuál es su opinión con respecto a los boletines de divulgación?

Explique: _____

16. ¿Asiste usted a los talleres de técnicas de estudio? Si la respuesta es sí, pase a la siguiente pregunta. De lo contrario pase a la pregunta 19.

Sí

No

17. ¿Cuál es su opinión con respecto al material brindado?

Explique: _____

18. ¿Las explicaciones fueron claras y concisas?

Explique: _____

19. ¿En la biblioteca de su institución celebran las efemérides?

Sí

No

Explique: _____

20. ¿Cuál sería su recomendación para mejorar los servicios que ofrece la biblioteca?

Explique: _____
