

**ESTUDIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL USO DEL CATÁLOGO  
PÚBLICO: EN NIÑOS ENTRE 8 Y 12 AÑOS QUE ASISTEN A LA SALA  
INFANTIL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA PARQUE EL TUNAL**

**SANDRA PATRICIA FONSECA  
51964275**

**BOGOTÁ  
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES  
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN  
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA  
2010**

**ESTUDIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL USO DEL CATÁLOGO  
PÚBLICO: EN NIÑOS ENTRE 8 Y 12 AÑOS QUE ASISTEN A LA SALA  
INFANTIL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA PARQUE EL TUNAL**

**SANDRA PATRICIA FONSECA  
51964275**

**Trabajo de Grado para Optar por el Título de Profesional en Ciencia de la  
Información y la Documentación Bibliotecología y Archivística**

**Asesora  
AMPARO BETANCOURT GOMEZ**

**BOGOTÁ  
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES  
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN  
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA  
2010**

Nota de aceptación

---

---

---

---

Firma Director

---

Firma Jurado

---

Firma Jurado

---

Firma Jurado

Bogotá, D.C. Octubre de 2010

Dedico este nuevo triunfo a Dios,  
a mis hijos Juan Camilo y Nicolás,  
a mi esposo y a mi madre.

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar me gustaría agradecer a Dios, pues él es el motor de nuestras vidas, a mis hijos Nicolás y Juan Camilo, por haberme brindado su amor y comprensión sobre todo en esos momentos que no pude compartir con ellos, a mi esposo, por ser la persona que siempre me ha dado ánimo para estudiar y salir adelante, a mi madre, porque siempre ha estado a mi lado cuando la he necesitado.

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	8
1. EL PROBLEMA .....	9
1.1. CONTEXTO GENERAL .....	9
1.2. IDENTIFICACION Y DESCRIPCION DEL PROBLEMA .....	9
1.3. DELIMITACION DEL PROBLEMA .....	9
1.4. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	12
1.5. ANALISIS DEL PROBLEMA.....	12
1.6. JUSTIFICACION.....	13
2. MARCO TEORICO.....	14
2.1. ANTECEDENTES.....	14
2.2. BASES TEORICAS.....	16
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	19
2.4. ALCANCES Y CONSECUENCIAS DEL PROYECTO .....	25
2.4.1. Alcances.....	25
2.4.2. Consecuencias.....	25
3. MARCO METODOLÓGICO .....	27
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	27
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	27
3.2.1. Descripción de la muestra.....	27
3.3. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	28
3.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS.....	29
3.5. INSTRUMENTOS .....	29
4. ESTUDIO PILOTO .....	30
4.1. APLICACIÓN DEL PROYECTO .....	30
4.1.1. Procesamiento de Datos .....	30
4.1.2. Análisis e Interpretación de los Datos .....	44
5. CRONOGRAMA DE TRABAJO .....	45
6. CUADRO DE COSTOS.....	47
7. ENTREVISTA.....	48
CONCLUSIONES.....	54
BIBLIOGRAFIA .....	56
ANEXOS .....	58
Anexo 1. CUESTIONARIO PRUEBA PILOTO.....	58
CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA.....	58
Anexo 2. CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA.....	61
CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA.....	61

## Índice de Tablas y Gráficas

Tabla 1. Descripción de la muestra .....	30
Tabla 2. Discriminación por grado de escolaridad.....	31
Tabla 3. Tiempo de visita Sala Infantil.....	31
Tabla 4. Periodicidad en la visita de la Sala infantil.....	32
Tabla 5. Conocimiento organización de los libros .....	32
Tabla 6. Búsqueda de información.....	33
Tabla 7. Conocimiento programa de capacitación .....	33
Tabla 8. Inducción sobre el manejo del catálogo .....	34
Tabla 9. Opinión sobre la capacitación .....	35
Tabla 10. Uso del catálogo.....	35
Tabla 11. Conoce los beneficios del uso del catálogo.....	36
Tabla 12. Beneficios del uso del catálogo .....	37
Tabla 13. Dificultad en el uso del catálogo .....	37
Tabla 14. Disponibilidad de computadores para el uso del catálogo.....	38
Tabla 15. Disponibilidad del computador para la búsqueda en el catálogo.....	39
Tabla 16. Resultados Esperados por el Usuario .....	40
Tabla 17. Opciones del catálogo .....	41
Tabla 18. Identificación de estado de material .....	41
Tabla 19. Aprender manejo del catálogo.....	42
Tabla 20. Existencia guía didáctica .....	42
Tabla 21. Importancia catálogo público.....	43
Tabla 22. Convenciones cronograma de trabajo.....	46

Gráfica 1. Descripción de la muestra .....	31
Gráfica 2. Conocimiento programa de capacitación.....	34
Gráfica 3. Inducción .....	35
Gráfica 4. Frecuencia de Uso.....	36
Gráfica 5. Beneficios uso del catálogo .....	37
Gráfica 6. Dificultad uso del catálogo .....	38
Gráfica 7. Disponibilidad computadores.....	39
Gráfica 8. Computadores para la búsqueda.....	40
Gráfica 9. Aprender manejo de catálogo .....	42
Gráfica 10. Guía Didáctica .....	43
Gráfica 11. Importancia uso del catálogo .....	44

# INTRODUCCIÓN

Se debe considerar que la formación de usuarios en el uso del catálogo es un servicio que ofrece la biblioteca, para facilitar a estos la búsqueda, ubicación y utilización del material bibliográfico y para ello es ineludible la enseñanza de las técnicas bibliotecarias, bibliográficas y documentales.

Es necesario que la formación de usuarios comience desde las primeras etapas de escolaridad, y debe acentuarse a través de la educación primaria y secundaria, cuya obligatoriedad asegura la posibilidad de que todos los individuos reciban esta formación, sin embargo en la practica esto no se cumple, razón por la cual la biblioteca pública debe asumir la labor de sustitución en la formación de los usuarios.

Ahora bien, una de las funciones del personal de la biblioteca consiste en enseñar su funcionamiento (señalización, catálogos, búsquedas bibliográficas, etc.) a sus usuarios, convirtiéndose en el agente de esta formación. La instrucción sobre el manejo del catálogo automatizado y la adquisición de habilidades en el manejo de la biblioteca les será de gran utilidad en su etapa universitaria y profesional.



# **1. EL PROBLEMA**

**¿COMO ES LA FORMACION DE USUARIOS EN EL USO DEL CATÁLOGO PÚBLICO: EN NIÑOS ENTRE 8 Y 12 AÑOS QUE ASISTEN A LA SALA INFANTIL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA PARQUE EL TUNAL?**

## **1.1. CONTEXTO GENERAL**

Facilitar el acceso a la Información a través del catálogo público en la Biblioteca Pública Parque El Tunal para una mejor utilización de esta y beneficiar a los usuarios con el uso de las herramientas que la biblioteca pone a su disposición, logrando formar un usuario autónomo en uso de la colección abierta de la biblioteca, gracias al manejo que este dé al catálogo.

## **1.2. IDENTIFICACION Y DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

Desconocimiento por parte de los usuarios del uso y manejo del catálogo. Es importante que la biblioteca realice actividades para la formación de los usuarios de manera específica en los niños de 8 a 12 años, que asisten a la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal por su propia cuenta y no por visita guiada para el colegio al que pertenecen, de esta manera podrán utilizar el servicio que presta el catálogo en la Biblioteca e integrar el uso de este, en sus actividades tanto académicas como recreativas.

## **1.3. DELIMITACION DEL PROBLEMA**

El problema que tiene la Biblioteca Pública Parque El Tunal, específicamente en el área de Catálogo, es que no existe una adecuada formación de los usuarios frecuentes, solo se programan estas actividades de formación a los usuarios que van a la biblioteca incluidos en un programa de visitas guiadas,

dificultando en gran manera a los usuarios el adecuado acceso y uso de la información.

**a) Delimitación Espacial:**

La investigación se llevará a cabo en la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal.

La Biblioteca Pública Parque El Tunal está localizada al sur de Bogotá y es una de las cuatro bibliotecas mayores de la Red Capital de Bibliotecas Públicas de Bogotá – BibloRed de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Secretaría de Educación del Distrito Capital.



Ubicación: Calle 48B sur No. 21-13

Teléfono: 769 8734 /37/39/44

La biblioteca se encuentra inmersa en la dinámica cotidiana del barrio El Tunal, el cual cuenta con un centro comercial, un hospital, colegios y locales comerciales. Esto hace que sus gentes se muevan en medio de una dinámica social y familiar permanente. Así mismo, la cercanía de la estación 'Biblioteca' El Tunal del sistema de transporte masivo Transmilenio ha sido definitiva para que el acceso a la biblioteca no solo sea fácil sino agradable.

Durante los últimos años, la Biblioteca Pública Parque El Tunal se ha convertido en parte esencial de la zona, un espacio que congrega a la gente en torno a los libros, a las expresiones artísticas y a los escenarios de reflexión y

debate. Además, los artistas locales han encontrado en ella un público siempre interesado en acceder al conocimiento, a la cultura y al esparcimiento.

#### **b) Delimitación Temporal:**

Se tomará como base para la elaboración del trabajo, las estadísticas mensuales, las cuales serán solicitadas a las directivas de la Biblioteca.



#### **BIBLIOTECAS MAYORES<sup>1</sup>**

1. El Tintal Manuel Zapata Olivella
2. Parque El Tunal
3. Virgilio Barco
4. Centro Cultural y Biblioteca Pública Julio Mario Santo Domingo

<sup>1</sup> ☐ Grafica No.1 Mapa ubicación de las bibliotecas [en línea] ☐  
<<http://www.biblored.org.co/es/bibliotecas>> [consultada en noviembre de 2009]

#### 1.4. FORMULACION DEL PROBLEMA

La Biblioteca Pública Parque El Tunal no tiene un programa de formación de usuarios en el uso del catálogo dirigido a los usuarios frecuentes que asistan a la Biblioteca sin ser parte de una actividad de visita guiada.

Adicionalmente la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal carece de computadores habilitados para realizar búsquedas de información a través del catálogo público.

#### 1.5. ANALISIS DEL PROBLEMA

La importancia de esta investigación radica en el aporte que se hace al facilitar a los usuarios de la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal el acceso a la información, a través del uso del catálogo.

Se sugiere a la entidad la elaboración de un manual de procedimiento, el cual describa cada uno de los pasos a seguir al realizar las búsquedas tanto rápidas como avanzadas, así mismo la forma de consultar a través del catálogo para que el usuario pueda saber si el material bibliográfico está disponible, esta prestado, o en reparación, es decir conocer de primera mano el estado y ubicación del material antes de realizar la búsqueda física en la estantería. Así mismo, también puede conocer su estado de cuenta, es decir, sus préstamos actuales, renovarlos, reservar documentos que estén prestados a otros usuarios, seleccionar y guardar sus búsquedas y enviarlas a su email.

##### **a) Objetivo General:**

- Caracterizar el nivel de formación que tienen del uso del catálogo público los usuarios que se encuentra en el rango de 8 a 12 años de edad de la comunidad que converge a la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal, ubicada en la localidad sexta de Tunjuelito.

## **b) Objetivos Específicos**

- Identificar los procesos de capacitación que se realizó en la biblioteca por parte de los funcionarios, sobre el uso del catálogo.
- Indagar acerca del grado de interpretación que tiene los niños de los registros catalográficos.
- Conocer la interpretación que hacen los niños de la signatura topográfica para identificar un libro en el catálogo y ubicarlo en la biblioteca.

## **1.6. JUSTIFICACION**

De acuerdo con las estadísticas, La Biblioteca Pública Parque El Tunal es la más visitada de las bibliotecas pertenecientes a la Red de Bibliotecas Públicas de Bogotá - Biblored, por lo que se hace necesario un estudio de usuarios en el uso del catálogo, para medir el nivel de consulta del mismo, de manera que se pueda tener una perspectiva de este servicio.

Este trabajo dará un mejor enfoque sobre el uso, búsqueda y recuperación de la información a través del catálogo por parte de los usuarios de la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal, saber si en verdad los niños están adquiriendo nuevas destrezas o habilidades en la búsqueda y recuperación de la información, mediante el uso de éste, además permite saber si la biblioteca ha logrado formar futuros usuarios autónomos.

Adicionalmente, permitirá verificar si realmente se cumple la hipótesis acerca de la falta de uso del catálogo público por parte de los usuarios de la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal. Del mismo modo saber si se utilizan o no, todas las herramientas disponibles en el catálogo, ejemplo de ello las búsquedas avanzadas. Así mismo, el efecto que genera la falta de computadores habilitados para realizar búsquedas en la sala infantil, de acuerdo al rango de edad, que corresponde a la atención de estos usuarios.

## **2. MARCO TEORICO**

### **2.1. ANTECEDENTES**

“La formación de usuarios debe verse como un proceso a largo plazo y realizado en forma sistemática; para lo cual la actitud asumida por el usuario es fundamental. La asistencia a este tipo de cursos es optativa y por lo tanto, para muchos usuarios no es una condición necesaria el adquirir algún tipo de formación con respecto a la biblioteca y a lo que ella ofrece”<sup>2</sup>. Por tal razón en las sesiones de formación se dan los lineamientos básicos para conocer la organización de la biblioteca, la forma de acceder y utilizar la información; buscando de esta forma elevar el nivel educativo y la curiosidad intelectual de los usuarios aproximándolos a otras áreas del conocimiento, logrando que se adapten a los diferentes con textos en los cuales se desarrollan y logrando que sean usuarios autónomos en cualquier Unidad de Información.

Por todo lo anterior, la Biblioteca Pública Parque El Tunal suele programar visitas guiadas dirigidas a los colegios de las localidades vecinas con el fin de atraer e informar a sus futuros usuarios de los servicios que presta la biblioteca, cómo localizar un libro o cualquier tipo de material bibliográfico sin importar su formato, como acceder al catálogo automatizado, como consultar las bases de datos con las cuales cuenta la biblioteca, es decir se le da mayor importancia a la organización de los fondos y a los recursos tecnológicos disponibles para la comunidad.

En la Biblioteca Pública Parque El Tunal actualmente se realizan cuatro programas que fortalecen la formación de los usuarios de la Sala Infantil:

#### **➤ Alfabetización Informacional**

---

<sup>2</sup> MONFASANI, Rosa Emma. Usuarios de la información : formación y desafíos. Buenos Aires : Alfagrama Ediciones, 2006. p. 90

- Alfabetización Informática
- Ruta Informática
- Club de amigos de la biblioteca

La inscripción de los niños en estos programas se hace a través de convocatorias, la realización de estos programas está a cargo en su mayoría de los coordinadores de la biblioteca tanto de la sala infantil como de otras áreas de la biblioteca, también cuentan con la participación de talleristas, algunos programas se realizan en cuatro sesiones y otros como es el caso de “Alfabetización Informacional” que se realiza en siete sesiones, este, es uno de los que contribuye de mejor manera en la formación de los niños, ya que se les enseña a los niños a manejar las bases de datos, navegar por Internet, realizar búsquedas a través del catálogo público por los diferentes elementos de búsqueda como son autor, título, materia, serie, título de revista, todos los campos o por búsqueda avanzada; adicionalmente luego de realizar la búsqueda en el catálogo se realiza la búsqueda física y se enseña a los niños la estructura de cada libro como es el índice, etc.

Es por todo esto que se puede aseverar, que en la actualidad la Biblioteca Pública no es una institución estacionada, ya que gracias a las actividades que realiza, a los servicios que ofrece a sus usuarios, ha dado muestra de su eficacia y funcionalidad, actividades que ha venido enfocado a la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad a la que converge, permitiendo de esta manera el mejoramiento en todos los aspectos de la comunidad y garantizando una mejor calidad de vida, haciéndolos partícipes de sus programas.

“A través de las épocas las bibliotecas fueron modificando el enfoque y los contenidos utilizados para formar usuarios”<sup>3</sup>. Hace algún tiempo la preocupación de las bibliotecas era dar a conocer a la biblioteca como un lugar de estudio y las fuentes impresas que esta tenía, por tal razón la ideología de los bibliotecólogos en formación, era organizar la biblioteca y crear servicios para usuarios universitarios y especializados. Luego de unos años las

---

<sup>3</sup> Ibíd. 31 p.

actividades se empezaron a tener un enfoque centrado en el usuario, donde la mayor preocupación era enseñar a los usuarios a utilizar las fuentes y servicios.

“A partir de los años 70 aparecen nuevos formatos de comunicación que son incorporados a la enseñanza junto al uso de los impresos ya existentes. Esto fue derivando en la adquisición de otro tipo de habilidades para el manejo de las fuentes. Más tarde aparece un nuevo enfoque basado en la localización y recuperación, relacionado con las estrategias de búsqueda y las diferentes fuentes para buscar información”<sup>4</sup>

La Formación de usuarios es considerada como un conjunto de estrategias y/o actividades desarrolladas por un servicio de información y documentación con el objetivo de transmitir a este, un conocimiento más específico sobre el funcionamiento, recursos y servicios de información de la Biblioteca. Su objetivo principal es instruirlos en los procesos de identificación, localización, selección, evaluación y utilización de datos e información de esta manera la biblioteca los dota de autonomía, en la búsqueda y uso de los recursos que esta pone a su disposición, esta formación ayuda a que los usuarios sean más autónomos en un mundo rico en información y un entorno en constante cambio, igualmente a afrontar el reto de aprender durante toda la vida.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

“La formación de usuarios comienza a ponerse en práctica en los años sesenta y setenta en los países anglosajones. A finales de los setenta, aprovechando los resultados en bibliotecas universitarias, se extiende la formación de usuarios a las bibliotecas de centros docentes y secciones infantiles de bibliotecas públicas”<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Ibíd. 31 p.

<sup>5</sup> La formación de usuarios en las bibliotecas escolares. Antonio Carpallo Bautista. [en línea] <[www.cesdonbosco.com/.../03-Antonio%20Carpallo%20Bautista.pdf](http://www.cesdonbosco.com/.../03-Antonio%20Carpallo%20Bautista.pdf)> [consultado 1 de mayo de 2010]



“Es conveniente implementar un programa donde se contemple a todos los usuarios que requieren los servicios de la biblioteca, considerando el nivel de preparación educativa y las necesidades puntuales de los usuarios.”<sup>6</sup>

La formación de usuarios es un servicio que debe ser ofrecido a todo tipo de usuarios de la biblioteca pública, para que estos puedan hacer uso de los recursos y de la información que la biblioteca pone a su alcance, pero para esto se hace necesario que estas establezcan políticas y programas para la formación de sus usuarios, mediante la enseñanza de técnicas bibliotecarias, bibliográficas y documentales.

“La formación de usuarios debe ser entendida como un conjunto de actividades o actuaciones de carácter pedagógico, que pretende conseguir la máxima utilización de las posibilidades informativas de la biblioteca. No hay que considerar estas actividades como una actividad puntual, sino que deberían convertirse en un servicio bibliotecario de carácter permanente”<sup>7</sup>.

El objetivo de la formación es instruir a los usuarios en los diferentes procesos de búsqueda bibliográfica, identificación de las distintas fuentes y sus formatos, la ubicación, selección, evaluación y posterior utilización de la información.

Los usuarios en general llegan a la biblioteca sin saber realmente lo que ésta les puede brindar casi siempre la consideran como un espacio tranquilo para estudiar, ignorando los servicios y los recursos que están a su disposición, además no saben cómo utilizar los documentos que la biblioteca les proporciona en diferentes soportes, ni como realizar búsquedas de acuerdo a sus necesidades, es por esto que se hace necesario que la biblioteca efectúe un estudio de usuarios de manera que pueda elaborar programas de formación, teniendo en cuenta algunas variables como el tipo de usuarios, cómo orientar la formación, el momento en el cual se debe realizar, los

---

<sup>6</sup> MONFASANI, Rosa Emma. Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires : Alfagrama Ediciones, 2006. p.38

<sup>7</sup> La formación de usuarios en las bibliotecas escolares. Antonio Carpallo Bautista. [en línea] <[www.cesdonbosco.com/.../03-Antonio%20Carpallo%20Bautista.pdf](http://www.cesdonbosco.com/.../03-Antonio%20Carpallo%20Bautista.pdf)> [consultado 1 de mayo de 2010]

contenidos a utilizar, el espacio asignado para realizar cada sesión, los medios utilizados, la difusión del programa, etc. , en un estudio de usuarios se conocen las necesidades de los usuarios y su grado de satisfacción y en muchas ocasiones se encuentran respuestas para ayudar a satisfacer las demandas de los usuarios.

Uno de los objetivos de la formación de usuarios es enseñarles a usar los distintos tipos de catálogos, sobre todo OPAC, tanto propios como de otros centros, a través de Internet.

Con la adecuada formación del usuario en el uso del catálogo este puede consultar desde cualquier ordenador conectado a Internet, también le permite conocer qué obras componen el fondo de la Biblioteca, la ubicación de los ejemplares, si estos tienen préstamo externo, si están prestados a algún usuario y cuándo han de devolverse. Así mismo, permite al usuario conocer sus préstamos actuales, reservar documentos que estén prestados a otros usuarios, y bajo algunas restricciones, renovar sus préstamos, seleccionar y guardar las búsquedas del usuario, almacenar sus páginas Web favoritas y realizar sugerencias.

La formación del uso del catálogo, le permite a este conocer la forma correcta para realizar las búsquedas, explicando cosas tan elementales como que al hacer la búsqueda no necesitamos tener en cuenta ni mayúsculas, ni acentos, ni el orden de las palabras. Sólo se deben utilizar el mínimo de palabras significativas, evitando frases largas y con preposiciones, ya que se pueden utilizar varios términos de búsqueda, (autor, título, editorial, materias, colección, editorial, año, etc.). Se pueden realizar búsquedas combinadas entre los distintos campos de búsqueda o también búsquedas combinadas dentro de un mismo campo. Los operadores booleanos.

Para localizar correctamente un documento, debemos enseñar a interpretar la signatura del mismo. La signatura o signatura topográfica debe corresponder con el rotulo o tejuelo colocado en el lomo de la obra y está formada: Número de clasificación Dewey (de acuerdo al área del conocimiento, iniciales de la

letra del apellido del autor y los números complementarios de la clave de autor y letras del título.

Las unidades de información deben complementar la formación de sus usuarios con herramientas tecnológicas como los tutoriales para el uso del catálogo y/o las guías que sirven al usuario para percatarse del uso de la oferta documental o el uso de cualquier tipo de recurso. Los catálogos como herramienta se presentan en este servicio como opción para la recuperación de información. La Biblioteca Pública pretende que la formación de usuarios sea un proceso gradual y continuo diseñado especialmente para cada usuario o grupos de usuarios que posean las mismas características.

En la sociedad actual las tecnologías de la información y de la comunicación son esenciales para la creación de conocimiento, por lo que la biblioteca será gestora y actuara como facilitadora de la formación permanente, se asegurará que todas las personas puedan acceder a la información que necesiten y a través de la formación de usuarios y /o alfabetización informacional se enseñará a utilizar estas herramientas, evitando que se produzca la brecha digital evitando la desigualdad en nuestra sociedad, para entre todos trabajar por la democratización de la información y del conocimiento.

Por tanto las bibliotecas públicas deberían realizar un estudio de usuario mínimo cada dos años, con el fin de conocer el estado real de los servicios que presta, de esta manera podrían detectar los problemas existentes en los servicios, para de esta forma adecuar los servicios o realizar cambios, acordes a las necesidades de sus usuarios, bien sea en espacio, recursos o formación, logrando mejorar la autonomía de sus usuarios y la satisfacción a sus necesidades, cuando se conocen las necesidades de información de los usuarios los servicios se pueden adaptar a sus necesidades.

## 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Biblioteca:** “Institución que reúne, procesa y asegura la disponibilidad de libros, publicaciones periódicas y documentos similares, así como la colección de dichos materiales impresos, es decir, el conjunto formado por el local(institución bibliotecaria) y los materiales que trata / Colección de obra semejantes entre sí por las materias que tratan”<sup>8</sup>

**Biblioteca Pública:** Son aquellas destinadas esencialmente a la difusión y fomento de la lectura en salas públicas o mediante préstamos temporales, y también a la conservación de las colecciones bibliográficas de singular relevancia que forman parte del patrimonio histórico de un país<sup>9</sup>.

**Capacitación:** “Transmisión de aquellos conocimientos teórico prácticos que posee el personal a cargo de esta tarea. Es el proceso de aprendizaje, por parte de los usuarios, qué es y cómo se utilizan los diferentes recursos que se presentan.”<sup>10</sup>

**Catálogo:** Lista o inventario ordenada en la que se incluyen o describen de forma individual libros, cualquier tipo de objetos o documentos existentes en una colección, fondo o unidad de información que se caracterizan por reflejar en forma sucinta el contenido de dichos materiales a través de la enunciación y descripción metódica y dispuestas en un orden determinado. Dicha lista se confecciona de acuerdo a un plan determinado, con el objetivo de orientar a los usuarios en la búsqueda informativa y al mismo tiempo auxilia a los trabajadores de la información en la búsqueda y recuperación de los documentos<sup>11</sup>.

---

<sup>8</sup> Glosario de términos. RDIB Recursos de Interés Bibliotecario. [en línea] <<http://www.felixherreraadiez.com/glos.htm>> [consultado 05 de mayo de 2010]

<sup>9</sup> Ibíd.

<sup>10</sup> MONFASANI, Rosa Emma. Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires : Alfagrama Ediciones, 2006. p.94

<sup>11</sup> Glosario de términos bibliotecológicos y de Ciencias de la Información. Infomed Biblioteca Médica Nacional. [en línea] <<http://www.sld.cu/sitios/bmn/temas.php?idv=3015>> [consultado 05 de mayo de 2010]

**Catálogo:** Es un listado compuesto por los registros bibliográficos de los distintos materiales de la Biblioteca<sup>12</sup>.

**Colección:** Conjunto ordenado de cosas, por lo general de una misma clase y reunidas por su interés o valor<sup>13</sup>.

**Computador:** Máquina electrónica dotada de memoria de gran capacidad y de métodos para el tratamiento automático de la información capaz de resolver problemas aritméticos y lógicos gracias a la utilización automatizada de programas registrados previamente.

**Difusión:** Es la Propagación, extensión, divulgación de los servicios que se tienen.

**Estudio de usuarios:** Es un diseño de preguntas, las cuales al ser debidamente analizadas; darán a conocer los tipos de usuarios, sus características más relevantes, además de permitirnos saber sus gustos y la frecuencia de uso que tienen sobre los diferentes servicios y programas que les brinda la Biblioteca. Todo esto con el fin de utilizar la información, para lograr establecer políticas que contribuyan al logro de un servicio de alta calidad.

**Formación:** “Estrategia de enseñanza-aprendizaje organizada y sistematizada a través de una planificación para transformar los conocimientos, técnicas y actitudes de las personas”<sup>14</sup>.

**Formación de usuarios:** “Conjunto de actividades que desarrolla la biblioteca para transmitir al usuario qué es y cómo funciona, cuáles son sus recursos

---

<sup>12</sup> MARTÍNEZ DE SOUSA, José. Diccionario de bibliología y ciencias afines. Gijón, Asturias : Ediciones Trea, c2004. 157p.

<sup>13</sup> Glosario de términos bibliotecológicos y de Ciencias de la Información. Infomed Biblioteca Médica Nacional. [en línea] <<http://www.sld.cu/sitios/bmn/temas.php?idv=3015>> [consultado 05 de mayo de 2010]

<sup>14</sup> MONFASANI, Rosa Emma. Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires : Alfagrama Ediciones, 2006. p.95

disponibles y que servicios ofrece para lograr satisfacer sus necesidades de información”<sup>15</sup>.

**Libro:** Obra impresa o manuscrita no periódica que consta de muchas hojas (más de 49) de papel, pergamino, vitela u otro material, cosida o encuadernada que se reúne en un volumen. Puede ser científica o literaria / Cada una de las partes de dicha obra y los códigos y leyes de gran extensión<sup>16</sup>.

**Materiales bibliográficos:** Registros impresos, libros, artículos, facsímiles, revistas, objetos visuales, audiovisuales y electrónicos que contienen información.

**OPAC:** (Online Public Access Catalog) Catálogo en línea de acceso público. Permite realizar consultas de los campos bibliográficos más comunes como autor, materia, título, etc.

**Palabra clave:** Término significativo y representativo del documento que lo contiene, que el indizador extrae del texto, del título o del resumen de dicho documento, para ser usado como término de recuperación<sup>17</sup>.

**Recuperación de la información:** Una de las operaciones fundamentales dentro de un sistema de información documental. Refiere al conjunto de procedimientos encaminados a obtener datos, documentos e informaciones especialmente definidos y calificados de una base, para satisfacer las necesidades específicas de un usuario<sup>18</sup>.

---

<sup>15</sup> Ibíd. p.89

<sup>16</sup> Glosario de términos bibliotecológicos y de Ciencias de la Información. Infomed Biblioteca Médica Nacional. [en línea] <<http://www.sld.cu/sitios/bmn/temas.php?idv=3015>> [consultado 05 de mayo de 2010]

<sup>17</sup> Diccionario de Organización y Representación del Conocimiento. Clasificación, Indización, Terminología. [en línea] <<http://www.eubca.edu.uy/diccionario/diccion.htm>> [consultado 05 de mayo de 2010]

<sup>18</sup> Ibíd.

**Referencia:** Reconocimiento que hace una fuente de información a otra fuente; o sea, remisión bibliográfica hecha en una fuente de información documental a otra fuente / Breves datos compilados para dar respuesta a cualquier demanda. Puede darse en forma oral o en un documento escrito<sup>19</sup>.

**Referencia bibliográfica:** es el conjunto de elementos suficientemente detallados que permite la identificación de la fuente documental (impresa o no) de la que se extrae la información.

Elementos en la referencia bibliográfica

En términos generales, los elementos de una referencia bibliográfica son los siguientes:

- Autor
- Año de publicación
- Título y subtítulo
- Información sobre el documento, tal como notas tipográficas, volumen y número de revista, etc.

El orden y la especificación de los elementos de la referencia bibliográfica varían de acuerdo con el tipo de documento: libro, revista, serie, documento electrónico y otros.

**Sala Infantil:** Lugar de la Biblioteca, dedicado a la formación de futuros lectores y escritores; en el cual los niños pueden expresarse libremente, divertirse y a la vez ir adquiriendo cultura.

**Signatura topográfica:** Conjunto de símbolos que se utilizan para identificar un documento y señalar el lugar que ocupa en el depósito o estante correspondiente y así facilitar su búsqueda<sup>20</sup>.

---

<sup>19</sup> Glosario de términos bibliotecológicos. Observatorio Tecnológico (MEC). [en línea] <<http://observatorio.cnice.mec.es/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=198&mode=thread&order=0&thold=0&POSTNUKESID=4d8f460b784fb2b86478e0d99e492da5>> [consultado 05 de mayo de 2010]

<sup>20</sup> Glosario de términos bibliotecológicos y de Ciencias de la Información. Infomed Biblioteca Médica Nacional. [en línea] <<http://www.sld.cu/sitios/bmn/temas.php?idv=3015>> [consultado 05 de mayo de 2010]

**Usuario:** “Persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o archivo”<sup>21</sup>.

**Usuario de la información:** Persona, grupo o entidad, que utiliza la información o los servicios de información. Al estar involucrados los "usuarios" y trabajadores de la información en un proceso continuo de comunicación, el término se refiere a todos los que utilizan la información, sean o no trabajadores de la información<sup>22</sup>.

**Usuario Potencial:** Persona, grupo o entidad, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la cual está inserta la entidad de información. Por ello, son el punto de partida para el cálculo de los recursos de información que se requieren (humanos, materiales, tecnológicos, financieros, organizacionales y el propio recurso información)<sup>23</sup>.

**Usuario Real:** Aquel usuario con el cual la entidad de información ya ha logrado establecer la comunicación. El Usuario Potencial que aún no es Real (al cual algunos autores llaman No Usuario), es aquel con el cual la entidad de información aún no ha logrado establecer la comunicación. El concepto se refiere a la información proveniente del servicio y de una entidad de información en particular, pues se sabe que todas las actividades humanas requieren información y, por tanto el usuario debe haber usado información de otras fuentes, incluso, posiblemente, la proveniente de servicios de otras entidades de información<sup>24</sup>.

---

<sup>21</sup> MARTÍNEZ DE SOUSA, José. Diccionario de bibliología y ciencias afines. Gijón, Asturias : Ediciones Trea, c2004. 865p.

<sup>22</sup> Glosario de términos bibliotecológicos y de Ciencias de la Información. Infomed Biblioteca Médica Nacional. [en línea] <<http://www.sld.cu/sitios/bmn/temas.php?idv=3015>> [consultado 05 de mayo de 2010]

<sup>23</sup> Ibíd.

<sup>24</sup> Ibíd.



**Visita Guiada:** Es una actividad mediante la cual se realiza un recorrido por la biblioteca mostrando los recursos, instalaciones y servicios que pueden utilizar los usuarios.<sup>25</sup>

## **2.4. ALCANCES Y CONSECUENCIAS DEL PROYECTO**

### **2.4.1. Alcances**

- Con el estudio de usuarios, aplicado a la Sala infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal, nos va a mostrar si las actividades realizadas en la formación de usuarios en el uso del catálogo son suficientes o hace falta fortalecer este servicio, dando importancia al usuario de la sala infantil, quienes finalmente son los futuros usuarios de las bibliotecas.
- Mostrara los cambios que se hacen necesarios realizar, para fomentar y mejorar la divulgación del uso del catálogo y maximizar la utilización de los recursos de la biblioteca.
- Demostrar la calidad de los servicios que presta la biblioteca; a través de la opinión de los usuarios y de su nivel de satisfacción.

### **2.4.2. Consecuencias**

El estudio de usuarios de la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal, puede mostrar resultados adversos, ya que este puede mostrar claramente: si los usuarios de la sala infantil utilizan o no el catálogo, como realizan la búsqueda de información, es buena la metodología utilizada por la biblioteca para formar a sus usuarios, que servicios utilizan los usuarios de la sala Infantil.

---

<sup>25</sup> MONFASANI, Rosa Emma. Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires : Alfagrama Ediciones, 2006. p.69

Evidenciar si las actividades de formación de usuarios que se convierten en una de las actividades educativas más importantes en la biblioteca y si se realiza de manera adecuada.

Demostrar que tan preparados se encuentran los auxiliares de servicios para realizar una continua formación de usuarios en la sala infantil de la biblioteca pública Parque El Tunal, teniendo en cuenta que es un público o usuario especial.

Mostrar si la biblioteca cuenta con los recursos, el personal idóneo y la tecnología necesaria para el reto que significa formar usuarios infantiles autónomos en el uso del catálogo.

Qué tan preparados están los usuarios de la sala infantil para utilizar los catálogos de la biblioteca y localizar en ellos los documentos a partir de un título, un autor, un tema; si pueden o no interpretar los registros y lograr identificar un libro en el catálogo y localizarlo en la biblioteca a partir de las indicaciones de los catálogos.

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo con el autor Hugo Cerda la investigación descriptiva es considerada por algunas personas como “un método o una técnica para recoger o analizar datos, según los teóricos de la investigación, la descripción prepara el paso a la explicación por medio de la cual se aclara y se hace comprender la información recolectada”<sup>26</sup>, por lo cual considero que esta es una investigación descriptiva o estadística, ya que trabaja sobre la realidad del uso que hacen del catálogo los niños entre 8 y 12 años que asisten a la Biblioteca Pública Parque El Tunal, describiendo datos y características, se muestra un análisis de los datos recopilados a través de cuestionarios, los cuales contienen un número determinado de preguntas.

#### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Se tomó la muestra en la Sala Infantil ya que estas es frecuentada por niños de todas las edades y sus servicios son prestados a niños desde cero hasta doce años. Se tuvo en cuenta el promedio de ingreso de niños, durante los 28 días del mes de Mayo que fue de 11603, es decir, aproximadamente 414 niños al día; cabe resaltar que en esta cifra no se incluyeron los niños que asisten a la Sala Infantil por visitas guiadas.

##### **3.2.1. Descripción de la muestra**

En la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal, se estima que un 90 % de los niños que ingresan están dentro del rango de edad pertinente para la investigación, es decir, están entre los 8 y los 12 años.

**n** = tamaño de la muestra requerido.

Tenemos que el tamaño de la muestra viene dado por:

---

<sup>26</sup> CERDA GUTIÉRREZ, Hugo. Los elementos de la investigación : como reconocerlos, diseñarlos y construirlos. Santafé de Bogotá : Editorial El Búho, 1995. p. 71-72

$$n = \frac{z^2 \times i (1-i)}{E^2}$$

$$n = \frac{1,64^2 \times 0.9 (1-0.9)}{0,05^2}$$

$$n = \frac{2,6896 \times 0.09}{0,0025}$$

$$n = \frac{0.242064}{0,0025}$$

$$n = 96.8256 \sim 97$$

Para adecuar el tamaño de la muestra a hechos fortuitos, se ajusta en un 3%, así:

$$n + 3\% = 97 + 2.91 = 99.91 \sim \mathbf{100}$$

**z** = índice de confianza

Para este caso se asume un índice de confianza de 95% (valor estándar de 1,64). El nivel deseado de confianza sirve para determinar el nivel de certeza deseado por los resultados, para este caso z es el valor estandarizado en función del grado de confiabilidad de la muestra calculada.

**i** = Ingreso de niños que están entre los 8 y 12 años de edad.

Cerca del 90% (0,9) de los niños que ingresan a la Sala Infantil de Biblioteca Pública parque el Tunal, está entre los 8 y 12 años de edad, según los datos suministrados por la coordinadora de dicha sala.

**E** = margen de error

Se tiene que el margen de error para la muestra es de 5% (valor estándar de 0,05). El error máximo aceptable es la exactitud probabilística que se desea lograr.

### 3.3. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se utilizaron cuestionarios, los cuales contenían un número determinado con anterioridad de preguntas, estas nos mostraron el

tipo de usuario, frecuencia de las visitas, forma de búsqueda y ubicación de la información bien sea física o electrónica.

Se abordaron niños en diferentes días, se les explico en que consistía la encuesta explicándoles cada uno de los interrogantes, verificando la claridad de la pregunta y cuando fue necesario se les leyó la pregunta para una mayor comprensión y así poder diligenciar la encuesta.

### 3.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS

Se estableció el procedimiento para la recolección de los datos de la encuesta, de acuerdo al tipo de preguntas: abiertas o cerradas. Con los resultados obtenidos se espera poder determinar la clase de usuarios que frecuentan la sala Infantil y el uso que estos hacen del catálogo y los materiales bibliográficos (papel, electrónicos, audiovisuales).

### 3.5. INSTRUMENTOS

Se utilizaron cuestionarios, por ser mucho más efectivos para obtener información de manera amplia de nuestra población, tienen un bajo costo, a pesar de que es considerable la inversión de tiempo que se debe hacer, sin embargo nos permite de manera relativamente fácil obtener, medir, analizar e interpretar los datos.

## 4. ESTUDIO PILOTO

Inicialmente se realizó un cuestionario con 20 posibles preguntas, del cual se extrajeron de manera concienzuda las preguntas más relevantes y se cambiaron algunas para nuestra investigación las cuales fueron aplicadas a un número no mayor de cien niños.

### 4.1. APLICACIÓN DEL PROYECTO

Una vez elaboradas y seleccionadas las preguntas se hizo la modificación a la encuesta, la cual quedo de 21 preguntas, esta se aplicó a la población determinada, en diferentes días y horarios de acuerdo con la apertura de la Biblioteca Pública Parque El Tunal.

#### 4.1.1. Procesamiento de Datos

La digitación de los resultados, del análisis que se realizo del cuestionario se hizo de forma manual, elaborando las tablas y gráficos estadísticos pertinentes para nuestra investigación.

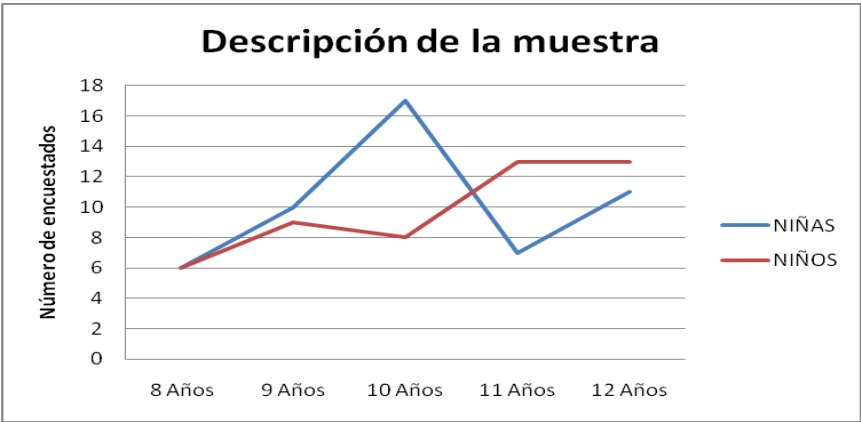
**Tabla 1. Descripción de la muestra**

EDAD	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños
8 Años	6	6
9 Años	10	9
10 Años	17	8
11 Años	7	13
12 Años	11	13

Se tiene que la moda en las edades de las niñas es de 10 años; mientras que en la edad de los niños se tienen dos modas, 11 y 12 años.

(LA MODA ES EL DATO QUE MAS SE REPITE)

**Gráfica 1. Descripción de la muestra**



**Tabla 2. Discriminación por grado de escolaridad**

NIVEL DE ESCOLARIDAD	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
Primaria	37	33	70%
Secundaria	14	16	30%
No estudia	0	0	0%

El estudio revela que un 70% de los usuarios encuestados pertenece a Primaria; además, en secundaria los niños tienen 2 puntos porcentuales por encima de las niñas quienes presentan mayor presencia en nivel primaria.

**Tabla 3. Tiempo de visita Sala Infantil**

TIEMPO	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
Menos de 1 Año	24	16	40%
1 Año	9	7	16%
2 Años	5	10	15%
3 Años	3	7	10%
4 Años	2	2	4%
Más de 5 Años	8	7	15%

La muestra determina que un 40% de los usuarios encuestados asiste a la Sala Infantil hace menos de 1 año; asimismo el puntaje porcentual de “más de 5 años” asciende a un 15%.

**Tabla 4. Periodicidad en la visita de la Sala infantil**

VISITAS	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
Primera vez	13	5	18%
Una vez a la semana	7	0	7%
Entre 2 y 3 veces por semana	2	12	14%
Sólo los fines de semana	12	12	24%
Varias veces al año	16	11	27%
Todos los días	1	9	10%

La opción que mayor valor porcentual presenta en la periodicidad en la visita de la Sala Infantil es “Varias veces al año” con un 27% seguido de “Solo los fines de semana” con un 24%.

**Tabla 5. Conocimiento organización de los libros**

CONOCES LA ORGANIZACIÓN DE LOS LIBROS	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
SI	17	21	38%
NO	34	27	61%
No responde	0	1	1%

De los usuarios encuestados, el 61% declara desconocer la organización de los libros; lo que sugiere la falta de formación de los usuarios para el eficiente uso de la Sala.



**Tabla 6. Búsqueda de información**

BUSQUEDA DE INFORMACION	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
El catálogo	3	10	13%
Pides ayuda a los auxiliares de la Biblioteca	29	13	42%
Te ayuda un familiar	6	7	13%
Vas directamente a la estantería y tomas el libro	13	13	26%
No responde	0	6	6%

En un 42% los niños y niñas que asisten a la Sala Infantil, se dirigen a un auxiliar de la Biblioteca para obtener la información que necesitan, sin embargo el 26% se dirige directamente a la estantería. Estos resultados obtenidos sugieren que el usuario prefiere buscar ayuda y/o encontrar el libro observando la estantería y no consultando el catálogo. Además, en los datos recolectados 3 niños marcaron de manera simultánea la opción 1 y 3, lo que nuevamente revela el desconocimiento del uso del catálogo, entre la población infantil encuestada.

**Tabla 7. Conocimiento programa de capacitación**

CONOCES ALGUN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN EL USO DEL CATÁLOGO	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
SI	6	15	21%
NO	45	34	79%

Un altísimo porcentaje de usuarios encuestados, 79%, revela que desconoce los programas de capacitación ofrecidos por la Biblioteca para el uso del catálogo.

**Gráfica 2. Conocimiento programa de capacitación**

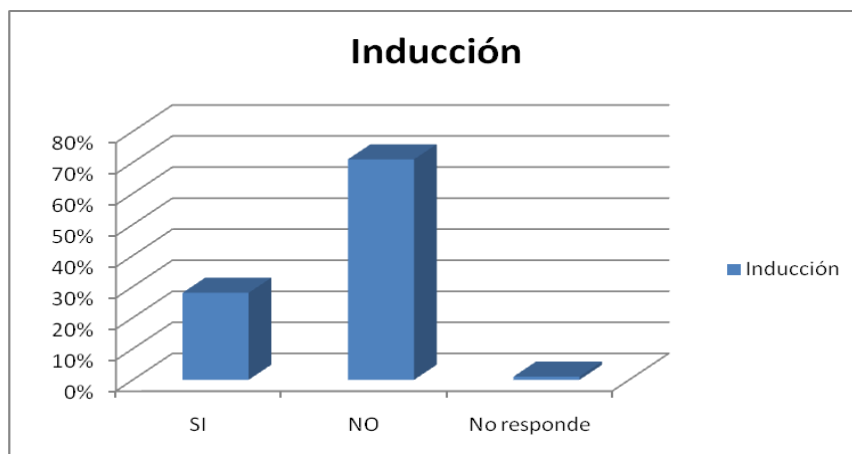


**Tabla 8. Inducción sobre el manejo del catálogo**

TEN HAN DADO ALGUNA INDUCCIÓN SOBRE EL MANEJO DEL CATÁLOGO	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
SI	9	19	28%
NO	42	29	71%
No responde	0	1	1%

En cuanto a si ha recibido alguna inducción sobre el manejo del catálogo, el estudio muestra que en casi el mismo porcentaje del desconocimiento de la existencia de cursos de capacitación, los niños y niñas declaran no haber sido capacitados para el uso de una herramienta tan vital como el catálogo, para hacer un uso eficiente del material del que dispone la Biblioteca.

**Gráfica 3. Inducción**



**Tabla 9. Opinión sobre la capacitación**

CÓMO TE PARECIÓ LA CAPACITACIÓN	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
Muy buena	3	7	10%
Buena	3	11	14%
Regular	2	0	2%
Mala	0	0	0%
No responde	1	1	2%

Del 28 % de los niños y niñas que aseguran haber recibido una capacitación en el manejo del catálogo, la mitad considera que fue buena.

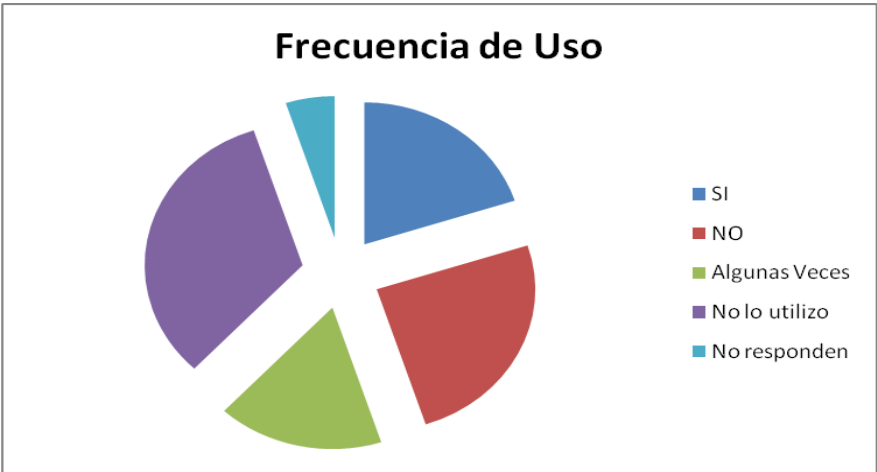
**Tabla 10. Uso del catálogo**

UTILIZAS CON FRECUENCIA EL CATÁLOGO PÚBLICO	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
SI	5	15	20%
NO	34	24	58%
Algunas Veces	8	9	17%
No responden	4	1	5%

Más de la mitad de los usuarios encuestados, 58%, NO utilizan el catálogo para hacer uso del material de la Sala Infantil. Y sólo 20% lo utiliza con frecuencia.

9 niñas aseguraron haber recibido inducción para el manejo del catálogo, sin embargo solamente 5 aseguran utilizarlo; en el caso de los niños, 13 de los 19 que recibieron capacitación hacen uso del catálogo.

**Gráfica 4. Frecuencia de Uso**

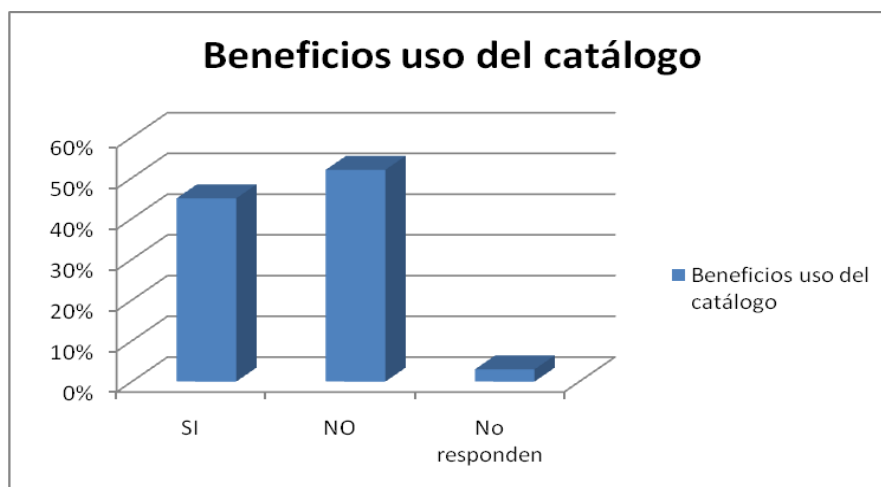


**Tabla 11. Conoce los beneficios del uso del catálogo**

SABES LOS BENEFICIOS DE UTILIZAR EL CATÁLOGO	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
SI	15	30	45%
NO	34	18	52%
No responden	2	1	3%

El estudio revela además, que casi en un porcentaje similar al NO uso del catálogo, los niños (as) encuestadas no tienen claros los beneficios del uso del catálogo, lo que sugiere que la falta de información, coadyuva al NO uso del catálogo por parte de la población infantil encuestada.

**Gráfica 5. Beneficios uso del catálogo**



**Tabla 12. Beneficios del uso del catálogo**

BENEFICIOS CON EL USO DEL CATALOGO	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
Me orienta en la búsqueda	13	6	19%
Encuentro los libros de manera más fácil	12	13	25%
Puedo saber que libros tiene la biblioteca	4	1	5%
Selecciono solo los libros que me interesan	4	2	6%
Puedo identificar si el libro esta prestado o no	2	0	2%
Todas las anteriores	11	25	36%
No responden	5	2	7%

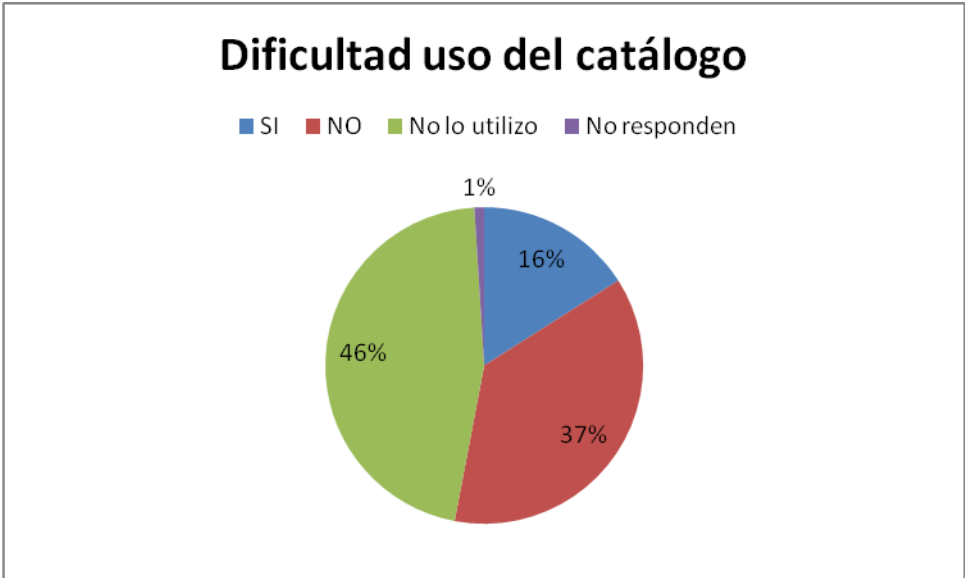
La respuesta mayoritaria de “Todas las anteriores”, 36%, indica que los niños reconocen los beneficios del uso del catálogo, a pesar de no tener claros cuáles son y no hacer uso de los mismos.

**Tabla 13. Dificultad en el uso del catálogo**

ENCUENTRAS DIFICULTAD EN EL USO DEL CATÁLOGO DE LA BIBLIOTECA	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
SI	9	7	16%
NO	12	25	37%
No lo utilizo	30	16	46%
No responden	0	1	1%

Un porcentaje de 37%, asegura no encontrar dificultad en el uso del catálogo, mientras el porcentaje más alto se encuentra nuevamente en “No lo utilizo” con un 46%. En este punto se hace evidente la necesidad de usar un margen de error; ya que en la pregunta 10 un 58% dice que NO USA el catálogo, mientras en ésta pregunta sólo un 46%. Aunque esto suceda, no se debe interpretar como una contradicción, ya que puede suceder que aunque no encuentren dificultad en el uso del catálogo, simplemente No lo usan.

**Gráfica 6. Dificultad uso del catálogo**

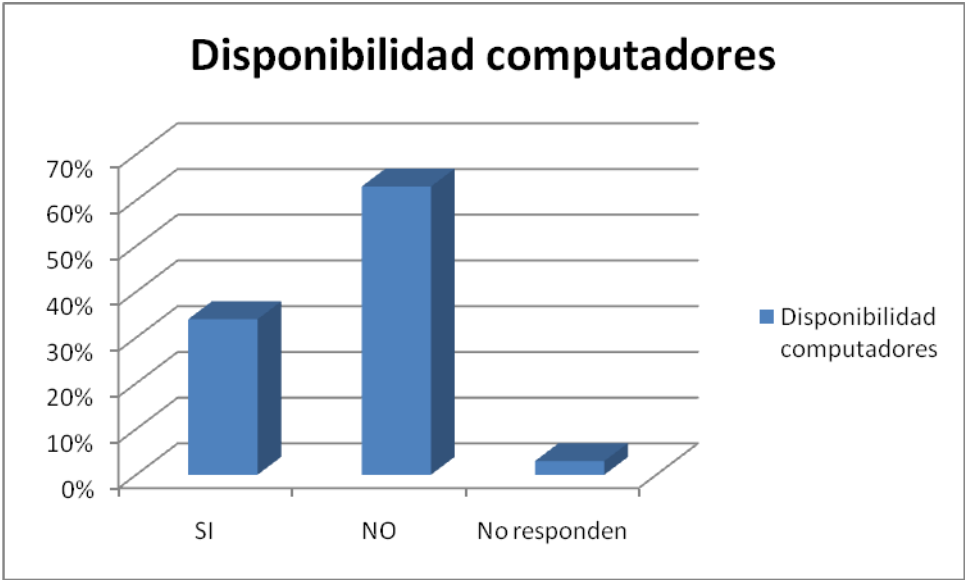


**Tabla 14. Disponibilidad de computadores para el uso del catálogo**

CONSIGUES EN LA SALA INFANTIL DE LA BIBLIOTECA COMPUTADORES DISPONIBLES PARA EL USO DEL CATÁLOGO	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
SI	12	22	34%
NO	37	26	63%
No responden	2	1	3%

Un 63% de los niños, asegura que no encuentra en la Sala Infantil computadores para el uso del catálogo, este resultado concuerda con el hecho de que en la Sala Infantil, los computadores disponibles son para el uso de internet; es decir, los niños(as) no tienen un computador disponible para uso estricto del catálogo.

**Gráfica 7. Disponibilidad computadores**

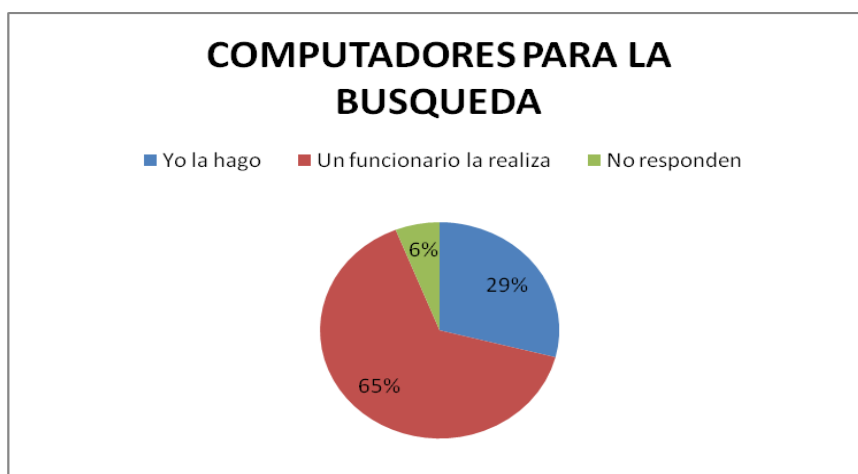


**Tabla 15. Disponibilidad del computador para la búsqueda en el catálogo**

EL COMPUTADOR ESTA DISPUESTO PARA QUE REALICES LA BUSQUEDA	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
Yo la hago	16	13	29%
Un funcionario la realiza	30	35	65%
No responden	5	1	6%

El porcentaje mayor, 65%, se encuentra en la opción “un funcionario la realiza”, dado que como ya se mencionó, los niños (as), no tienen un computador disponible para uso estricto del catálogo. Se presume que el 29 % que asegura realizar la búsqueda por sí mismo, hace uso de los computadores dispuestos en otras salas.

**Gráfica 8. Computadores para la búsqueda**



**Tabla 16. Resultados Esperados por el Usuario**

TRAS LA CONSULTA EN EL CATÁLOGO, OBTIENES LOS RESULTADOS QUE ESPERAS	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
Siempre	9	8	17%
Casi siempre	10	15	25%
Algunas Veces	6	12	18%
Nunca	20	10	30%
No responden	6	4	10%

Tras la consulta del catálogo, 30% de los encuestados, aseguran no encontrar “Nunca” los resultados que esperan, contrastado con un 25% que asegura que “Casi siempre” obtiene los resultados esperados.

Cabe mencionar que algunos de los niños (as) escribieron al frente de la opción el motivo, así:

Justificación	No hace comentarios	La funcionaria me busca	Encuentro lo que busco	No encuentro la información	No sé el título	No lo utilizo	El libro no está
Opción							
Siempre	9	6	2	0	0	0	0
Casi siempre	13	3	3	4	2	0	0
Algunas Veces	8	2	0	5	0	1	2
Nunca	19	0	0	3	0	18	0



**Tabla 17. Opciones del catálogo**

<b>DE LAS OPCIONES DE BÚSQUEDA OFRECIDAS POR EL CATÁLOGO, CUÁLES SON LAS QUE UTILIZAS</b>	<b>Frecuencia Niñas</b>	<b>Frecuencia Niños</b>	<b>Porcentaje</b>
Búsqueda por título	17	23	40%
Búsqueda por autor	5	7	12%
Búsqueda por materia	3	1	4%
Búsqueda por palabra clave	0	0	0%
Búsqueda por topográfico	0	1	1%
No lo uso	26	17	43%
<b>Sabes diferenciar estos campos de búsqueda</b>	<b>Frecuencia Niñas</b>	<b>Frecuencia Niños</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	6	18	24%
NO	8	9	17%
No responden	37	22	59%

Según el estudio realizado, el 43% de los niños(as), aseguran no utilizar el catálogo, mientras el 40% realiza la búsqueda por título.

**Tabla 18. Identificación de estado de material**

<b>Formato de documento (libro, DVD, CD, etc.)</b>	<b>Frecuencia Niñas</b>	<b>Frecuencia Niños</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	14	14	28%
NO	16	27	43%
No responden	21	8	29%
<b>Disponibilidad (Prestado, en proceso técnico, etc.)</b>	<b>Frecuencia Niñas</b>	<b>Frecuencia Niños</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	15	18	33%
NO	15	24	39%
No responden	21	7	28%
<b>Número de localización en estantería</b>	<b>Frecuencia Niñas</b>	<b>Frecuencia Niños</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	15	24	39%
NO	13	17	30%
No responden	23	8	31%

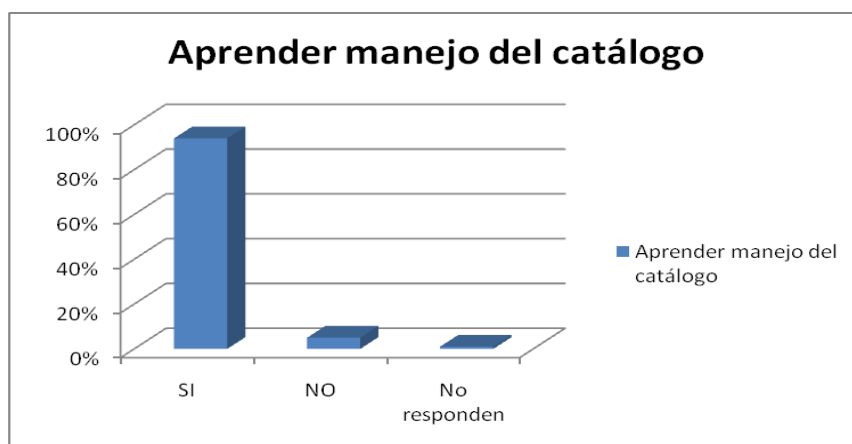
De los usuarios encuestados, el 43 % NO identifica el formato del documento, el 39 % NO identifica la disponibilidad del material y solo un 30% identifica el número de localización en la estantería.

**Tabla 19. Aprender manejo del catálogo**

TE GUSTARÍA APRENDER A MANEJAR EL CATÁLOGO SIN NECESIDAD DE INSCRIBIRTE A UNA CAPACITACIÓN PRESENCIAL	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
SI	50	44	94%
NO	1	4	5%
No responden	0	1	1%

Los resultados de las encuestas revelan que el 94% de la población infantil encuestada desearía aprender a manejar el catálogo sin necesidad de inscribirse a una capacitación presencial.

**Gráfica 9. Aprender manejo de catálogo**

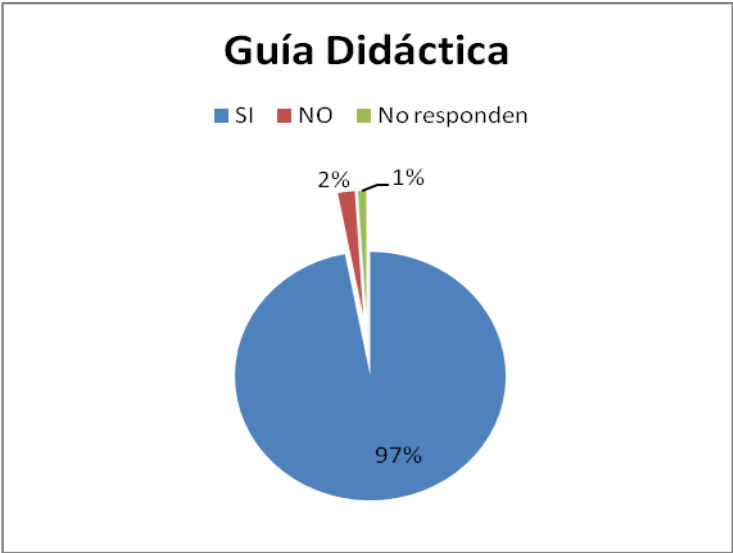


**Tabla 20. Existencia guía didáctica**

TE GUSTARÍA QUE DENTRO DEL CATÁLOGO EXISTIERA UNA GUÍA DIDÁCTICA, QUE TE AYUDARÁ A APRENDER A MANEJARLO	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
SI	51	48	99%
NO	0	0	0%
No responden	0	1	1%

De los niños(as) encuestados, el 99% opina que debería existir una guía didáctica dentro del catálogo para aprender a usarlo.

**Gráfica 10. Guía Didáctica**

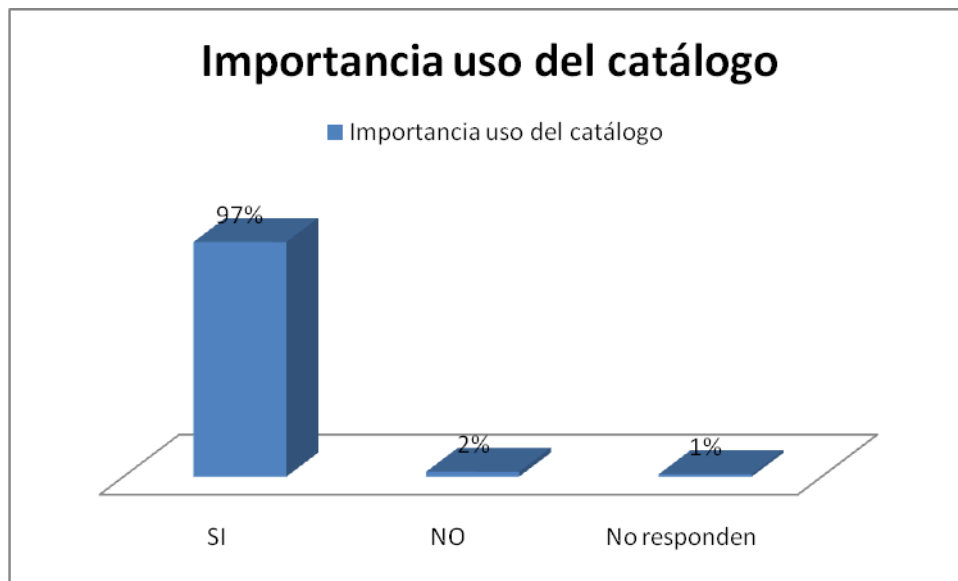


**Tabla 21. Importancia catálogo público**

CREES QUE ES IMPORTANTE SABER UTILIZAR EL CATÁLOGO PÚBLICO	Frecuencia Niñas	Frecuencia Niños	Porcentaje
SI	49	48	97%
NO	2	0	2%
No responden	0	1	1%

El 97% de los encuestados opina que es importante saber utilizar el catálogo público, sin embargo como se observó anteriormente un gran porcentaje no lo usa y en su mayoría es porque no tiene la información suficiente para utilizarlo de manera eficiente.

**Gráfica 11. Importancia uso del catálogo**

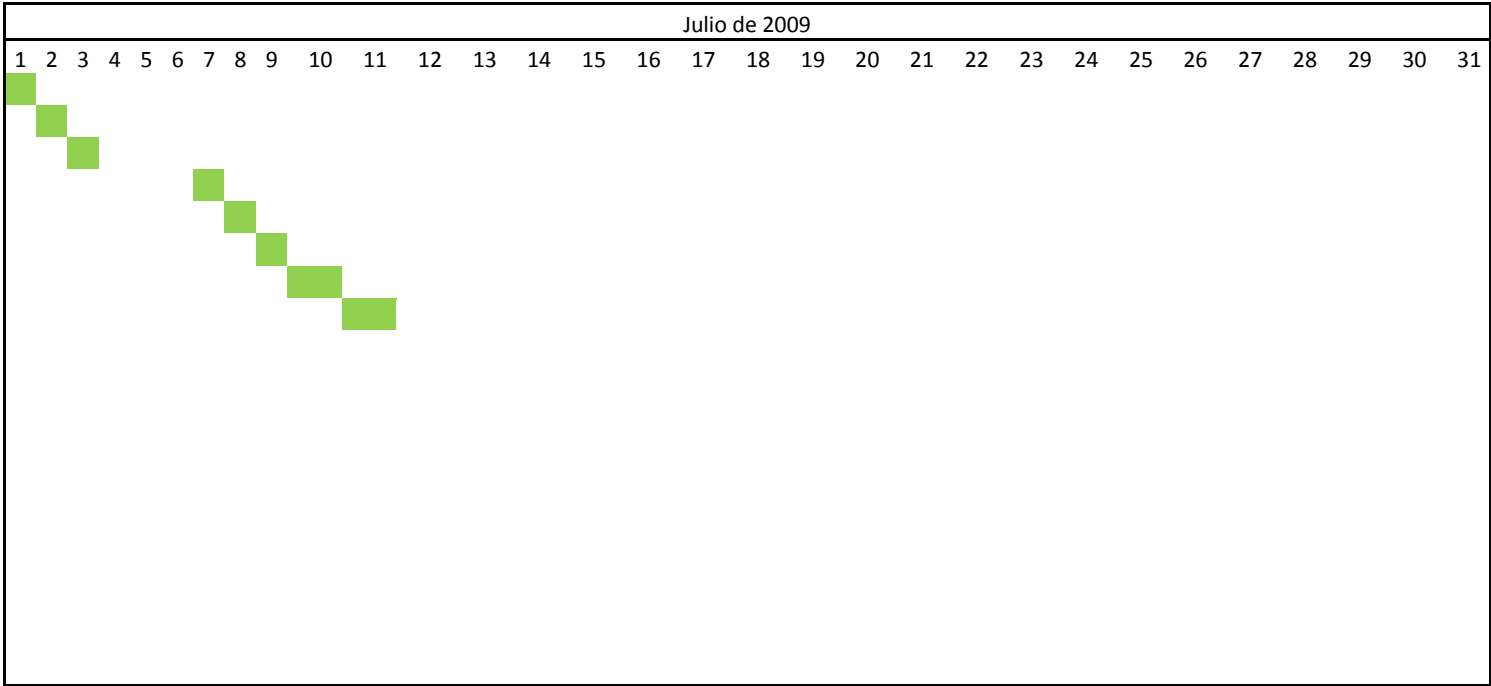
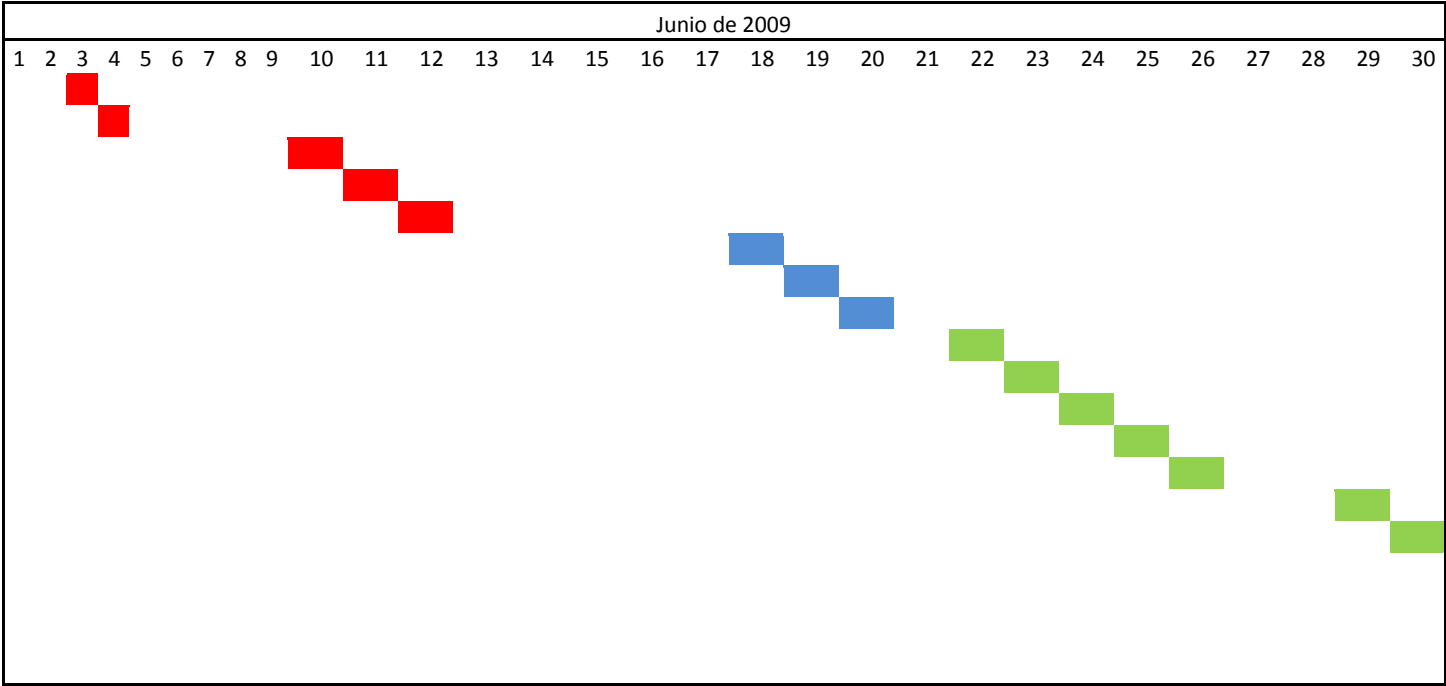


#### **4.1.2. Análisis e Interpretación de los Datos**

De acuerdo a los datos recogidos, se hizo un análisis y una interpretación de los datos, se realizan recomendaciones a llevar a cabo para la mejora de este servicio (formación de usuarios en el uso del catálogo) en la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal, esta interpretación nos debe mostrar preferencias de búsqueda, tipo de material, etc.

# 5. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Se elaboró el cronograma con las fechas, en las cuales se muestran las diferentes etapas de la investigación, los días en que se realizó la investigación (etapa de observación), los días de acuerdo a los horarios de la Biblioteca en los cuales se realizaron las encuestas.



**Tabla 222. Convenciones cronograma de trabajo**

CONVENCIONES			
COLOR	DÍA	FECHA	ACTIVIDAD
	Jueves	03-Junio-2010	Trabajo de observación
	Viernes	04- Junio -2010	Trabajo de observación
	Jueves	10- Junio -2010	Trabajo de observación
	Viernes	11- Junio -2010	Trabajo de observación
	Sábado	12- Junio-2010	Trabajo de observación
	Viernes	18- Junio -2010	10 encuestas piloto
	Sábado	19- Junio -2010	10 encuestas piloto
	Domingo	20- Junio -2010	10 encuestas piloto
	Martes	22- Junio -2010	6 encuestas
	Miércoles	23- Junio -2010	6 encuestas
	Jueves	24- Junio -2010	6 encuestas
	Viernes	25- Junio -2010	6 encuestas
	Sábado	26- Junio -2010	6 encuestas
	Martes	29- Junio -2010	6 encuestas
	Miércoles	30- Junio -2010	6 encuestas
	Jueves	01-Julio-2010	6 encuestas
	Viernes	02- Julio -2010	6 encuestas
	Sábado	03- Julio -2010	6 encuestas
	Miércoles	07- Julio -2010	5 encuestas
	Jueves	08- Julio -2010	10 encuestas
	Viernes	09- Julio -2010	10 encuestas
	Sábado	10- Julio -2010	5 encuestas
	Domingo	11- Julio -2010	10 encuestas

## 6. CUADRO DE COSTOS

Se tendrán en cuenta los gastos generados por:

- Copias para aplicar las encuestas.
- Transportes correspondientes a días de los desplazamientos que se deben hacer a la Biblioteca Pública Parque El Tunal, para la aplicación de las encuestas de acuerdo con el cronograma que se va a elaborar.
- Colombinas para los niños al finalizar la encuesta, en agradecimiento por la colaboración.

<b>GASTOS GENERALES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
FOTOCOPIAS	390	\$19.500
TRANSPORTE	23	\$73.600
COLOMBINAS	150	\$6.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 99.100</b>

## **7. ENTREVISTA**

Para complementar y ampliar más la información acerca de los talleres de formación de usuarios en el uso del catálogo, se realizó una entrevista a la señora Ligia Lozano Coordinadora Sala General de la Biblioteca.

**¿Considera que los programas de formación de usuarios en el uso del catálogo enfocado a los niños, logra la cobertura adecuada de acuerdo a los usuarios que atiende?**

Creo que la capacitación en el manejo del catálogo de la biblioteca si logra una cobertura adecuada para capacitar a los niños en el manejo de esta herramienta, permitiéndoles adquirir una mayor autonomía en el momento de realizar una búsqueda y recuperación de información

**¿Cuáles son los objetivos de los programas?**

El principal objetivo es desarrollar en los participantes, habilidades y competencias útiles para la formulación de preguntas, identificación de necesidades, búsqueda, recuperación, análisis y evaluación de la información, teniendo como principal herramienta de búsqueda el catálogo de BIBLORED. Todo ello, para fomentar en los ciudadanos una mentalidad responsable, crítica y autónoma en el acceso y uso de la información.

Otros objetivos son:

- Acceder y recuperar información en los diferentes recursos con que cuenta la biblioteca y en especial la Sala Infantil.
- Reconocer la importancia de aplicar la información recuperada en la toma de decisiones
- Desarrollar habilidades que le permitan realizar búsqueda y recuperación de información en cualquier sistema de bibliotecario.
- Desarrollar la autonomía en los niños y el trabajo en equipo.



**¿Cuáles son los pasos o procesos de capacitación que se realizan en la biblioteca, sobre el uso del catálogo y con qué recursos cuentan?**

La metodología que utilizamos es realizar un Taller teórico práctico que se trabajará siempre con el mismo grupo, para poder llevar con ellos un proceso pedagógico, cada tema está dividido en 2 sesiones y cada sesión tiene una duración de 2 horas, esto con el fin de lograr una mayor comprensión del tema por parte de los niños. El taller se realiza en las fechas establecidas con el docente y de acuerdo con el cronograma de la institución.

Para cada sesión se dividen los niños en grupos, logrando así una mayor participación; los niños realizan ejercicios de búsqueda y recuperación de información a través del CATÁLOGO y resuelven todas sus dudas siempre con el acompañamiento de las funcionarias de la biblioteca.

Esta información es utilizada en el desarrollo de los talleres y mediante juegos didácticos y juegos de rol, estos nos evidencian el grado de comprensión en cada niño, no solo con el conocimiento adquirido, sino también en su interés por el tema.

**Se utilizan diferentes recursos:**

- Recursos humanos (bibliotecólogas, referencista, Ludotecaría y funcionarias de la Sala infantil).
- Recursos tecnológicos (catálogo e internet).
- Recursos Bibliográficos:
- Recursos didácticos: (juegos didácticos).

Con los talleres se busca desarrollar en los niños competencias informativas tales como:

- Acceso a la información.
- Búsqueda y recuperación de información.
- Comprensión y evaluación crítica de la información.
- Utilización ética de la información.

**¿Los auxiliares cuentan con una formación empírica o académica en bibliotecas?**

Mas o menos un 30% de los auxiliares de la biblioteca son estudiantes de bibliotecología y un 10% estudiantes de Archivística del SENA, es de anotar que a todo el personal de la biblioteca en el momento de su ingreso recibe una inducción en donde recibe información de la estructura administrativa y de la organización y función social que tiene la biblioteca como ente de carácter formador y de inclusión social; lo que les exige una gran responsabilidad en el momento de suministrar la información y capacitar a los usuarios cuando lo requieren en el manejo y uso del catálogo.

**¿De acuerdo con la pregunta anterior esta formación es acorde, para impartir una adecuada orientación a los niños en sus búsquedas de información?**

Si, además se debe tener en cuenta que quienes dictan los talleres no son los auxiliares, pues ellos, son un apoyo ya que quien es el directo responsable de la ejecución y resultado del taller es el coordinador responsable del mismo y en este caso todos son Bibliotecólogos Profesionales, además estos talleres son monitoreados y controlados por el coordinador del área de servicios de BIBLORED y por el interventor de servicios de la Secretaria de Educación del Distrito.

**¿Cree que el material bibliográfico disponible en la sala infantil es aprovechado en su totalidad por sus usuarios?**

Según las estadísticas de consulta en sala y de préstamo externo podemos decir que en su gran mayoría el material bibliográfico si es aprovechado y principalmente las obras de literatura que incluye todos los géneros literarios, sin embargo el material acompañante en CD-ROM, y los juegos didácticos tiene una consulta baja, por instalación o desconocimiento.

**¿Hacen los niños una adecuada interpretación de la signatura topográfica y de la información arrojada por el sistema en cuanto a la ubicación física, estado (disponibilidad) del material bibliográfico, autor, título, etc., en la biblioteca?**

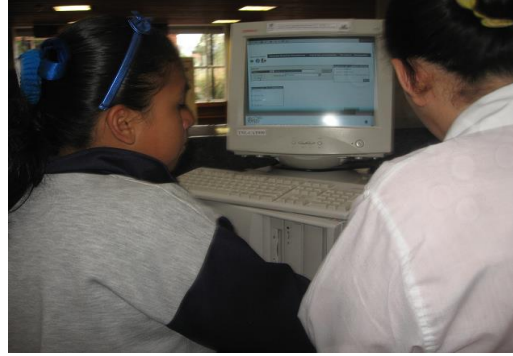
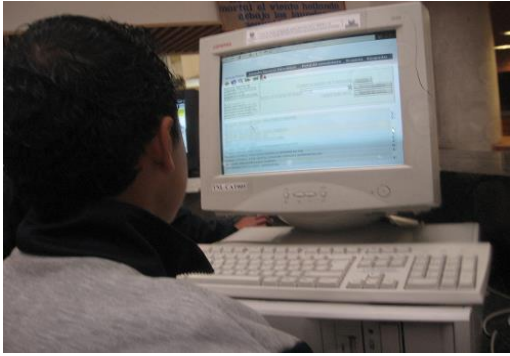
Si, los niños reciben una inducción sobre la organización de la biblioteca, en donde se les da conocer bajo qué sistema están clasificado el material de la biblioteca y mediante un juego se les enseña cuales son las áreas del conocimiento y algunas subdivisiones, además se les indica como está organizado el material en la colección.

**¿Cuenta la sala infantil con los recursos tecnológicos y físicos para el adecuado uso del catálogo?**

Realmente el recurso tecnológico y físico de la sala infantil es insuficiente, para la cantidad de usuarios que atiende lo que representa una amenaza para los programas de formación de usuarios.

#### **Registro fotográfico 1. Talleres teórico y práctico con diferentes grupos**









Estos talleres contaron con la participación activa de las bibliotecólogas: *Ligia Lozano Coordinadora de la Sala General, Martha Arango Coordinadora de la Sala Infantil, Claudia Méndez Coordinadora de la Ludoteca de la Sala Infantil*; y con el acompañamiento de los docentes de cada grupo.

Podemos observar a los niños realizando diferentes actividades en los talleres luego de recibir la instrucción teórica por parte de las bibliotecólogas; actividades lúdicas, búsqueda de información en el catalogo, búsqueda física del material bibliográfico dentro de la colección de acuerdo con los resultados arrojados por este.

## CONCLUSIONES

Los usuarios deben comprender el sistema de clasificación, ubicación y ordenación de los documentos y saber acceder a ellos utilizando las herramientas adecuadas que la Biblioteca Pública Parque El Tunal pone a su disposición como lo es el catálogo público, mediante talleres de formación de usuarios, donde se les enseñe a formular con precisión las solicitudes informativas, sabiendo delimitar los posibles aspectos que componen una búsqueda documental específica como palabras clave, autor, título, etc.

La Biblioteca debe crear estrategias para la inducción y capacitación del uso del catálogo público dirigido a los usuarios ocasionales o de primera vez, ya que de acuerdo al trabajo de observación durante los talleres de formación, esta, es recibida principalmente por los estudiantes de la zona en la cual la biblioteca tiene influencia previa programación por solicitud de la institución educativa.

No obstante se puede afirmar que la formación que se imparte a los niños entre 8 y 12 años que asisten a la Sala Infantil de la Biblioteca en el uso del catálogo, es buena, considerando que los niños están adquiriendo nuevas destrezas o habilidades en la búsqueda y recuperación de la información, mediante el uso de éste, ya que cuentan con programas diseñados especialmente para ellos; sin embargo, se hace necesario realizar una mejor difusión de este servicio, pues a través de la observación y de la aplicación de las encuestas, se hace evidente el desconocimiento que tienen de estos programas muchos de los niños que asisten a la Sala Infantil.

Las actividades realizadas en la formación de usuarios en el uso del catálogo por parte de la sala Infantil son suficientes, por lo tanto se debe fortalecer este

servicio, dando mayor difusión y cubrimiento al usuario de la sala infantil, quienes finalmente son los futuros usuarios de las bibliotecas, de tal manera, que se logre un aprovechamiento de todo el material bibliográfico incluyendo los CD-ROM, los juegos, etc., ya que en el momento están siendo subutilizados por desconocimiento, pues los usuarios no utilizan el catálogo, por ende no saben de la existencia de dichos recursos.

La encuesta en la pregunta quince nos arroja un resultado del 65% en la opción “Un funcionario realiza la búsqueda”, ya que la Sala Infantil no cuenta con computadores disponibles para el uso del catálogo, por lo que los niños hacen uso de los computadores dispuestos en otras salas o acuden a los funcionarios, evidenciándose de esta manera la necesidad de que la biblioteca dote mínimo con dos computadores a la Sala Infantil, para que los niños hagan uso exclusivo de estos, en las búsquedas en el catálogo y se aproveche la instrucción recibida.

Adicionalmente, colocar junto a los computadores para el catálogo de la Sala Infantil un manual de procedimiento, con los pasos a seguir para realizar las búsquedas.

## BIBLIOGRAFIA

BARRERA MORALES, Marcos Fidel. Reflexiones en torno a la investigación y a la holística. Bogotá : Cooperativa Editorial Magisterio, 2002. 309 p.

CAMACHO DE BÁEZ, Briceida. Metodología de la investigación científica : un camino fácil de recorrer para todos. Tunja : Editorial Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 2003. 189 p.

CERDA GUTIÉRREZ, Hugo. Los elementos de la investigación : como reconocerlos, diseñarlos y construirlos. Santafé de Bogotá : Editorial El Búho, 1995. 449 p.

Diccionario de Organización y Representación del Conocimiento. Clasificación, Indización, Terminología. [en línea]  
<<http://www.eubca.edu.uy/diccionario/diccion.htm> > [consultado 05 de mayo de 2010]

Dibujos para colorear gratis [en línea]<<http://www.coloreame.org/colorear/imagenes/ben10-colorear-imprimir.gif&imgrefurl>> [consultado junio 22 de 2010]

Dibujos para colorear gratis [en línea]  
<<http://www.coloreame.org/colorear/imagenes/dibujo-colorear-campanilla-sentado.gif>> [consultado junio 22 de 2010]

Dibujos para colorear gratis [en línea]  
<<http://www.coloreame.org/colorear/imagenes/dibujo-colorear-peter-pan-sentado.gif>> [consultado junio 22 de 2010]

Entrevista. [en línea]  
<<http://www.memo.com.co/fenonino/aprenda/castellano/castellano3.html>> [consultado 1 de mayo de 2010]

Glosario de términos bibliotecológicos. Observatorio Tecnológico (MEC). [en línea]  
<<http://observatorio.cnice.mec.es/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=198&mode=thread&order=0&thold=0&POSTNUKESID=4d8f460b784fb2b86478e0d99e492da5>> [consultado 05 de mayo de 2010]

Glosario de términos. RDIB Recursos de Interés Bibliotecario. [en línea]  
<<http://www.felixherreradiez.com/glos.htm>> [consultado 05 de mayo de 2010]

Glosario de términos bibliotecológicos y de Ciencias de la Información. Infomed Biblioteca Médica Nacional. [en línea]



<<http://www.sld.cu/sitios/bmn/temas.php?idv=3015>> [consultado 05 de mayo de 2010]

La formación de usuarios en las bibliotecas escolares. Antonio Carpallo Bautista. [en línea] < [www.cesdonbosco.com/.../03-Antonio%20Carpallo%20Bautista.pdf](http://www.cesdonbosco.com/.../03-Antonio%20Carpallo%20Bautista.pdf)> [consultado 1 de mayo de 2010]

MARTÍNEZ DE SOUSA, José. Diccionario de bibliología y ciencias afines. Gijón, Asturias : Ediciones Trea, c2004. 1048p.

MONFASANI, Rosa Emma. Usuarios de la información : formación y desafíos. Buenos Aires : Alfagrama Ediciones, 2006. 222 p.

Red Capital de Bibliotecas Públicas Biblored [en línea] <<http://www.biblored.org.co/>> [consultada febrero 25 de 2009]

SABINO, Carlos A. El proceso de investigación. Bogotá : Panamericana, 1995. 170 p.

TAMAYO Y TAMAYO, Mario. El proceso de la investigación científica : incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. México ; Bogotá : Limusa : Noriega Editores, 4a. ed. c2002. 440 p.

# ANEXOS

## Anexo 1. CUESTIONARIO PRUEBA PILOTO



### CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

SALA INFANTIL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA  
PARQUE EL TUNAL

**“Estudio de formación de usuarios en el uso del catálogo público: en niños entre 8 y 12 años que asisten a la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal”**

#### Objetivos

La presente encuesta nos mostrará cómo los usuarios que visitan la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal, realizan las búsquedas del material bibliográfico, para acceder a la información, también nos mostrará, el manejo que tienen del catálogo público.

Nombre: \_\_\_\_\_

Barrio donde vives: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Escoge una opción y marca con una **X**

1. Género: F ( ) M ( )

2. Cuál es tu nivel actual de escolaridad: Primaria \_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_ No estudia \_\_\_\_

3. ¿Hace cuánto tiempo visitas la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal?

Menos de 1 año \_\_\_\_ 1 año \_\_\_\_ 2 años \_\_\_\_ 3 años \_\_\_\_ 4 años \_\_\_\_

Más de 5 años \_\_\_\_

4. ¿Con qué frecuencia sueles visitar la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal?

Primera vez \_\_\_\_\_

Una vez a la semana \_\_\_\_\_

Entre 2 y 3 veces por semana \_\_\_\_\_

Más de 3 veces por semana \_\_\_\_\_

Sólo los fines de semana \_\_\_\_\_

Varias veces al año \_\_\_\_\_

5. ¿Conoces cuál es la organización que tienen los libros en las estanterías?  
Si ( ) No ( )

6. Cuando asistes a la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal buscas información en:

El catálogo \_\_\_\_\_  
Pidiendo ayuda a los auxiliares de la Biblioteca \_\_\_\_\_  
Te ayuda un familiar \_\_\_\_\_  
Vas directamente a la estantería y tomas el libro \_\_\_\_\_



7. Has tenido alguna capacitación en el manejo del catálogo de la Biblioteca Pública Parque El Tunal.  
Si ( ) No ( )

8. Si contestaste afirmativamente, a la pregunta anterior marca con una (X), cómo te pareció, la capacitación:

Muy Buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala ( )

9. ¿Utilizas con frecuencia el catálogo público de la Biblioteca Pública Parque El Tunal?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

10. ¿Sabes los beneficios de utilizar el catálogo de la Biblioteca Pública Parque El Tunal?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

11. ¿Cuál es para ti el principal beneficio al usar el catálogo de la Biblioteca Pública Parque El Tunal?  
\_\_\_\_\_

12. ¿Encuentras dificultad en el uso del catálogo de la Biblioteca Pública Parque El Tunal?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

13. ¿Consigues en la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal computadores disponibles para el uso del catálogo?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

14. De acuerdo a la pregunta anterior: ¿el computador esta dispuesto para que tú realices la búsqueda o un funcionario lo hace por ti?

Yo la hago \_\_\_\_\_

Un funcionario la realiza \_\_\_\_\_

15. ¿Tras la consulta en el catálogo, obtienes los resultados que esperas?

Siempre \_\_\_\_ casi siempre \_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_

16. De las siguientes opciones de búsqueda ofrecidas por el catálogo, cuáles son las que generalmente utilizas:

Búsqueda alfabética \_\_\_\_\_

Búsqueda avanzada \_\_\_\_\_

Número de clasificación \_\_\_\_\_

No sabes diferenciarlas \_\_\_\_\_

17. Cuando encuentras la información que necesitas en el catálogo, te es fácil identificar:

Formato de documento (libro, DVD, CD, etc.) SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Disponibilidad (Prestado, en proceso técnico, etc.) SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Número de localización en estantería SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

18. ¿Te gustaría aprender a manejar el catálogo sin necesidad de inscribirte a una capacitación presencial?

Si ( ) No ( )

19. ¿Te gustaría que dentro del catálogo existiera una guía didáctica, que te ayudará a aprender a manejarlo?.

Si ( ) No ( )

20. ¿Crees que es importante saber utilizar el catálogo público?

Si ( ) No ( )



**GRACIAS  
POR TU COLABORACIÓN**

## Anexo 2. CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA



### CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

#### SALA INFANTIL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA PARQUE EL TUNAL

**“Estudio de formación de usuarios en el uso del catálogo público: en niños entre 8 y 12 años que asisten a la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal”**

#### Objetivos

La presente encuesta nos mostrará cómo los usuarios que visitan la Sala Infantil de la Biblioteca Pública Parque El Tunal, realizan las búsquedas del material bibliográfico, para acceder a la información, también nos mostrará, el manejo que tienen del catálogo público.

Nombre: \_\_\_\_\_

Barrio donde vives: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Escoge una opción y marca con una **X**

1. Género: F ( ) M ( )

2.Cuál es tu nivel actual de escolaridad: Primaria \_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_  
No estudia \_\_\_\_

3. ¿Hace cuánto tiempo visitas la Sala Infantil de la Biblioteca?  
Menos de 1 año \_\_\_\_ 1 año \_\_\_\_ 2 años \_\_\_\_ 3 años \_\_\_\_ 4 años \_\_\_\_  
Más de 5 años \_\_\_\_

4. ¿Con qué frecuencia sueles visitar la Sala Infantil de la Biblioteca?

Primera vez \_\_\_\_\_

Una vez a la semana \_\_\_\_\_

Entre 2 y 3 veces por semana \_\_\_\_\_

Sólo los fines de semana \_\_\_\_\_

Varias veces al año \_\_\_\_\_

Todos los días \_\_\_\_\_

5. ¿Conoces cuál es la organización que tienen los libros en las estanterías?

Si ( ) No ( )

6. Cuando asistes a la Sala Infantil de la Biblioteca a donde te diriges a buscar la información a:

El catálogo \_\_\_\_\_  
Pides ayuda a los auxiliares de la Biblioteca \_\_\_\_\_  
Te ayuda un familiar \_\_\_\_\_  
Vas directamente a la estantería y tomas el libro \_\_\_\_\_

7. ¿Conoces algún programa de capacitación para usar el catálogo?

Si ( ) No ( )

En caso de ser afirmativa tu respuesta por favor cita el nombre del programa

---

8. ¿Ten han dado alguna inducción sobre el manejo del catálogo?

Si ( ) No ( )

9. Si contestaste **Sí**, a la pregunta anterior marca con una (X), cómo te pareció, la capacitación:

Muy Buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala ( )

10. ¿Utilizas con frecuencia el catálogo público?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_ No lo utilizo \_\_\_\_

11. ¿Sabes los beneficios de utilizar el catálogo?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

12. ¿Cuál consideras que es el principal beneficio al usar el catálogo de la Biblioteca?

Me orienta en la búsqueda \_\_\_\_\_  
Encuentro los libros de manera más fácil \_\_\_\_\_  
Puedo saber que libros tiene la biblioteca \_\_\_\_\_  
Selecciono solo los libros que me interesan \_\_\_\_\_  
Puedo identificar si el libro esta prestado o no \_\_\_\_\_  
Todas las anteriores \_\_\_\_\_



13. ¿Encuentras dificultad en el uso del catálogo de la Biblioteca?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ No lo utilizo \_\_\_\_

14. ¿Consigues en la Sala Infantil de la Biblioteca computadores disponibles para el uso del catálogo?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

15. De acuerdo a la pregunta anterior: ¿el computador esta dispuesto para que tú realices la búsqueda o un funcionario lo hace por ti?

Yo la hago \_\_\_\_\_

Un funcionario la realiza \_\_\_\_\_

16. ¿Tras la consulta en el catálogo, obtienes los resultados que esperas?

Siempre \_\_\_\_ Casi siempre \_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_

17. De las siguientes opciones de búsqueda ofrecidas por el catálogo, cuáles son las que generalmente utilizas:

Búsqueda por título \_\_\_\_\_

Búsqueda por autor \_\_\_\_\_

Búsqueda por materia \_\_\_\_\_

Búsqueda por palabra clave \_\_\_\_\_

Búsqueda por topográfico \_\_\_\_\_

No sabes diferenciarlas \_\_\_\_\_

No lo uso \_\_\_\_\_

No sabes diferenciar estos campos de búsqueda Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

18. Cuando encuentras la información que necesitas en el catálogo, te es fácil identificar:

Formato de documento (libro, DVD, CD, etc.) SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Disponibilidad (Prestado, en proceso técnico, etc.) SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Número de localización en estantería SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

19. ¿Te gustaría aprender a manejar el catálogo sin necesidad de inscribirte a una capacitación presencial?

Si ( ) No ( )

20. ¿Te gustaría que dentro del catálogo existiera una guía didáctica, que te ayudará a aprender a manejarlo?.

Si ( ) No ( )

21. ¿Crees que es importante saber utilizar el catálogo público?

Si ( ) No ( )



**GRACIAS  
POR TU COLABORACIÓN**



## Registro fotográfico 2. Evidencia de aplicación de las encuestas





