

DIAGNÓSTICO SOBRE HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS EN LA BIBLIOTECA
HERNANDO SANTOS CASTILLO UNIVERSIDAD LOS LIBERTADORES BOGOTÁ

Trabajo de grado para pregrado

Marínela Hernández Puentes

Asesor

Cesar Arturo Aristizábal Valencia

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

Armenia, 2013

Agradecimientos

Agradezco a dios por permitirme cumplir esta meta, por llenarme de sabiduría y perseverancia, pues creo en los sueños y en batallas ganadas con esfuerzo.

A la comunidad académica Uniquindio por creer en la educación a distancia virtual, que permite que muchas personas como yo puedan realizar sus logros a pesar de las distancia

Al profesor y asesor Cesar César Alberto Aristizábal Valencia quien con su conocimiento dedicación y sinceridad supo orientarme en el proceso.

A nuestras familias que han sido el aliciente para no rendirme en esta meta propuesta a todos
y cada una de las personas que de una u otra forma colaboraron en la realización de este
proyecto.

Contenido

Abstract.....	1
Planteamiento del problema	2
Justificación	4
Objetivos.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos específicos	5
Marco referencial	5
Visión	7
Marco legal	7
Marco conceptual	9
Calidad para bibliotecas universitarias	10
Las Normas ISO 9000: 2000	11
Modelos e indicadores para evaluar la calidad en bibliotecas universitarias	12
Planes de evaluación a nivel nacional.....	13
Marco teórico	16
Tecnologías de la información para bibliotecas	16
Evolución de las TIC´s	16
Repercusiones en el uso de las TIC para Bibliotecas.....	17
Universidad y la importancia de la tecnología en la biblioteca	18
Las tecnologías en el tratamiento de la información	19
La interconexión de sistemas.....	19

Bibliotecas Híbridas	20
Bibliotecas digitales.....	21
Diseño metodológico	22
Metodología de la investigación.....	22
Instrumentos de recolección de información.....	22
Diagnóstico	29
Repositorio Institucional.....	29
Universidades en Bogotá	31
Conclusiones	32
Referencias Bibliográficas	33

Lista de figuras

Figura 1. ¿Qué tipo de usuario es usted?	23
Figura 2. ¿Con que frecuencia visita la biblioteca?	24
Figura 3. ¿Conoce las bases de datos que ha adquirido la biblioteca para la recuperación de información académica?	24
Figura 4. ¿Ha consultado las bases de datos en acceso remoto? (fuera de la universidad)	25
Figura 5. ¿Sabe manejar el software de la biblioteca para la solicitud de material bibliográfico?	25
Figura 6. ¿Cuáles bases de datos conoce o ha hecho uso?	26
Figura 7. ¿Sabe manejar el software de la biblioteca para la renovación de material bibliográfico en línea dentro y fuera de la universidad?	26
Figura 8. ¿Qué tipo de material prefiere, en su rutina diaria de aprendizaje académico?	27
Figura 9. ¿Porque cree que los usuarios de la universidad no hacen uso de los servicios tecnológicos de la Biblioteca?	27
Figura 10. De ser usted usuario, cuáles de los servicios que ofrece la biblioteca hace uso, cotidianamente.	28

Resumen

Este trabajo se desarrolla con el fin de evaluar las herramientas de la Biblioteca Hernando Santos Castillo ubicada en chapinero de Bogotá, evaluando como tal todos los servicios y la calidad que se brinda en la consulta, recuperación y almacenamiento de la información, evidenciando las falencias y resaltando también todo aquellos instrumentos tecnológicos que hacen que se suplan las necesidades del usuario, se utilizaron métodos cuantitativos y cualitativos para adquirir los resultados que permitieron conocer el estado real con que cuenta la biblioteca para uso y utilización de los estudiantes en su vida académica

Palabras claves: Herramientas tecnológicas, Tecnologías de la información,

Abstract

This work is developed in order to evaluate the tools of the Library Hernando Santos Castillo chapinero located in Bogota, evaluated as such all services and quality that is provided in the query retrieval and storage of information, showing the flaws and highlighting also all those technological tools that make it user needs are met, we used quantitative and qualitative methods to acquire the results that allowed us to know the real state available to the library for the use of students in their academic

Key words: Information systems, Information technology

Introducción

El propósito de este trabajo es evidenciar el uso y la importancia de las tecnologías en las Bibliotecas Universitarias para el desarrollo de la educación en los estudiantes y calidad en sus actividades académicas, también tener en cuenta que la institución ha evolucionado en sus procedimientos y ha abarcado la virtualidad como medio de capacitación, situación que requiere que la biblioteca también evolucione en sus recursos involucrándose en la misión y visión institucional supliendo las necesidades de información de la comunidad académica.

Al realizar un diagnóstico en la Universidad los Libertadores se pretende con soportes evidenciar la necesidad de adquirir herramientas especializadas junto a una planificación en su proceso de formación, replanteándose junto al desarrollo del departamento la creación de nuevos perfiles y cambios en el organigrama.

Las tecnologías de la información influyen en la calidad de la educación, en la facilidad y accesibilidad de la consulta en una biblioteca universitaria, que está al servicio de sus usuarios, en los recursos que se poseen la evaluación de la calidad en las herramientas a adquirir y evaluar la calidad de los que depende para su renovación o cancelación, del uso que se le está dando y los resultados estadísticos de consulta, también de los procesos que se llevan a cabo para que el personal los conozca y se apropie de ellos para la realización de sus actividades sin recurrir a fuentes de dudable procedencia o que no son considerados fuentes primarias de información.

Planteamiento del problema

La fundación universitaria los libertadores es una institución, una organización social de educación superior con los procesos de formación integral presencial, distancia y virtual, con metodologías innovadoras adecuadas al contexto de la educación superior universitaria

privada, que ofrece programas profesionales de derecho, psicología, administración ingenierías y educación; posee una biblioteca de 2 pisos los cuales contiene una colección abierta y otra cerrada, con una cantidad de 35.000 títulos en libros físicos 68.000 ejemplares, y 18 bases de datos , libros y revistas electrónicas, las cuales están dirigidas a todos los programas unas específicas y las otras multidisciplinarias, hay para la atención de los servicios 16 funcionarios entre ellos 11 auxiliares especializados en la atención y servicio de los usuarios.

El problema radica en la baja utilización de estas herramientas tecnológicas para la búsqueda y recuperación de la información en la biblioteca, puesto que los usuarios están haciendo uso de buscadores con resultados académicos no muy confiables

La IFLA destaca la importancia de que los estudiantes de las universidades conozcan y hagan uso de todas las herramientas que se implementan, porque así de esta forma se está generando desarrollo tanto en la institución como así mismo en el país (IFLA, 2013) son múltiples los cambios que se pueden observar a partir de la implementación de las TIC, pues ha sido tan profundo su impacto que el tema de brecha digital se retoma hoy en día como fundamental para lograr índices de desarrollo de un país.

Inclusive, se habla de la necesidad de que las personas adquieran habilidades en el

Uso de estas herramientas para poder ser competentes en el manejo de la información para su participación de las comunidades.

La biblioteca ha hecho durante periodos, capacitaciones en herramientas tecnológicas y servicios, en el último año se intensifico y se trabajo directamente con los docentes de cada facultad, en la programación de capacitaciones en la salas de internet de la biblioteca que se utilizan para hacer las capacitaciones biblioteca, la cual están encargados los auxiliares

previamente capacitados con el fin de que los usuarios conozcan y hagan en el uso de las bases de datos y el uso como tal de la biblioteca. A pesar de todos estos esfuerzos que la institución y la biblioteca han llevado a cabo no se ha llegado al objetivo propuesto.

Se identificó el problema al ver las estadísticas de consulta, los cuales arrojaron resultado de consultas bajas, y de la falta de utilización de las herramientas.

Justificación

La necesidad de que la biblioteca como tal se desarrolle, es cuestión de todos, en todas partes del mundo hacer uso de todas las herramientas en cualquier y desde cualquier parte es fundamental para la evolución de esta era. Según la IFLA el desarrollo de las bibliotecas es fundamental como lo dice en el siguiente documento.

En su blog (IFLA express, 17-23) encuentra en su declaración sobre Bibliotecas y desarrollo que:

El acceso a la información es un derecho humano básico que puede acabar con el ciclo de pobreza y apoyar el desarrollo sostenible. La biblioteca es el único lugar en muchas comunidades en el que las personas pueden acceder a información que les ayudará a mejorar su formación, desarrollar nuevas habilidades, encontrar trabajos, poner en marcha empresas, tomar decisiones informadas en materia de agricultura y salud o entender qué está ocurriendo en cuestiones medioambientales. Su papel único hace de las bibliotecas un importante socio en el desarrollo, tanto para proporcionar acceso a la información en distintos formatos como para ofrecer servicios y programas que satisfacen las necesidades de información de una sociedad cambiante y cada vez más compleja. Las bibliotecas garantizan una sociedad donde cualquier persona puede aprender, crear e innovar, independientemente de su historia previa. Las bibliotecas apoyan una cultura de la

alfabetización y promueven el pensamiento crítico y la investigación. Las personas pueden aprovechar el poder de la tecnología y de Internet para mejorar sus vidas y sus comunidades a través de las bibliotecas. Las bibliotecas protegen los derechos de los usuarios para acceder a la información en un entorno seguro. Las bibliotecas son social y culturalmente inclusivas. Permiten a las personas relacionarse con las instituciones públicas para acceder a sus servicios y pueden actuar como intermediarias en la participación municipal y los nuevos servicios de administración electrónica.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar las herramientas utilizadas por la Biblioteca Hernando Santos Castillo enfocados en los estándares de calidad evidenciando cuáles requiere.

Objetivos específicos

- ✓ Analizar por medio de una estadística de satisfacción a usuarios la percepción sobre tecnologías de información de la Biblioteca Hernando Santos Castillo.
- ✓ Realizar un listado de características a evaluar en las actuales herramientas de la Biblioteca Hernando Santos Castillo.
- ✓ Sugerir nuevas herramientas que ayuden y simplifiquen el proceso de formación a usuarios en la Biblioteca Hernando Santos Castillo.

Marco referencial

Universidad fundación universitaria los libertadores es una institución de educación superior Se encuentra localizado en Bogotá al nororiente, en el barrio Chapinero.

La institución maneja dos jornadas estudiantiles; Hay aproximadamente 13.000 estudiantes, quienes la mayoría son ciudadanos capitalinos y algunos venidos de diferentes partes del país

La biblioteca “Hernando santos castillo” Está ubicada en la sede Bolívar de la universidad en el primer piso al lado costado de la plaza central, tiene 2 pisos que constan de: el primero; esta la oficina del director de la biblioteca y la oficina de la secretaria, en seguida está el área de circulación y préstamo donde se realiza el servicio de préstamo y devolución de material bibliográfico, al frente de esta área se encuentran 18 computadores especiales para la solicitud de material bibliográfico llamados “ catálogos “hay también una sala de estudio y un lugar para guardar maletas llamado casillero.

En el segundo piso se encuentra una sala abierta con libros de reserva para consulta en sala, dos salas de internet donde se hacen uso del servicio de internet y capacitaciones, más adelante están al servicio de los estudiantes los cubículos que se utilizan para el estudio de investigadores y sitios con total privacidad, lugares de concentración, al fondo de este piso está un lugar llamado sonoteca que se utiliza para escuchar música, relajación y hacer el uso de todo el material que se guarda allí, como audio libros, música, VCDS, DVDS (Fundación Universitaria los Libertadores, 2013). La Fundación Universitaria Los Libertadores es una Institución de Educación Superior sin ánimo de lucro y utilidad común, creada el 14 de mayo de 1982, por un destacado grupo de personalidades de la vida nacional, quienes tuvieron como fundamento esencial la obra libertaria, soportada en los principios, sueños e ideales de los símbolos de nuestra nacionalidad: Bolívar, Santander y Nariño, quienes, como protagonistas políticos, plasmaron los valores de libertad, orden y justicia, ideales educativos en los cuales se inspira el horizonte educativo de nuestra Institución

En esta fecha, se suscribió el acta de constitución y la asamblea estructuró el primer consejo directivo provisional.

Misión

Formar integralmente profesionales y ciudadanos críticos con amplio sentido de lo social, ético, estético y político; competentes investigativos, innovadores y con espíritu emprendedor, mediante la cualificación permanente del proyecto pedagógico, curricular y administrativo, que estén en concordancia con los avances de la ciencia, la tecnología y sustentados en el desarrollo económico, político, social, educativo y cultural de los ámbitos local, regional, nacional e internacional.

Visión

La Fundación Universitaria Los Libertadores se proyecta como una organización social de educación superior con liderazgo en el uso de las tecnologías como mediadoras en los procesos de formación integral en los campos social, económico, cultural, político, humanístico y científico mediante estrategias presenciales, a distancia y virtuales, con propuestas de formación permanente, uso de metodologías innovadoras adecuadas al contexto de la educación superior local, nacional e internacional para contribuir al desarrollo de la sociedad Colombiana.

Marco legal

Las Bibliotecas y sus recursos electrónicos en Colombia están regidos y respaldados por leyes y decretos

Se encuentra la ley 1343 (Alcaldía de Bogotá, 2012) de donde se resalta:

Se definen principios y conceptos para la sociedad de la información y la organización de las Tic, en el numeral cuarto de la Ley 1341 como principio orientador, según el cual: el

Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio.

El objetivo principal de una política nacional de las TIC es el de alcanzar un equilibrio entre riesgos y beneficios al expandir el uso de las TIC en concordancia con los fines de una política nacional de desarrollo. Por lo general, este objetivo se traduce en la elección de una serie de políticas específicas como son:

- ✓ ¿Qué privatizar y cuándo?
- ✓ ¿En qué momento abrir cada mercado a la competencia?
- ✓ ¿Cuándo empezar a regular?
- ✓ ¿Qué aspectos se deben regular y qué aspectos deben ser dejados para que los mecanismos propios del mercado los regulen?

La legislación determina los regímenes financieros, laborales y de rendición de informes bajo los cuales debe funcionar un organismo regulador y, por lo tanto, define tanto las funciones de éste como su grado de independencia (Alcaldía de Bogotá, 2012).

La Ley 115 de 1994 (Alcaldía de Bogotá, 1994) también denominada Ley General de Educación dicta que:

Dentro de los fines de la educación, el numeral 13 de su artículo 5 la promoción en la persona y en la sociedad de la capacidad para crear, investigar, adoptar la tecnología que se requiere en los procesos de desarrollo del país y le permita al educando ingresar al sector productivo.

La (Alcaldía de Bogotá, 2001) dentro de su ley 715 ha brindado la oportunidad de trascender desde un sector “con baja cantidad y calidad de información a un sector con un conjunto

completo de información pertinente, oportuna y de calidad en diferentes aspectos relevantes para la gestión de cada nivel de cada sector.

La Ley 1341 del 30 de julio de 2009 es una de las muestras más claras del esfuerzo del gobierno colombiano por brindarle al país un marco normativo para el desarrollo del sector de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Esta Ley promueve el acceso y uso de las TIC a través de su masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro, y en especial, fortalece la protección de los derechos de los usuarios (Alcaldía de Bogotá, 2009).

Marco conceptual

Como componente base de la investigación la se encuentra como institución base de conocimiento la (IFLA, 2013):

La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) es el principal organismo internacional que representa los intereses de los servicios bibliotecarios y de información y de sus usuarios. Es la voz global de los profesionales de las bibliotecas y la información. Fundada en Edimburgo, Escocia, el 30 de septiembre 1927 en una conferencia internacional, tiene en este momento 1.500 miembros en unos 150 países de todo el mundo. IFLA se registró en los Países Bajos en 1971. La Biblioteca Real, la Biblioteca Nacional de los Países Bajos, en La Haya.

Otra organización es la (UNESCO, 2009) quien:

Obra por crear condiciones propicias para un diálogo entre las civilizaciones, las culturas y los pueblos fundado en el respeto de los valores comunes. Es por medio de este diálogo como el mundo podrá forjar concepciones de un desarrollo sostenible que suponga la observancia de los derechos humanos, el respeto mutuo y la reducción de la pobreza, objetivos que se

encuentran en el centro mismo de la misión y las actividades de la UNESCO. Todas las estrategias y actividades de la UNESCO se sustentan en las ambiciosas metas y los objetivos concretos de la comunidad internacional, que se plasman en objetivos de desarrollo internacionalmente acordados, como los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Por ello, las competencias excepcionales de la UNESCO en los ámbitos de la educación, la ciencia, la cultura y la comunicación e información contribuyen a la consecución de dichas metas. La misión de la UNESCO consiste en contribuir a la consolidación de la paz, la erradicación de la pobreza, el desarrollo sostenible y el diálogo intercultural mediante la educación, las ciencias, la cultura, la comunicación y la información.

Calidad para bibliotecas universitarias

(González Guitián & Molina Piñeiro, 2008), analizan la calidad para las Bibliotecas universitarias como:

La calidad en una biblioteca universitaria es la capacidad que tienen los productos y servicios ofrecidos a la comunidad universitaria y a la sociedad para satisfacer con la mayor plenitud las necesidades de información y documentales expresados o implícitos de los usuarios. La evaluación de la calidad en las actividades que ofrece una BU permite asegurar a la sociedad que dicha institución cumple con un conjunto de estándares mínimos de calidad, con un reconocimiento internacional y que, además, rinde cuentas con transparencia sobre los recursos que recibe. En este nuevo contexto subyace una minuciosa revisión de su estructura organizacional, liderazgo, modelo de gestión (planeación), procesos y comunicación, recursos económicos, fondos documentales, servicios, instalaciones, tecnología y personal.

La evaluación debe entenderse como un proceso participativo y transparente de todos los agentes implicados personal de biblioteca, estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios tanto en la recogida y análisis de la información, como en los resultados obtenidos.

Las Normas ISO 9000: 2000

Desde la perspectiva de los sistemas de gestión de la calidad, refieren que "la evaluación es un examen metódico, independiente, realizado para determinar si las actividades o resultados relativos a la calidad, satisfacen las disposiciones previamente establecidas, para comprobar que estas disposiciones se aplican y evalúan para alcanzar los objetivos previstos. También es el proceso ordenado, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría.

El objetivo fundamental de la evaluación de la calidad es mejorar la biblioteca en el sentido más amplio, o uno de sus servicios, productos o procesos; corregir los puntos débiles de los recursos, procesos, servicios y productos. Pero, también, identificar los aspectos que se cumplen correctamente, los parámetros aceptables que es conveniente mantener o mejorar. Es necesaria la implicación de los trabajadores en todos los procesos, así como conocer a estos como individuos, con el propósito de obtener una actitud receptiva de ellos hacia los cambios, su participación, su compromiso para cumplir los planes e integrarse a los procesos que se inicien.

Trabajar en función de la calidad tiene que ver con "hacer las cosas bien" y debe convertirse en una filosofía de trabajo para cualquier clase de organización, entre ellas las bibliotecas. En este sentido, el primer gran objetivo a lograr es: motivar y convencer a todos sus trabajadores de la necesidad de realizar ciertos cambios para alcanzar determinadas metas y objetivos, imposibles de lograr sin el compromiso del total de los empleados y dirigentes de

una institución, y que finalmente no busca más que lograr la satisfacción las necesidades y expectativas de sus usuarios/clientes y el mejoramiento de la empresa.

Modelos e indicadores para evaluar la calidad en bibliotecas universitarias

A continuación, se estudiarán algunos de los indicadores cuantitativos y cualitativos más utilizados para medir el rendimiento de una biblioteca; estos últimos se utilizan frecuentemente para medir la satisfacción de los usuarios y del personal. La utilización de ambos tipos de indicadores permite obtener una descripción más completa del rendimiento de la biblioteca.

La Organización Internacional para la Estandarización con su Norma ISO 11620 (Information and Documentation-Library Performance Indicators), de 1996, constituye una referencia reconocida internacionalmente para medir la calidad de los servicios bibliotecarios por medio de una serie de procedimientos y una metodología común con el objetivo de apoyar el uso de indicadores de rendimiento en las bibliotecas y difundir cómo se debe realizar su medición.²² Incluye una lista de indicadores con su denominación, objetivo, alcance, definición, metodología, interpretación, fuentes donde aparece y sus indicadores asociados

Como se observa, el primer indicador de rendimiento bibliotecario recogido por ISO 11620/UNE 50-137 es la opinión y satisfacción del usuario mediante encuestas sobre el horario, instalaciones, etcétera. Sin embargo, existen áreas de las que no se recoge ningún indicador, como recursos humanos, servicios en línea, formación de usuarios y promoción de servicios.

Por su parte, la Federación Internacional de Instituciones y Asociaciones Bibliotecarias (IFLA) propuso en el año 1998 sus directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias, las características que diferencian estas

directrices, en relación con la norma ISO, son: se centran en BU, inciden en indicadores sobre los usuarios e incluyen, tanto indicadores para mediciones generales, como mediciones para actividades específicas.

Planes de evaluación a nivel nacional

1992-1994. Programa Experimental de Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario.

1994-1995. Proyectos Pilotos Europeos para la Evaluación de la Calidad en la Enseñanza Superior.

1996-2000. I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU).

1998-2001. Evaluación de la Calidad de las bibliotecas universitarias catalanas.

2001-2006. II Plan de la Calidad de las Universidades (PCU).

2001-2006 Plan Andaluz de Calidad de las Universidades (PACU).

2006-2007. II Proceso de Evaluación de la Calidad de las bibliotecas universitarias catalanas.

2006- .Evaluación de servicios universitarios y unidades de gestión. Convenio ANECA-CEG

Se considera la evaluación como un proceso que permite comprobar la trayectoria de la biblioteca, el cumplimiento de los objetivos establecidos, un acercamiento a las metas y, en definitiva, la consecución de la misión establecida por la institución en la que se enmarca. Calidad es simplemente trabajar en función de calidad, es signo de hacer las cosas bien, de cumplir con normas y llevar a cabo los objetivos y metas establecidos, donde se pueda llegar a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Las bibliotecas universitarias que se enfrentan a nuevos desafíos en cuanto a la gestión que realizan, se ciñen a nuevas formas de sistemas de educación enseñanza y aprendizaje, Según

(Ibañez Marmolejo, 2001), *“La biblioteca universitaria, como cualquier sistema de información, es un conjunto interactivo de personas, tecnología y documentos”* En los últimos años las tecnologías de la información han cambiado las formas de búsqueda, recuperación y almacenamiento de información, La ALA define la BU como *“...biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios”*.

(González Guitián & Molina Piñeiro, 2008) Consideran la Biblioteca:

Un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad / Institución en su conjunto, tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad/Institucionales.

En definición los conceptos son unánimes en considerar que las bibliotecas universitarias son instituciones que potencian creación de nuevos conocimientos, lo cual trae un fuerte impacto en la parte cultural y social de una nación

En la situación actual la evolución se ha visto los nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, gracias a las TIC'S, Hacia nuevas formas de aprendizaje como e-learning. Actualmente los retos a los que se enfrentan precisamente por los mismos cambios tecnológicos y al tener que cambiar hasta las políticas de la instituciones al tener que cambiar todo tipo de formatos, hoy electrónicos, las bibliotecas además, adquieren la responsabilidad de motivar y desarrollar habilidades de la alfabetización informativa.

La automatización de bibliotecas universitarias se ha notado como el aspecto más documentado que viven de forma comprimida desde los años 1980 y 1995 desde este año, las bibliotecas adquirieron su catálogo automatizado pero deberán prestar atención a la enorme movilidad de la oferta de servicios comerciales de información electrónica. A pesar de las grandes posibilidades de las nuevas tecnologías, el desarrollo de las bibliotecas en los últimos años ha sido muy notorio, los costes asociados a ellas quizá no permitirán que las bibliotecas universitarias se mantengan al día de forma fácil.

En cuanto a sus servicios, las bibliotecas se han encargado de mejorar sus servicios han mejorado características como en el horario, y se han propuesto en su mayoría estar a la vanguardia de muchas herramientas que permitirán unas organizaciones adaptables abierta en reorganización de servicios y la posibilidad de la aplicación de nuevas tecnologías.

En países avanzados como Estados Unidos, Reino Unido y Holanda han implementado modelos de bibliotecas de no presenciales que pueden modificar horarios, donde se convierte un centro abierto de aprendizaje, proyectos educativos relacionados con información y tecnologías.

En este proceso de bibliotecas digitales, como elemento clave en organización de documentación y gestión de información.

Kaoru Ishikawa (1986), la define como: *“es el control total de calidad conseguido a través de la participación total de toda la empresa, donde se organizan los grupos con el fin de estudiar y se estudia para no repetir errores”*.

La evaluación de calidad en todas las actividades que tiene la universidad que permite que saber ante la sociedad que se cumple con una serie de normas de calidad con unos estándares de calidad con reconocimiento internacional.

Marco teórico

Tecnologías de la información para bibliotecas

Se entiende por el conjunto de recursos de procedimientos para tratamiento de almacenamiento de información. Las nuevas tecnologías se refieren a todos los nuevos medios que, en los últimos años, han facilitado el flujo de información (internet, el videodisco digital [DVD], los computadores portátiles y todos los aparatos tecnológicos que sirven para producir, desarrollar y llevar a cabo la comunicación). En lo que se refiere a los medios de comunicación, las nuevas tecnologías han posibilitado la existencia de periódicos digitales, de publicidad en Internet, de la emisión de música y videos sin necesidad de aparatos de radio o equipos de sonido, así como de la comunicación instantánea entre personas de diversos países con un costo económico mucho menor que el que implican los servicios telefónicos convencionales. Un efecto notable que han tenido las nuevas tecnologías en el ámbito de los medios de comunicación ha sido el de hacer que los medios manuscritos de comunicación (es decir, las cartas y mensajes que se enviaban de un lado a otro por medio del servicio postal) hayan menguado enormemente (Associates in cultural Exchange, 2013).

Evolución de las TIC's

La evolución de las tecnologías de la información no sólo tiene implicaciones sociales, sino que también es producto de las condiciones sociales y, sobre todo, económico de una época y país. El contexto histórico es un factor fundamental para explicar su éxito o fracaso frente a tecnologías y las condiciones de su generalización.

El cambio tecnológico tan sólo puede ser comprendido en el contexto de la estructura social dentro de la cual ocurre. La explicación a todas las preguntas sólo puede hallarse en los contextos sociales, políticos y económicos en los que se crearon y desarrollaron como

innovaciones. Lo que está pasando ahora con el internet, la explosión de contenidos comerciales o las batallas por controlar el mercado del software, no son precisamente un producto de la tecnología. Así, nos encontramos en un período en el que el uso comercial de las redes informáticas está propiciando la investigación en aspectos antes poco relevantes como la seguridad en las transacciones electrónicas, el dinero electrónico, la banca electrónica, la bolsa, además de potenciar el uso de las mismas en la Educación, como son e-learning, aulas, virtuales, Así, el uso de las TIC en educación, viene desarrollándose desde años anteriores, tal es el caso que los primeros indicios de investigación sobre los medios, como antecedente a las TIC, se encuentran en torno a 1918, pero se considera la década de los 50 como un punto clave en el posterior desarrollo de todos los ámbitos de la Tecnología Educativa. La utilización de los medios audiovisuales con una finalidad formativa, constituye el primer campo específico de la Tecnología Educativa (González Guitián & Molina Piñeiro, 2008)

Repercusiones en el uso de las TIC para Bibliotecas

(Castells, 1995) Si bien es cierto que la necesidad de comunicarse hace más notorio el carácter indispensable del conocimiento sobre las tecnologías de información y comunicación y la aplicación de éstas en distintos ámbitos de la vida humana, se hace necesario también reconocer las repercusiones que traerá consigo la utilización de estas nuevas tecnologías ya sean benéficas o perjudiciales.

A continuación mostramos algunas de las ventajas y desventajas que origina el empleo de las TIC's en el desarrollo de las actividades humanas.

Brinda grandes beneficios y adelantos en salud y educación; potenciar a las personas y actores sociales, ONG, etc., a través de redes de apoyo e intercambio y lista de discusión,

apoyar a las PYME de las personas empresarias locales para presentar y vender sus productos a través de la Internet; permitir el aprendizaje interactivo y la educación a distancia; impartir nuevos conocimientos para la empleabilidad que requieren muchas competencias (integración, trabajo en equipo, motivación, disciplina, etc.); ofrecer nuevas formas de trabajo, como teletrabajo, dar acceso al flujo de conocimientos e información y mejorar las vidas de las personas, facilidades, exactitud, menores riesgos, menores costos

En cuanto a las desventajas podemos apreciar que los beneficios de esta revolución no están distribuidos de manera equitativa; junto con el crecimiento de la red internet, ha surgido un nuevo tipo de pobreza que separa los países en desarrollo de la información, dividiendo los educandos de los analfabetos, los ricos de los pobres, los jóvenes de los viejos, los habitantes urbanos de los rurales, diferenciando en todo momento a las mujeres de los varones. Según se afirma en el informe sobre el empleo en el mundo 2001 de la OIT "la vida en el trabajo en la economía de la información. La relevancia de las TIC en la sociedad de la información exige unas políticas tecnológicas acordes con los nuevos tiempos, y se presenta frecuentemente como una de las principales razones por las que la tecnología y los nuevos medios deberían estar también presentes en las Instituciones Educativas.

Universidad y la importancia de la tecnología en la biblioteca

El desarrollo de la ciencia y tecnología el surgimiento sociedades informatizadas, instituciones y bibliotecas con miedo de enfrentarse a los cambios, los cuales permitirían la calidad de la educación en el ser humano que efectivamente se convierten en logros y fortalezas para responder a exigencias de la actual sociedad.

La biblioteca es un ente académico donde se convierte en la razón de ser de la institución, su principal objetivo es su apoyo bibliográfico con todos sus servicios, debe trabajar para la

satisfacción de necesidades en el estudiante, utilizando para ello todas las tecnologías. Iniciando con la internet como red de telecomunicación abierta al mundo con la capacidad de llegar a toda la comunidad universitaria

La nueva tecnología hace un cambio radical en la manera y en las exigencias, el ciberespacio abre las ventanas del mundo, en donde encontramos todo con tan solo navegar por internet.

Ya no hay limitaciones en cuanto tiempo en el espacio y se asume cambios radicales en la forma de educación, ya se contempla la normalidad en la forma de adquirir los conocimientos sin barreras, como de tener un docente físico.

La tecnología también existe ahora para el almacenamiento masivo de la información en varios y toda clases de soportes, dispuestos para su utilización

Las tecnologías en el tratamiento de la información

El rápido crecimiento en la industria de la información integrada por las ramas productivas asociadas a las tecnologías de la información y la comunicación y por la industria de los contenidos digitales, diseña una nueva forma social que se aleja progresivamente de tradicionales estructuras industriales y de los servicios.

La nueva sociedad del conocimiento requiere organizaciones más abiertas flexibles y desconectadas Orientándose al funcionamiento en red y con capacidad de reacción inmediata mediante la creación de servicios y productos de información adaptados a las necesidades reales de los usuarios, unas de las tecnologías usadas actualmente y de mucha importancia es la

La interconexión de sistemas

La necesidad de conectar los equipos entre sí, con lo cual es necesario conectarlos se necesitan equipos especializados, con sus objetivos primordiales como son: involucrar diversas redes especialmente para el usuario, la interconexión que permite superar limitaciones físicas, con el sistema permite compartir recursos, trabajo en grupo en coordinación de tareas objetivo importante que conviene a todas las organizaciones es su reducción de costos.

Bibliotecas Híbridas

La utilización de los sistemas documentales y la computación en las bibliotecas, archivos, centros de documentación o bancos de datos, ha sido también efectuada con el beneficio en la utilización de herramientas de búsqueda, almacenamiento y recuperación de información; Estas bibliotecas e instituciones documentales se han beneficiado de catálogos automatizados u OPACs, de bases de datos o de tesauros informatizados. La internet se ha convertido en una herramienta fundamental en la búsqueda, también todas las posibilidades web que ahora brinda la tecnología, para filtrar mayor cantidad de información de calidad para sus usuarios.

Las bibliotecas han tenido que dar paso a aspectos de las nuevas tecnologías, como en la industria productora de información documental, las editoriales sobre todo, también han tenido que cambiar parte de su sistema tradicional de producción, el libro o documento electrónico o digital. La biblioteca siempre se caracterizó por tener como soporte tradicional de información “el papel” ahora tanto los centros documentales como los usuarios en general se han tenido que abrir a nuevas expectativas y nuevos formatos de información ; han volcado toda la información contenida en los libros de papel a los libros digitales. Ahora, las bibliotecas reciben muchos tipos de soportes donde los bibliotecarios y personal directamente conectado con este campo será el encargado de difundir los tecnológicos cambios.

Esta nueva definición de las bibliotecas se ha denominado bibliotecas "híbridas", donde la mezcla de documentos analógicos y digitales ha dado origen a la utilización del término "recurso" para reunir de forma conjunta la nueva naturaleza de los fondos documentales.

La utilización se debe ser simultánea puesto que los dos tipos de soporte ofrecen información por igual, pero la utilización, manejo y gestión de los documentos electrónicos cambian. Esta es pues las nuevas renovaciones tecnológicas que se han hecho en cuanto a bibliotecas, centros documentales y archivos.

Bibliotecas digitales

(Martinez Usero, 2007) La era digital es un factor para alcanzar objetivos, el desarrollo de las naciones y el acceso a las herramientas informáticas y los medios de comunicación contribuye a desarrollo cultural y económico.

La difusión de la información permite que los ciudadanos se beneficien y conozcan y hagan uso de un aprendizaje y una buena educación, el acceso a equitativo al patrimonio cultural y científico de la humanidad, contribuye a promover el aprendizaje y la comprensión de la riqueza y diversidad del mundo no solo para la generación actual si no para las futuras

Las bibliotecas digitales son un centro de información, que está basado en documentos en la utilización de internet, que contienen servicios novedosos para dar acceso a colecciones digitales, estas están dispuestas para toda la comunidad con acceso fácil y cómoda para que puedan utilizarse de manera rápida y económica.

La misión y los objetivos es dar un acceso directo a recursos informativos digitales y no digitales, y vincular la tecnología de la información en la educación.

Sus objetivos principales para estas bibliotecas son;

- ✓ Promover la digitalización el acceso y la preservación del patrimonio cultural y científico.

Vincular la tecnología de digitalización en la vida del desarrollo de todos los usuarios para una mejor calidad de educación.

Diseño metodológico

Metodología de la investigación

Este trabajo maneja como tipo de investigación métodos cualitativos y cuantitativo ya que busca encontrar la situación que tiene la Biblioteca Hernando Santos Castillo de la Fundación Universitaria los Libertadores con respecto a las Tecnologías de la información; a fin de encontrar el diagnóstico que estamos buscando.

Se va a encuestar personas al azar en la universidad, sin tener en cuenta su condición de usuario, de esta forma la encuesta nos va a revelar la incógnita que queremos resolver entre ellos pueden estar los estudiantes, docentes. Funcionarios y administrativos

Vamos a contar con la participación de un total de 50 usuarios entre estudiantes, docentes, funcionarios y administrativos para resolver la encuesta y a través ella medir el impacto que han tenido la Tics en la biblioteca.

Instrumentos de recolección de información

En la sistematización de información se utilizara la herramienta de Google Drive que sirve para realizar encuestas o elaborar rápidamente una lista de formulario online. Donde se pueden ver los resultados perfectamente organizados en una hoja de cálculo. En el que el objetivo principal es poder sacar cifras, promedios y graficas de las respuestas dadas por los usuarios de la biblioteca universitaria Hernando Santos Castillo de la Fundación Universitaria los Libertadores que hacen parte de la muestra.

Por medio de este link se podrá visualizar el modelo que se utilizó en la encuesta:

Link Modelo de encuesta

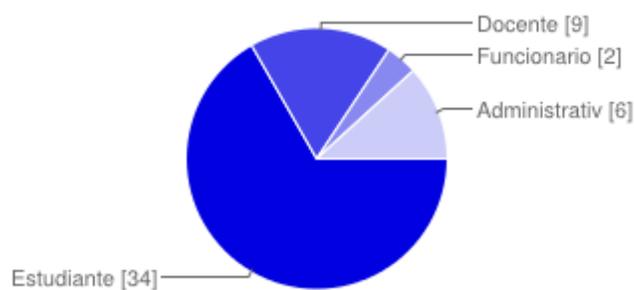
https://docs.google.com/a/libertadores.edu.co/forms/d/1WcgNaJ_iIavUR3fyM5TEs1nVZlyY_fz5UHvGTcDhOpc/viewform

Encuesta

Es un estudio que el investigador hace para recolectar datos por medio de una serie de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión características o hechos específicos.

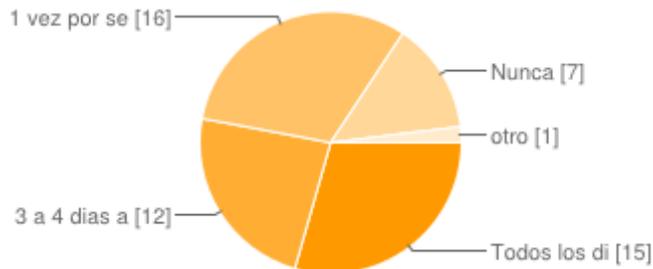
En este estudio de caso es necesario hacer una encuesta para conocer el uso y conocimiento que tienen los usuarios de los servicios tecnológicos que posee actualmente la Biblioteca Hernando Santos Castillo de la Fundación Universitaria los Libertadores, y cuáles son las necesidades que tienen respecto a las mismas, pues de las respuestas se pueden obtener los diferentes datos, analizar diferentes problemáticas aun no percibidas y así buscar la mejora de los servicios y productos que pueda ofrecer la biblioteca.

Figura 1. ¿Qué tipo de usuario es usted?



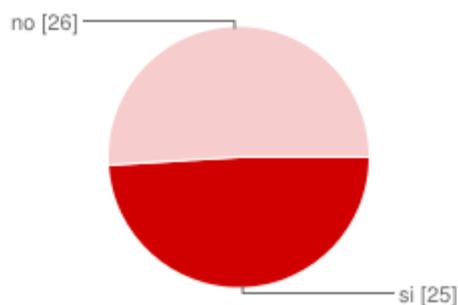
Dentro de los perfiles encontrados alrededor de la biblioteca se encuentra que del 100% de las personas encuestadas que fueron 51, el 67% son estudiantes, el 18% son docentes, el 4% son funcionarios y administrativos el 12%, se identifican los perfiles asociados a la biblioteca además de certificar que en su mayoría quien tiene poder de decisión en la adquisición de herramientas enfocadas a TIC's serán los estudiantes.

Figura 2. ¿Con que frecuencia visita la biblioteca?



Dentro de los perfiles encontrados en la biblioteca se encuentra que de el 100 % de las personas encuestadas el 16.31% de usuarios que van a la biblioteca solo 1 vez por semana, 15.29 % que van toda los días de la semana y 12.24 % que van de 3 a 4 días a la semana, 16.31 y 71.4% de personas que nunca asiste, según los resultados hay un alto porcentaje de las personas encuestadas que asisten a la biblioteca 1 vez a la semana, por lo tanto la consulta como consecuencia es baja, se tomaria en cuenta que la biblioteca no difunde una constante información por medio de herramientas electrónicas ni aprovecha los medios digitales para hacerlo.

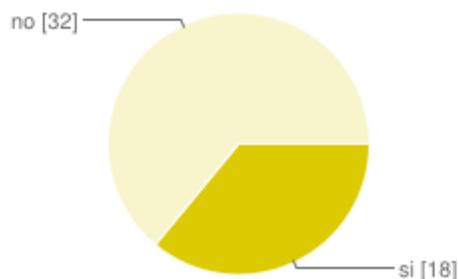
Figura 3. ¿Conoce las bases de datos que ha adquirido la biblioteca para la recuperación de información académica?



Dentro de los perfiles encontrados en la biblioteca se encuentra que del 100% de las personas el 49% si las conoce y un 51% no las conoce es un resultado muy dividido y se puede observar la falta de información y comunicación, pues tiene un alto porcentaje sobre las herramientas que adquirido la biblioteca a beneficio de sus usuarios y la importancia de utilizarlos. Por parte de las institución se deberían adecuar salas especiales para capacitar a los

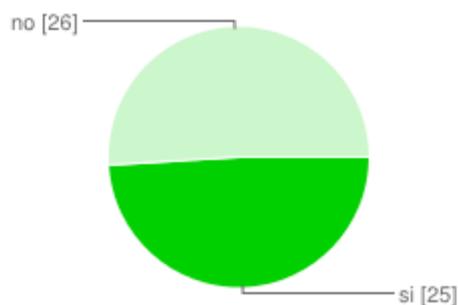
estudiantes, videos informativos que transmitan constantemente la forma de acceso y la importancia de hacerlo.

Figura 4. ¿Ha consultado las bases de datos en acceso remoto? (fuera de la universidad)



Dentro de los perfiles de la biblioteca la consulta en acceso remoto es de un: 32 36% y de un 64% de un no ha consultado las bases de datos fuera de la universidad, como lo registra este resultado se ve el porcentaje tan alto que deja ver los estados y la calidad que está manejando los estudiantes en sus contenidos de sus investigaciones, es necesario que la biblioteca use las herramientas tecnológicas para capacitarlos y concientizarlos en las características positivas que implica

Figura 5. ¿Sabe manejar el software de la biblioteca para la solicitud de material bibliográfico?



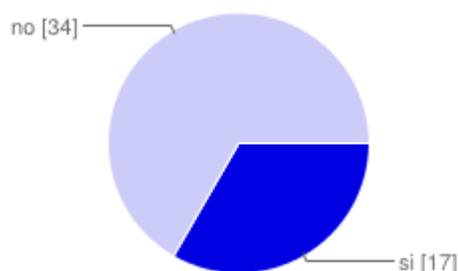
Dentro de los perfiles de la biblioteca los encuestados respondieron con un porcentaje positivo de 25.49 y de un porcentaje negativo de un 26.51% el cual ratifica las respuestas anteriores de una inasistencia a la biblioteca y utilización de sus servicios, se debería tener personas especializadas en el tema en capacitaciones pertinentes que ayuden al usuario en la presentación de estos tecnológicos servicios

Figura 6. ¿Cuáles bases de datos conoce o ha hecho uso?

Magisterio	8	12%
legis	7	10%
ProQuest	25	37%
librisite	4	6%
Astrea Virtual	8	12%
IEEEExplore	4	6%
Multilegis	6	9%
Pearson	4	6%
Aviation week	2	3%

Dentro de los perfiles de la biblioteca se encuentra que las bases de datos como; ProQuest es la más conocida y consultada por sus usuarios con un porcentaje de 25.37% y unos porcentajes entre 12%, 10%, 8%, 4% y 2% están entre los porcentajes de consultas de las demás bases, se concluye que este alto porcentaje se da por su multidisciplinariedad, y facilidad en el manejo, es importante agregar que el porcentaje debe presentarse en un resultado más alto, para ello debe haber mucha más participación por parte de la biblioteca con estrategias que permita que sus usuarios conozcan y hagan uso de las herramientas tecnológicas que adquiere.

Figura 7. ¿Sabe manejar el software de la biblioteca para la renovación de material bibliográfico en línea dentro y fuera de la universidad?



Dentro de los perfiles de la biblioteca se encontró que en un 17.33% de los usuarios saben hacerlo mientras que un 34.67 de porcentaje no sabe renovar el material en línea, se tiene que

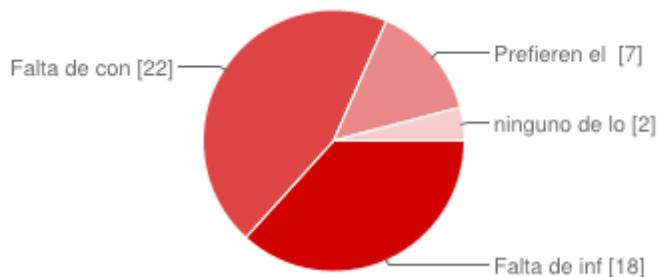
trabajar en capacitaciones por parte de la institución con videos conferencias y capacitaciones en el manejo de las herramientas tecnológicas en la biblioteca

Figura 8. ¿Qué tipo de material prefiere, en su rutina diaria de aprendizaje académico?

Libros digitales	17	18%
Libros en físico	28	30%
Documentos x en internet	25	27%
Bases de datos	8	9%
Publicaciones digitales	6	7%
Publicaciones físicas	8	9%

Dentro de los perfiles de la biblioteca se encuentra que el servicio más consultado son los libros en físico con un 28.30% , documentos x internet con un 25.27% , los libros digitales con un 17% y bases de datos con un 8.9% y publicaciones digitales un 6% y publicaciones físicas con un 8.9% , tomando en cuenta los resultados se puede observar que las herramientas tecnológicas para los estudiantes de esta institución no son prioridad y se inclinan que en bases de datos, libros digitales se concluye la 30 consulta de herramientas tecnológicas dentro y fuera de la universidad

Figura 9. ¿Porque cree que los usuarios de la universidad no hacen uso de los servicios tecnológicos de la Biblioteca?



Falta de información de los servicios	18	37%
Falta de conocimiento	22	45%
Prefieren el servicio tradicional	7	14%
ninguno de los anteriores	2	4%

De un 22% de falta de conocimiento y un 18 % de falta de conocimiento en los usuarios que no hacen uso de los recursos tecnológicos de la biblioteca, esto nos hace confirmar aún más que por estas causas se han venido presentando las falencias de consulta en la biblioteca.

Figura 10. De ser usted usuario, cuáles de los servicios que ofrece la biblioteca hace uso, cotidianamente.

Préstamo y devolución de material bibliográfico	21	23%
Salas de lecturas	27	30%
Sala internet	23	26%
Sonoteca	11	12%
Cubículos de investigación	8	9%

Dentro de los perfiles de la biblioteca se encuentra que en un 27.30 se hace uso de las salas de lecturas, en un 23.26 % se utiliza las salas de internet, el 21% para préstamo de libros y en un 11.12%, en los resultados se enfatiza que los porcentajes más altos en servicios la consulta de salas y prestamos de material bibliográfico todavía se mantienen como herramientas principal de los usuarios.

Evaluación de herramientas tecnológicas de la Biblioteca Hernando castillo

La situación actual de los servicios y las herramientas con las que cuenta en este momento la biblioteca, refleja la carencia de instrumentos tecnológicos y una administración con falencias a satisfacer y estudiar realmente las necesidades del estudiante, en cuanto los servicios tecnológicos, de las 15 bases de datos con las que se cuenta, se observo que muchas de ellas no corresponden a las necesidades y las prioridades de los estudiantes, y que por estas razones no son consultadas, además la difusión de la informacion y comunicación en dar a conocer los servicios es muy pobre, las capacitaciones a la comunidad académica no cumple con las condiciones y las herramientas necesarias para la continua comunicación a todos los usuarios instruyendo y manteniendo una relación más cercana con todo lo representado a los

innovadores servicios y los conceptos de necesidad y calidad que representan la utilización de estos recursos.

La Biblioteca Hernando Santos Castillo de la mano de sus colaboradores pueden trabajar en el diseño diferentes redes sociales tales como Facebook, Twitter, Blogs herramientas que hoy en día son muy manejadas y consultadas por diferentes usuarios; herramientas como web chat que atiende sus usuarios por medio del chat donde le resuelve todas las inquietudes que tengan los usuarios de todo tipo de preguntas que puedan tener, es una excelente manera de que los usuarios conozcan y tengan información de las herramientas que la biblioteca adquiere como servicios para el desarrollo y la calidad de la educación de sus estudiantes, esta es una de las herramientas que ya tienen muchas instituciones, no solo universitarias sino también organizaciones empresariales donde optaron esta opción como una estrategia de servicio.

Diagnóstico

Repositorio Institucional

Herramientas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
RSS										x				x	
Alertas	x		x	x				x		x					x
Guardar búsquedas	x	x	x	x		x	x	x	x	x		x	x	x	
Tesaurus				x				x	x	x					
Filtros	x	x	x	x		x		x	x	x		x	x	x	
Móvil							x								
Descarga documentos	x	x		x		x		x	x	x	x	x	x	x	x
Inglés				x					x					x	
Texto completo	x	x		x		x	x	x	x	x		x	x	x	x
Refworks				x		x						x	x		

1. Librisite

4. IEEEExplore

2. Ástrea virtual

5. Pearson

3. Magisterio editorial

6. Multilegis

- | | |
|------------------|---------------------|
| 7. Legismovil | 11. Psicodoc |
| 8. Ebsco | 12. Ambientalexinfo |
| 9. Aviation week | 13. Leyex.info |
| 10. Proquest | 14. Autorepair |
| | 15. noticia oficial |

Se evidencia respectivamente según la estadísticas que se llevo a cabo, que efectivamente las herramientas y las bases de datos con las que cuenta en este momento la biblioteca, no son suficientes ya que no suplen las necesidades de los estudiantes, especialmente para las metodologías de distancia y virtual, es de suma importancia para este tipo de estudiantes puesto que ellos requieren muchas más herramientas que pueden utilizar en el sitio desde donde estén o donde vivan, especialmente para los que estudian fuera de Bogotá, para los estudiantes de ciudades rurales pobres en tecnologías y centros de información.

A la biblioteca se le sugiere tener adquisiciones periódicas de bases de datos como lo es de material bibliográfico, puesto que hay mucha variedad en el mercado y de gran calidad, que sería de mucha utilidad como tecnologías en búsqueda recuperación y almacenamiento de la información y sobre todo información de calidad, certificada y validada por expertos

Si se llegara a cabo esta sugerencia se debe tener varias cosas en cuenta cómo; disponer de salas especializadas donde se pudieran tener constantes capacitaciones, ampliación de recurso humano experto y preparado en competencias informacionales que pueda tener la habilidad además de enseñar también de localizar y poder encontrar toda la información que la comunidad académica necesite en el uso de todas las herramientas, la referencia virtual

también como opción en masificación de la información como un chat que se le pudiera atender en línea y tiempo real, todas las inquietudes que los usuarios necesiten desde cualquier sitio donde estén.

La importancia del repositorio institucional es esencial para las bibliotecas universitarias, es un deber que tiene la institución poner a disposición todas las herramientas necesarias a los estudiantes para un mejor desarrollo académico y por lo tanto estas herramientas se convierten en los medios con los cuales el cuenta para satisfacer todas las necesidades información.

Estas son unas de las instituciones universitarias más importantes en Bogotá que manejan un alto número en bases de datos

Universidades en Bogotá

- ✓ Universidad de los Andes maneja alrededor de 170 bases de datos
- ✓ Universidad del rosario maneja alrededor de 300 bases de datos
- ✓ Universidad de javeriana maneja alrededor de 140 bases de datos

Conclusiones

✓ Como conclusión del trabajo de investigación sobre las herramientas tecnológicas de la biblioteca Hernando Santos Castillo, sirvió para ampliar un punto de vista respecto a la forma de apreciar y medir la calidad en cuanto a tecnologías de la información y la importancia que tiene en una biblioteca universitaria

✓ Se pudieron evaluar las características actuales y conocer el estado real con el que cuenta la biblioteca, conocer sus debilidades y fortalezas que permitiera generar un diagnóstico

✓ La conclusión del análisis, evaluación y diagnóstico, es el resultado que pudo generar como tal sugerencias que puedan permitir el mejoramiento de los servicios y afecten en forma positiva las estadísticas de los usuarios de la Biblioteca Hernando Santos Castillo

Referencias Bibliográficas

Alcaldía de Bogotá. (28 de Febrero de 1994). Obtenido de Ley 115 de 1994:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=292>

Alcaldía de Bogotá. (21 de Diciembre de 2001). *Ley 715 de 2001*. Obtenido de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=4452>

Alcaldía de Bogotá. (30 de Julio de 2009). *Ley 1341 de 2009*. Obtenido de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=36913>

Alcaldía de Bogotá. (30 de Julio de 2012). Obtenido de Ley 1341 de 2009:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=36913>

Fundación Universitaria los Libertadores. (30 de Agosto de 2013). Obtenido de Quiénes

somos: <http://www.ulibertadores.edu.co:8089/?idcategoria=24>

Fundación Universitaria los Libertadores. (20 de Agosto de 2013). *Biblioteca*. Obtenido de

<http://www.ulibertadores.edu.co:8089/?idcategoria=31>

Martinez Usero, J. Á. (2007). *Nuevas tecnologías para nuevas bibliotecas: desarrollo de servicios de información electrónica* (2a. ed.). Buenos Aires: Alfagrama.