

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

La Escolarización de la Biblioteca Pública

Con una propuesta para extender la cobertura de las bibliotecas
públicas oficiales de Costa Rica a la comunidad

Proyecto de graduación para optar al grado de Licenciadas
en Bibliotecología y Documentación

Por

Olga Rodríguez Chaves
Xinia Méndez Castro

Heredia

2005

TRIBUNAL EXAMINADOR

M.A. Jorge Alfaro Pérez

M.I.L.S. Alice Miranda Arguedas

Licda. Carmen Madrigal Gutiérrez

Lic. José Ruperto Arce Delgado

M.A.T.I. Aracelly Ugalde Víquez

Licda. Daysi Montero Araya

Lunes 26 de septiembre de 2005

Dedicatoria

A Dios por su guía

A Raquelita por su amor

A Mamá por su apoyo

A Rafael Ángel por su tolerancia

A mi Ángel guardián por iluminarme

Olga

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por mostrarme el camino y guiar mis pasos para poder alcanzar mi meta, sin Él, el principio y el fin no habrían sido posibles.

Bendice Señor, a todas las personas que me apoyaron en la consecución de mis objetivos y a mis ángeles guardianes que me iluminaron y me ayudaron a levantar cada vez que creía desfallecer.

Xinia

Agradecimiento

Expresamos nuestro agradecimiento a todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron a que esta investigación llegara a feliz término; viendo reflejado en el documento final, el cumplimiento de nuestras metas y objetivos.

Agradecemos a la Licda. María del Carmen Madrigal Gutiérrez, al Licdo. José Ruperto Arce Delgado y a la M.A.T.I. Aracelly Ugalde Víquez por la orientación que nos brindaron en la realización de este Trabajo Final de Graduación.

Especialmente, queremos reconocer la labor de la M.A.T.I. Ugalde Víquez, lectora del trabajo, quien con su mística y dedicación colaboró en gran medida en algunos puntos fundamentales de la investigación.

Gracias a todos.

Olga y Xinia

Tabla de contenidos

Capítulo 1: Introducción	15
1.1. El Problema y su importancia	15
1.2. Estado de la cuestión.....	17
1.3. Objetivos:.....	18
1.3.1. Objetivo general 1.....	18
1.3.2. Objetivo general 2.....	19
1.3.3. Objetivo general 3.....	19
Capítulo 2: Antecedentes teóricos y prácticos.....	20
2.1. Historia, antecedentes y generalidades de las bibliotecas públicas	20
2.1.1. Misión de la biblioteca pública	21
2.1.2. Objetivos y funciones de la biblioteca pública.....	22
2.1.3. Usuarios de la biblioteca pública.....	25
2.1.4. Servicios y actividades de la biblioteca pública.....	26
2.1.5. Colecciones de la biblioteca pública	37
2.1.6. Recurso humano de la biblioteca pública.	41
2.1.7. Infraestructura de la biblioteca pública.....	43
2.1.8. La Gestión en la biblioteca pública.	47
2.2. La biblioteca pública latinoamericana.....	63
2.3. La biblioteca pública en Costa Rica.	66
2.3.1. Antecedentes y generalidades.....	66
2.3.2. Filosofía organizacional de la biblioteca pública en Costa Rica.....	68
2.3.3. SINABI (Sistema Nacional de Bibliotecas).....	69
2.3.4. Dirección de Bibliotecas Públicas de Costa Rica.....	77
2.4. La escolarización de la biblioteca pública	81
2.4.1. El término escolarización	81
2.4.2. La escolarización de la biblioteca pública en Latinoamérica.....	81
2.4.3. La escolarización de la biblioteca pública en Costa Rica.....	85

Capítulo 3: Procedimientos metodológicos.....	88
3.1. Metodología para realizar el diagnóstico	88
3.1.1. El tipo de investigación:	88
3.1.2. Sujetos y Fuentes de Información:.....	88
3.1.3. Variables: su definición e instrumentación	96
3.1.4. Análisis e interpretación de los datos.....	109
3.2. Pasos para la elaboración de la propuesta.....	110
3.3. Procedimiento para la evaluación de la propuesta	113
3.3.1. Tipo de investigación y descripción de la técnica de Grupos Focales.	113
3.3.2. Fuentes de información	114
3.3.3. Variables: su definición e instrumentación	114
3.3.4. Análisis realizados	117
Capítulo 4: Resultados del estudio de diagnóstico.....	119
4.1. Resultados y Discusión	119
4.1.1. Opinión de los (as) Directores (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica	122
4.1.2. Opinión de los Usuarios (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.....	178
Capítulo 5: Propuesta para extender la cobertura de las bibliotecas públicas	233
oficiales de Costa Rica a la comunidad.	233
5.1. Introducción.....	233
5.3. Servicios de Información a la Comunidad [SIC].....	236
5.3.1. Estudio del entorno.....	238
5.3.2. Elaboración del proyecto para el SIC.....	241
5.4. Procesamiento, recuperación de la información y organización del SIC.	247
5.4.1. Procesamiento electrónico de la información.....	247
5.4.2. Organización de la información.....	248
5.4.3. El encabezamiento de materia.....	252
5.5. Infraestructura del SIC en cada biblioteca.	255
5.6. Topología de red para los SIC.....	256

5.6.1. Servicios brindados por medio de un sistema distribuido de SIC:	258
5.6.2. Etapas a seguir para la implementación de las Web SIC.	259
5.6.3. Operacionalidad técnica del equipo electrónico.....	263
5.6.4. Costos de implementación.....	265
5.7. La promoción del SIC.....	266
5.8. Capacitación y formación de usuarios.....	267
5.9. Recurso humano del SIC.....	268
5.9.1. Perfil del recurso humano.	268
5.9.2. Conocimientos, habilidades y destrezas del encargado del SIC.....	269
5.9.3. Funciones del encargado del SIC.....	269
5.10. Financiamiento del SIC.....	270
5.11. Evaluación y control estadístico.....	273
Capítulo 6: Conclusiones y Recomendaciones	275
6.1. Conclusiones	275
6.2. Recomendaciones.....	278
Bibliografía citada y consultada	283

Índice de cuadros

Número de cuadro	Título	Página
Cuadro 1.....	Presupuesto total del SINABI, año 2004	57
Cuadro 2.....	Clasificación de gastos por actividad del presupuesto del SINABI, 2004	58
Cuadro 3.....	Entorno externo de las comunidades de Costa Rica en el último censo de población, 2002	64
Cuadro 4.....	Población total de usuarios que visitan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante tres trimestres de 2003	75
Cuadro 5.....	Estratos por biblioteca, de la población de usuarios que visitan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante tres trimestres de 2003.	77
Cuadro 6.....	Número de usuarios encuestados según la muestra por estratos, 2004	80
Cuadro 7.....	Número de usuarios encuestados según la muestra por estratos, 2004	82
Cuadro 8.....	Variables para evaluar la propuesta e instrumentación para las bibliotecas públicas de Costa Rica en el año 2004	99
Cuadro 9.....	Usuario predominante que utiliza los servicios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	107
Cuadro 10.....	Tipo de usuario que visita las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	111
Cuadro 11.....	Áreas de la colección de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica solicitadas por los usuarios en el año 2004	115
Cuadro 12.....	Porcentaje de siempre sobre las consultas de las áreas de la colección en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	117
Cuadro 13.....	La adecuación en la planificación de la colección en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	120
Cuadro 14.....	Gestión que realiza el director (a) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica del material bibliográfico adecuado a las necesidades de los usuarios en el año 2004	124
Cuadro 15.....	Rendimiento de la colección en relación con las necesidades de los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	126

Número de cuadro	Título	Página
Cuadro 16.....	Cantidad de títulos con que cuentan las colecciones de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	128
Cuadro 17.....	Tipo de servicios utilizados por los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	133
Cuadro 18.....	Rendimientos de los servicios y actividades brindados por las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	138
Cuadro 19.....	Adecuación de la organización espacial de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	142
Cuadro 20.....	Pertinencia de los espacios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	147
Cuadro 21.....	Competencia y rendimiento de los directores (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	151
Cuadro 22.....	Aplicación de las misiones de la UNESCO para las bibliotecas públicas por parte de los directores (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	154
Cuadro 23.....	Recurso humano de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	157
Cuadro 24.....	Edades de los usuarios (as) que visitan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004.	162
Cuadro 25.....	Distribución por sexo (género) de los usuarios (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el 2004.	165
Cuadro 26.....	Distribución por edades de acuerdo al género de los usuarios (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	166
Cuadro 27.....	Ocupación de los usuarios (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	169
Cuadro28.....	Nivel educativo de los usuarios (as) de las Bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	171
Cuadro 29.....	Motivos de los usuarios (as) para visitar las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	174
Cuadro 30.....	Satisfacción del usuarios real respecto a las colecciones de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	180
Cuadro 31.....	Áreas de la colección que se deben reforzar en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004.	183
Cuadro 32.....	Rendimientos de los servicios y actividades de las bibliotecas Públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	186

Cuadro 33.....	Servicios que le interesan al usuario, para que las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica lleguen a brindar o fortalecer	192
Cuadro 34.....	Usuarios (as) que visitan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante el periodo de vacaciones en el año 2004	195
Cuadro 35.....	Motivos de los usuarios (as) para no visitar las bibliotecas Públicas oficiales de Costa Rica durante el período de vacaciones en el año 2004	198
Cuadro 36.....	Actividades realizadas por los usuarios (as) durante sus Visitas a las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante el período de vacaciones en el año 2004.	200
Cuadro 37.....	Eficacia de los espacios en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	204
Cuadro 38.....	Competencia y rendimiento del recurso humano de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	207
Cuadro 39.....	Presupuesto del SIC y plan de inversión	248
Cuadro 40.....	Organismos internacionales que colaboran con bibliotecas públicas	261

Índice de ilustraciones y gráficos

Número de gráfico	Título	Página
Gráfico 1.....	Usuario predominante que utiliza los servicios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	108
Gráfico 2.....	Tipo de usuario que visita siempre las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	112
Gráfico 3.....	Áreas de la colección solicitadas siempre por los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	116
Gráfico 4.....	Porcentaje de siempre sobre las consultas en las áreas de la colección más solicitadas en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	117
Gráfico.5.....	Adecuación en la planificación del SINABI a la hora de adquirir material bibliográfico para las bibliotecas públicas de Costa Rica en el año 2004	121
Gráfico.6.....	Gestión que realiza el director (a) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica del material bibliográfico adecuado a las colecciones de los usuarios en el año 2004	124
Gráfico.7.....	Eficacia en la colección de acuerdo a las necesidades de los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	126
Gráfico.8.....	Cantidad de títulos con que cuentan las colecciones de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	129
Gráfico 9.....	Tipo de servicios utilizados por los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	134
Gráfico.10.....	Rendimientos de los servicios y actividades brindados por las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	139
Gráfico.11.....	Adecuación de la organización espacial de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	143
Gráfico.12.....	Pertinencia de los espacios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	148
Gráfico 13.....	Competencia y rendimiento de los directores (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	152
Gráfico 14.....	Aplicación de las misiones de la UNESCO para las bibliotecas públicas por parte de los directores (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	155
Gráfico 15.....	Recurso humano de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	158
Gráfico 16.....	Edades de los usuarios (as) que visitan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004.	163

Número de gráfico	Título	Página
Gráfico 17.....	Distribución por sexo (género) de los usuarios (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004.	165
Gráfico 18.....	Distribución por edades de acuerdo al género de los usuarios (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	167
Gráfico 19.....	Distribución porcentual ocupación de los usuarios (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	170
Gráfico 20.....	Nivel educativo de los usuarios (as) de las Bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	172
Gráfico 21.....	Motivos de los usuarios (as) para visitar las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	175
Gráfico 22.....	Satisfacción del usuarios real respecto a las colecciones de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	181
Gráfico 23.....	Áreas de la colección que se deben reforzar en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004.	184
Gráfico 24.....	Rendimientos de los servicios y actividades de las bibliotecas Públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	187
Gráfico 25.....	Distribución porcentual de los servicios que son calificados de excelente por los usuario de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.	188
Gráfico 26.....	Distribución porcentual de los servicios que a los usuarios les gustaría que las bibliotecas pública oficiales de Costa Rica les brinde, en el año 2004	193
Gráfico 27.....	Porcentaje de usuarios (as) que visitan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante el periodo de vacaciones en el año 2004	196
Gráfico 28.....	Motivos de los usuarios (as) para no visitar las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante el período de vacaciones en el año 2004	199
Gráfico 29.....	Actividades realizadas por los usuarios (as) durante sus visitas a las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante el período de vacaciones en el año 2004.	201
Gráfico 30.....	Eficacia de los espacios en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	205
Gráfico 31.....	Competencia y rendimiento del recurso humano en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004	208
Ilustración 1	Organigrama del SINABI, 2004	61
Ilustración 2	Topología distribuida o en malla completa para los SIC de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica	233

Lista de abreviaturas y siglas

ADSL.....	Asymetric Digital Subscriber Line
ALA.....	American Library Association
CD-ROM.....	Compact Disk – Read Only Memory
CERLALCL.....	Centro Regional para el Libro en América Latina y el Caribe
EFQM.....	Europeam Foundation for Quality Model
ICE.....	Instituto Costarricense de Electricidad
IFAM.....	Instituto de Fomento y Asesoría Municipal
IFLA.....	International Federation of Library Associations and Institutions
IMAS.....	Instituto Mixto de Ayuda Social
INA.....	Instituto Nacional de Aprendizaje
ISO.....	International Standard Organizations
MAN.....	Metropolitan Area Network
MIDEPLAN.....	Ministerio de Planificación Nacional
PANI.....	Patronato Nacional de la Infancia
PC.....	Personal Computer
RACSA.....	Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima
RDSL.....	Red Digital de Servicios Integrados
SIC.....	Servicios de Información a la Comunidad
SINABI.....	Sistema Nacional de Bibliotecas
SIREF.....	Sistema de Información Referencial
TV.....	Televisión
UNESCO.....	United Nations Educational Scientific and Cultural Organization
UNI.....	Unión
WAN.....	Wide Area Network

Capítulo 1: Introducción

1.1. El Problema y su importancia

La biblioteca pública ha sido concebida para desempeñar un importante papel en el progreso y mantenimiento de una sociedad democrática, ofreciendo acceso al conocimiento a todos los miembros de la comunidad por igual (Gill, 2002/2003, p. 26). Son espacios de encuentro que contribuyen a elevar la calidad de vida de las personas, sin importar su nivel de instrucción, condición social, culto, grupo étnico, procedencia, edad y género, facilitándoles información para la toma de decisiones.

La International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA] y United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO] (1994) en el Manifiesto sobre la biblioteca pública determinan,

Es este el principal centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos. La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. (p.1)

El Manifiesto de la UNESCO describe las misiones pertinentes a la información, la alfabetización, la educación y la cultura, contemplándolas como la esencia de los servicios de la biblioteca pública. Dentro de estas se describen los hábitos de lectura, brindar apoyo a la educación formal en todos sus niveles, estimular la imaginación y la creatividad, fomentar y apoyar la cultura y las artes, prestar apoyo a la tradición oral, garantizar el acceso a todo tipo de información y participar en programas de alfabetización. (Ver anexo 1)

De acuerdo con la bibliografía consultada, en Costa Rica se han hecho esfuerzos orientados al cumplimiento de los anteriores enunciados.

A pesar de ello, el usuario predominante en la biblioteca pública es el de nivel académico, según lo indica Rodríguez, O. (2002) cuando dice, “en cuanto al grupo predominante de usuarios, la tendencia es que la mayoría de ellos son estudiantes de nivel académico (escuela, colegio, universidad)” (p. 47)

Por lo tanto, a pesar de los esfuerzos realizados, la biblioteca pública de Costa Rica no está cumpliendo con el objetivo fundamental de llegar a todos los sectores de la población, de manera eficaz, según los cometidos de la UNESCO. Estas instituciones, deben orientar sus servicios con equidad hacia cada uno de los grupos existentes en la comunidad y permitir la igualdad de oportunidades para todos, en el manejo de la información. Deben dar un giro cualitativo, al innovar en sus servicios y actividades, con el fin de fortalecerse por medio de iniciativas en conjunto con las autoridades pertinentes, para lograr cumplir con su misión.

En tal sentido Gill (2002/2003) indica,

Un principio fundamental de la biblioteca pública es que sus servicios deben estar a disposición de todas las personas, en lugar de orientados a un solo grupo de la comunidad con la consecuente exclusión de los demás. Habrá que tomar las medidas apropiadas para que los servicios sean igualmente accesibles a los grupos minoritarios que, por el motivo que fuere, no puedan utilizar los servicios generales. (p. 37)

En cuanto a la biblioteca pública de América Latina y del Caribe, se puede señalar el diagnóstico realizado en 1982 en los países de la región, con el fin de analizar la problemática de la biblioteca pública desde la perspectiva latinoamericana, en donde nace la Declaración de Caracas, documento de orientación y dirección para estas instituciones. (Rodríguez, G., 2002, p. 20)

La Declaración de Caracas procura asegurar a la población el libre acceso a la información en las diferentes formas de presentación, estimula la participación activa y efectiva de la población, promueve el rescate, comprensión, difusión y defensa de las culturas, procura la formación de lectores críticos, selectivos, creativos, motiva a la lectura, apoya la educación permanente en todos los niveles, erradica el analfabetismo, motiva a ser centro de información y comunicación y apoya la industria editorial. Esta tiene como referente al Manifiesto de la UNESCO y pretende que la biblioteca pública latinoamericana responda a las condiciones propias de la región y ofrezca servicios precisos a todos los miembros de la comunidad a la que sirve. (IFLA & UNESCO, 1982)

A pesar de la disposición de la UNESCO para definir el papel de la biblioteca pública latinoamericana, Rodríguez, G. (2002) indica que el problema común, es la escolarización de la misma, fenómeno que debe entenderse como la absorción que de la biblioteca pública y sus servicios hace el sistema educativo. Así mismo recalca, como el usuario habitual, acude la mayoría de las veces, con el propósito de resolver consultas relacionadas a la educación formal, y que se estima que el 80% de los usuarios de estas instituciones son escolares, lo que hace que sus demandas de información sean esencialmente académicas. (p. 20)

De acuerdo con una prueba piloto realizada a seis funcionarios (as) de bibliotecas públicas de Costa Rica, cuyo objetivo era mostrar el grado de escolarización en las mismas, los resultados iniciales reflejaron, que “el grupo predominante de usuarios son los estudiantes de nivel académico. (Rodríguez, O., 2002, p. 47).

No obstante, se determinó que la investigación realizada por Rodríguez era insuficiente para confirmar la tendencia generalizada en Costa Rica, con lo que se concluyó en la importancia de efectuar este diagnóstico que resolvió los siguientes cuestionamientos: ¿Es la afluencia de usuarios de nivel académico la causa de una posible escolarización de la biblioteca pública en Costa Rica? ¿Existen otros factores que conllevan a una posible escolarización de estas instituciones?

Los datos emanados en el diagnóstico, demuestran la realidad que presentan estas bibliotecas en relación con la escolarización y confirman que el usuario predominante de estas instituciones es el de nivel académico. Por tal razón se formuló una propuesta encaminada a resolver esta disyuntiva, donde se adaptan los servicios de las bibliotecas públicas a las necesidades de información de toda la comunidad, para que estas sean pilares de desarrollo y retomen su papel como fuerza viva al servicio de la cultura y la información.

1.2. Estado de la cuestión

La escolarización de la biblioteca pública es un problema común en Latinoamérica (Rodríguez, G., 2002, p. 20). En Costa Rica no se registran investigaciones sobre este tema. En tal sentido, se realizó una consulta y revisión bibliográfica sobre esta problemática, encontrándose escasa o ninguna información a nivel de América Latina y el Caribe.

La carencia de estudios, ha llevado a plantearse el problema desde la perspectiva costarricense. El diagnóstico anteriormente mencionado por Rodríguez, O. (2002) revela en los resultados de la prueba realizada, que éstas se han dejado absorber por los usuarios que básicamente tienen necesidades académicas (escuela, colegio, universidad) (Ver anexo 2)

Asimismo, a nivel Latinoamericano y del Caribe cabe mencionar el I Coloquio Latinoamericano de servicios de información, realizado en Medellín, Colombia en el 2001, como también la ponencia presentada en el I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, en Valencia en octubre del 2002, en los cuales se enfatiza que el problema común en casi todos los países latinoamericanos es la preocupante escolarización de la biblioteca pública (Rodríguez, G., 2002).

Los países de la región con el auspicio de la UNESCO, en colaboración con el Centro Regional para el Libro en América Latina y el Caribe [CERLALC], la IFLA y el Instituto Autónomo de Biblioteca Nacional de Venezuela realizaron en 1982, una “Reunión sobre el estado actual y estrategias de desarrollo de la biblioteca pública latinoamericana y del Caribe”, iniciativa importante que analizó la biblioteca pública desde una perspectiva de región.

De acuerdo con los resultados de esta reunión, se originó la Declaración de Caracas documento que da sustento, orientación y dirección para la biblioteca pública regional. (Ver anexo 3)

1.3. Objetivos:

1.3.1. Objetivo general 1.

Determinar el grado de escolarización de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, en relación con el tipo de usuario, las colecciones, los servicios y actividades, recurso humano e infraestructura.

1.3.1.1. Objetivos específicos.

- Clasificar el tipo de usuario de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica y su relación con la escolarización.
- Describir las características de las colecciones documentales de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica y su relación con la escolarización.
- Describir el tipo de servicios y actividades que ofrecen las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica y su relación con la escolarización
- Describir las características de la infraestructura de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica y su relación con la escolarización.
- Describir las características del recurso humano de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica y su relación con la escolarización.

1.3.2. Objetivo general 2.

Generar una propuesta que incorpore un nuevo modelo de gestión en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

1.3.2.1. Objetivos específicos.

- Identificar las características del entorno poblacional de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, según población, área, sexo, actividades socioeconómicas de acuerdo en el Censo Nacional 2000, para que sirva como referencia en el desarrollo de los SIC.
- Plantear el nuevo modelo de gestión utilizando la metodología de los SIC
- Describir el proceso de implementación de los SIC como el nuevo modelo de gestión a desarrollar en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.
- Definir las estrategias del nuevo modelo de gestión que permita a las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica atender las necesidades de información de la comunidad.

1.3.3. Objetivo general 3.

Recomendar la evaluación de la propuesta por medio de la técnica de los Grupos Focales.

1.3.3.1. Objetivo específico.

Describir el proceso metodológico recomendado para la evaluación de la propuesta.

Capítulo 2: Antecedentes teóricos y prácticos

2.1. Historia, antecedentes y generalidades de las bibliotecas públicas

La biblioteca pública ha jugado un papel importante en la producción, registro y almacenamiento del conocimiento del hombre. Ese saber humano se ha visto reflejado en los diferentes medios de registro que cada vez son más especializados. El hombre empezó a registrar información con las tablillas de arcilla para continuar con los pergaminos y papiros, después le siguieron los impresos en papel, hasta llegar a los medios electrónicos actuales. Para Briceño (1998) “la biblioteca era el medio para conservar la palabra escrita, un producto de la organización social de la época, al servicio del saber y el conocimiento” (p. 12).

La biblioteca pública ha existido desde épocas remotas, por ejemplo, “en Roma, el emperador Julio César fue el primero en concebir una biblioteca pública, transmitiendo sus deseos a Terencio Varrón 47 a.C., nombrado primer bibliotecario de la nueva biblioteca pública de Roma” (Terencio Varrón, 2003, p. 1) “De esta manera se comenzó a difundir la cultura en Roma imperial, llegando a existir 28 bibliotecas públicas, siendo la más grande la Ulpiana que estaba en el Foro Trajano” (Las bibliotecas en la historia de la humanidad, 1999, p. 1)

Suaiden (2000) comenta, acerca del impacto social de la biblioteca pública y agrega que “en algunas regiones la biblioteca pública al igual que la iglesia y la escuela forman parte del paisaje local, son el símbolo de cambios sociales importantes” (p. 337).

Con lo anterior se denota, lo importantes que han sido estas instituciones a través de los tiempos y su inclusión en la sociedad, convirtiéndose en vehículos para difundir la cultura y preservar la democracia, porque son centros de información para todos los ciudadanos en cada comunidad donde se ubica una biblioteca pública.

La IFLA y la UNESCO (2001) en las directrices declaran lo siguiente:

Una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica, laboral y nivel de instrucción. (p. 8)

La biblioteca pública es una institución de servicio que reúne, organiza, preserva y facilita materiales informativos, recreativos, culturales, educativos, investigativos a una comunidad de usuarios con necesidades de conocimiento. Es una ventana al desarrollo integral del individuo, es sin lugar a dudas un centro de información que fue creado para ser utilizado en la toma de decisiones por todos los miembros de la comunidad.

2.1.1. Misión de la biblioteca pública

El Manifiesto de la UNESCO describe las siguientes misiones para la biblioteca pública (Gill, 2002/2003)

- Desarrollar y consolidar hábitos de lectura en los niños y niñas desde los primeros años
- Ofrecer apoyo a la educación, individual y autodidacta, como a la educación formal en todos los niveles

- Brindar oportunidades que permitan el desarrollo personal creativo
 - Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes
 - Promover el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos
 - Proporcionar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas
 - Impulsar el diálogo intercultural y beneficiar la diversidad cultural
 - Proporcionar apoyo a la tradición oral
 - Asegurarle a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad
 - Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local
 - Incitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos
 - Proporcionar apoyo y colaborar con los programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y de ser posible, iniciarlos.
- (p. 173)

2.1.2. Objetivos y funciones de la biblioteca pública

2.1.2.1. Objetivos generales de la biblioteca pública

Según la IFLA y la UNESCO (2001) los principales objetivos de la biblioteca pública son suministrar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal entre ellas actividades intelectuales de recreación y ocio.

La biblioteca pública debe establecer sus metas, fines y propósitos para servir de manera adecuada a la comunidad. Debe ofrecer servicios de información y soporte permanentes a la educación, la cultura y la recreación,

comprometiéndose a cubrir todas las necesidades de información y conocimiento de todos los grupos sociales. Deben ser instituciones esencialmente de carácter social. Su misión fundamental es atender las necesidades de información, educación, cultura y recreación a todos los miembros de la comunidad a la que sirven.

Desde la óptica de Mejía (1990 citado en Arguedas & Madrigal, 1995) los objetivos específicos y las funciones de la biblioteca pública son:

2.1.2.2. Objetivos específicos de la biblioteca pública

Educación: propiciar la auto educación de todas las personas de la comunidad, ofreciéndoles facilidades para cultivar sus intereses, desarrollar sus capacidades mentales y ampliar sus conocimientos a un ritmo y condiciones fijadas por el individuo mismo. De esta forma la biblioteca es uno de los principales agentes de educación no formal. Es decir, de aquella educación que no se enmarca dentro de programas determinados ni conduce a la obtención de títulos, sino a la satisfacción personal.

Información: ofrecer al individuo información que le permita solucionar problemas de la vida diaria y de sus necesidades básicas como la salud, la vivienda, la alimentación, la educación, el transporte, las comunicaciones, entre otras.

Cultura: promover las manifestaciones culturales de la comunidad a través de sus diferentes formas de expresión: pintura, música, folklore, producción literaria, artesanía, tradiciones, costumbres, entre otros. La organización de estas actividades en un lugar y las facilidades para que ellas se desarrollen dentro de la misma, pueden llevarlas a convertirse en el centro de la vida cultural de la comunidad.

Recreación: favorecer el empleo positivo del tiempo libre del individuo y de los diferentes grupos de la comunidad, de acuerdo con edad, ocupación e interés, proporcionándoles el material y los medios que faciliten su aprovechamiento.

2.1.2.3. Funciones de la biblioteca pública

Para que la biblioteca pública logre los objetivos, debe cumplir con las siguientes funciones:

- Recopilar la información necesaria para satisfacer las necesidades de la comunidad. Esta recopilación incluye materiales documentales, información sobre personas, instituciones, grupos entre otros.
- Organizar la información, de manera que se pueda recuperar, en respuesta a una solicitud.
- Difundir la información y prestar servicios a todos los grupos de la comunidad.
- Estimular el uso e interpretación de los recursos de información, mediante la guía a los lectores, la publicidad, exhibiciones, lista de lectura, conferencias sobre libros, mesas redondas; sobre textos y películas, ya sea en la biblioteca o fuera de sus instalaciones.
- Fomentar el hábito de la lectura en los diferentes usuarios, pero, principalmente en los niños y niñas, partiendo de la base de que es en los primeros años cuando se desarrollan las habilidades, intereses y hábitos de lectura.
- Promover y participar activamente en la realización de los programas culturales de la comunidad.
- Información a la comunidad en transporte, salud, recreación, turismo, trámites y otros.

- Coordinar actividades con organizaciones encargadas de la alfabetización de adultos, con el fin de apoyar su labor educativa. (pp. 10-11)

2.1.3. Usuarios de la biblioteca pública

Los usuarios de la biblioteca pública se pueden definir como las personas que necesitan resolver una necesidad de información, recreación, educación y conocimiento. Pertenecen a cualquier sector de la población o estrato social, pueden ser estudiantes, amas de casa, trabajadores, agricultores, grupos con necesidades especiales, entre otros. A los usuarios también se les puede denominar como beneficiarios o clientes.

Al respecto Montero (1993) define a los usuarios como: “todos los beneficiarios potenciales de una unidad o un sistema de información, sean individuos, empresas, organismos oficiales o entidades que deban o necesiten utilizar información para la toma de decisiones” (p. 28)

La biblioteca pública cuenta con dos tipos de beneficiarios, el real y el potencial. El primero es aquel que asiste con regularidad a la biblioteca pública, con sus propias necesidades de información y conocimiento, es el que hace uso de los servicios y actividades que ofrece la biblioteca. El potencial se define como el individuo que no la visita, el que no requiere ni utiliza la información. Efectivamente, Jiménez (1991) indica en este sentido “el no usuario de la información (...) a partir de la definición de usuario, se puede inferir que son los beneficiarios potenciales de un sistema de información, que no utilizan la información científica y técnica para la toma de decisiones” (p. 22)

Tanto el cliente real como el potencial, son la razón fundamental en una biblioteca pública, por lo tanto, estas desarrollan su trabajo, lo estructuran y organizan de acuerdo con los intereses y necesidades de estos. Prestan sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, sin distinción de edad, grupo étnico, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social.

La biblioteca pública debe analizar periódicamente las necesidades de información de sus clientes, así como el grado de satisfacción de los servicios que ofrece. Esto se puede lograr por medio de cuestionarios para los usuarios reales como también para usuarios potenciales. Estudios de esta naturaleza, permitirán definir las estrategias para reforzar un servicio y/o con el fin de conocer las razones por las que determinados sectores no utilizan la biblioteca y precisar los pasos por seguir para resolverlo.

Es importante que la biblioteca pública identifique a los posibles usuarios para lograr su inclusión dentro de sus servicios o actividades, cualquier persona puede convertirse en usuario real, puesto que nunca se es demasiado joven o demasiado viejo para ser beneficiario de una biblioteca.

La Licda. Eleida Quirós, Directora de Bibliotecas Públicas de Costa Rica, (entrevista personal, 16 diciembre, 2004) indica de manera clara el tipo de usuario que reciben estas bibliotecas. Señala, que el usuario predominante es el escolar, a pesar de ello, la biblioteca pública acoge todo tipo de beneficiarios. Dentro de estos, se encuentran, los niños y niñas, los jóvenes, los adultos, los adultos mayores, personas y grupos con necesidades especiales. También, instituciones relacionadas con la comunidad como organizaciones y grupos educativos y culturales, el sector empresarial y el gobierno local entre otros.

2.1.4. Servicios y actividades de la biblioteca pública

La biblioteca pública es una institución que debe realizar diversos servicios y actividades para hacer accesible la información a toda la población, ya sea para su proceso educativo, su desempeño laboral, profesional, comercial, ciudadano, familiar y político, o simplemente para su enriquecimiento cultural y recreativo. Por lo tanto, los servicios y actividades de la biblioteca pública deben traducirse en acciones que satisfagan las diversas demandas de la comunidad y a la vez le permitan cumplir con las misiones y objetivos dictados por la UNESCO.

Algunos autores como Lehtinen (1983 citado en Domínguez, 1996) señala que “un servicio es una actividad o una serie de actividades generadoras de satisfacción para los consumidores, que se produce como resultado de la interacción entre los clientes y una persona o una máquina”. De igual forma, Andresen et al. (1983 citado en Domínguez, 1996) agrega que “los servicios son cualquier beneficio intangible, pagado directa o indirectamente, y que incluye, a menudo, un mayor o menor componente técnico o físico”. Igualmente Kotler (1988 citado en Domínguez, 1996) opina que “un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada. Su producción puede estar o no vinculada a un producto físico” (p. 87).

La biblioteca pública nace como centro difusor de información y le corresponde cubrir esta necesidad de manera universal, donde los ciudadanos puedan favorecerse del conocimiento generado y acumulado por la humanidad. La información debe estar disponible y ser gratuita, por lo tanto, los servicios de la biblioteca pública deben definirse de manera que esta sea el centro de información más importante en su ámbito territorial. Le corresponde servir como plataforma de acceso a la información, que facilite la igualdad social o la democratización, debe ser un lugar de comunicación e intercambio con servicios dirigidos a todos los ciudadanos, de acuerdo con las directrices de la UNESCO para las bibliotecas públicas. (España, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2003, pp. 1-2).

Por otra parte, la Asociación de Bibliotecarios Británicos ha considerado el servicio de biblioteca pública “como una fuerza con capacidad de enriquecer la personalidad de la humanidad y de prevenir la degradación del individuo, y de ayudar a la gente a volverse personas equilibradas, integra y satisfechas, conscientemente valiosas y ciudadanos responsables” (Bibliotecas públicas en una sociedad cambiante, 1994, p. 1)

Con base en estas manifestaciones se puede inferir que la biblioteca pública debe ser pilar en el desarrollo de las comunidades, un centro de información que brinde datos de manera diversa, a través de diferentes servicios y en diversos soportes y formatos. El diseño de estos servicios y actividades deben expresar las condiciones y necesidades sociales, educativas, culturales, recreativas de cada comunidad.

2.1.4.1. Servicios y actividades tradicionales

Las bibliotecas públicas ofrecen servicios básicos o tradicionales que son inseparables de la labor bibliotecaria. Dentro de estos están “el servicio de información y referencia, el servicio de consulta y lectura y el servicio de préstamo” (Omella, 2002, p. 15)

El servicio de referencia, que algunos autores como Magna (1996 citado en Merlo, 2000) divide en tres bloques: servicios de información, que son todos los que resuelven las consultas del usuario; servicios de formación que es sinónimo de formación de usuarios, son los que educan al usuario en el uso de la biblioteca y los servicios de orientación, que son actividades llevadas a cabo por la biblioteca para dar a conocer el documento o información. (p. 97)

También se encuentran otros servicios como las salas de estudio colectivo e individual, el préstamo a sala y domicilio, los préstamos inter-bibliotecarios, el servicio de hemeroteca que es donde se ubican la prensa y las revistas, la sala infantil y el archivo documental que consiste en coleccionar recortes de periódico, revistas y otros materiales impresos que son de utilidad a la biblioteca.

2.1.4.2. Servicios y actividades no convencionales

Las bibliotecas públicas ofrecen otros servicios y actividades que se pueden denominar como no convencionales. Omella (2002) los define como “servicios más amplios y diversificados (...) muchos de estos pueden prestarse en el mismo equipamiento, o en línea, o a través de la Web” (p. 15)

Se pueden mencionar los servicios o actividades culturales, educativas, informativas, recreativas y de extensión a la comunidad, entre los que destacan el rescate de valores artísticos y tradicionales, historia de la comunidad, promoción de lectura, cursos, talleres, conferencias, charlas y exposiciones. Del mismo modo, se ofrecen los servicios itinerantes como cajas viajeras que transportan libros que se llevan a las comunidades para préstamo a domicilio, bibliobús que es un bus adaptado para biblioteca con estantería y libros, es un servicio móvil que visita varias comunidades, bibliolancha, lancha adaptada para biblioteca, realiza igual función que el bibliobús por ríos, lagos y/o mar, entre otros.

Es importante señalar que la biblioteca pública no debe reducir sus servicios y actividades solamente al ámbito físico de la biblioteca, se deben expandir aprovechando otros espacios, como los de hogares de ancianos, hogares diurnos, hogares para niños y niñas en abandono, cárceles, hospitales, o cualquier grupo en condiciones especiales. A este servicio se le denomina servicio

de extensión bibliotecaria, Carrión (1993) lo define como “esfuerzo que hace la biblioteca para llegar a sus usuarios, en los casos en que, por razones de marginación topográfica física o social, el usuario no puede llegar a la biblioteca” (p. 486)

Se encuentran los servicios electrónicos como Internet, la cual facilita el uso del correo electrónico, el manejo de las bases de datos, la información en formato electrónico, los juegos y otros, que son de gran importancia porque permiten ajustarse a los constantes cambios del entorno externo.

En este sentido, Díaz y García (2000) agregan al respecto “la biblioteca pública debe ofrecer servicios que se demanden, servicios que aunque no se demanden, sean necesarios y ha de promocionarlos como sucede con la animación a la lectura u otros, y a su vez los ciudadanos exigen que la biblioteca les ofrezca algún servicio que esta no haya previsto” (p. 55)

El Centro Iberoamericano Español llevó a cabo en La Antigua Guatemala, un taller sobre Gestión en las bibliotecas públicas, donde se definió la misión de la biblioteca pública centroamericana. En este sentido se señala que esta institución debe prepararse para ofrecer servicios variados para las diferentes categorías de usuarios, incluyendo aquellos que no pueden acercarse a la biblioteca por razones de discapacidad física o por encontrarse en lugares apartados o en albergues cerrados. Además, debe brindar un servicio rápido y eficiente a todos los usuarios sin discriminación. Contar con tecnología de información y de comunicación moderna, con servicios y programas dedicados a promover el interés y el gusto por la lectura entre los niños, jóvenes, adultos e involucrarse en actividades sociales y culturales de la comunidad (La Misión de la biblioteca pública centroamericana, 2001, pp.11-12) (Ver anexo 4)

La biblioteca pública tiene que hacerse más visible, por medio de campañas de difusión y extensión, pero también por el establecimiento de servicios bibliotecarios más próximos a la comunidad. Para esto se requiere una abundante

dosis de pasión, creatividad, tenacidad, y con gente comprometida, dispuesta a dedicar tiempo y cuidado para darle forma y valor agregado a los servicios y actividades. Agudo (1989) en la Conferencia para el II Encuentro Nacional de Bibliotecas de Cajas de Compensación, dice:

Todo servicio es en esencia una relación; de un lado la institución que lo presta, de otro lado quienes lo usan (...) cuando quién sirve se hace consciente de la relación y la asume activamente, o mejor aún, interactivamente los servicios se desarrollan, las funciones se cumplen y los objetivos se alcanzan, la actividad de una biblioteca pública como la de cualquier servicio tiene que ir relacionada con el usuario. (p. 9)

Es importante posicionarse en el mercado mediante la consecución de servicios oportunos para satisfacer las demandas de información de los usuarios.

Fernández (1999 citado en Díaz y García 2000) recomienda que:

Para conseguir que todos se beneficien de sus servicios, la biblioteca tiene en primer lugar, que establecer un diagnóstico de las necesidades de la comunidad y a la vista de los resultados, establecer una planificación estratégica encaminada a satisfacer las necesidades de los usuarios que como sabemos en una biblioteca pública son de gran diversidad en edad, cultura, raza, creencias, etc. (p. 52)

De acuerdo con lo anterior, la biblioteca pública puede desarrollar infinidad de servicios oportunos, aplicando la creatividad, intuición, liderazgo, estudios y diagnósticos previos, además técnicas de planificación y evaluación de los servicios.

La Licda. Quirós (entrevista personal, 16 diciembre, 2004) indica que los servicios y actividades que ofrece la biblioteca pública de Costa Rica, son muy variados, dentro los denominados servicios tradicionales están el préstamo a sala, préstamo a domicilio, archivo documental, hemeroteca, servicio interbibliotecario, salas y rincones infantiles.

Además, estas bibliotecas ofrecen diversas actividades recreativas, educativas y culturales como cursos, charlas y talleres para todas las edades, festivales culturales, orientación y formación al usuario, visitas guiadas, cajas viajeras, maletín viajero, actividades para el rescate de valores, talleres para amas de casa, actividades para jóvenes como obras teatrales y talleres literarios.

Entre los servicios para niños y niñas se pueden mencionar cuentacuentos, títeres, horas del cuento, charlas para los más pequeños, diferentes actividades recreativas-educativas, las ludotecas que son juegos educativos y servicios de biblioteca móvil. En algunos casos, servicios y actividades dirigidos a otros sectores de la población como adultos mayores, privados de libertad, hospitales, indígenas y discapacitados visuales.

Por lo tanto, estas bibliotecas desarrollan una serie de servicios y actividades en procura de cumplir con los postulados de la UNESCO, según lo indica Quirós. Las bibliotecas públicas de Costa Rica generan productos tangibles e intangibles; dentro los productos tangibles se encuentra ejemplos como: la publicación del libro de poesía que generó el Taller literario para jóvenes de la Biblioteca Pública de San Pedro de Montes de Oca, la página Web de la Biblioteca Pública de Ciudad Quesada, algunos artículos en revistas y prensa nacional por parte del personal de bibliotecas públicas. Dentro de los productos intangibles, menciona Quirós que existe una mejor calidad de vida de los habitantes, allí se encuentra gente que está más informada, gente que lee para recrearse. En definitiva, las bibliotecas públicas de Costa Rica dan una educación integral a la población donde se ubica una institución de este tipo.

2.1.4.3. Servicios de Información a la Comunidad [SIC]

Los orígenes de los Servicios de Información a la Comunidad, tanto en Gran Bretaña como en Estados Unidos datan del siglo XIX, con un desarrollo más

significativo durante la crisis de la Segunda Guerra Mundial en Gran Bretaña, cuando las Oficinas de Consejería al Ciudadano debió enfrentar los problemas de información durante ese periodo, tales como regulaciones de emergencia, parientes desaparecidos, evacuación y separación de familias. Más tarde asumió, entre otros, un servicios de información y consejería de libre acceso, confidencial y gratuito; durante la Guerra se le pidió a muchas bibliotecas crear puntos de información similares.

En 1975, en Londres el gobierno señala en la publicación: “El cuarto derecho del ciudadano, el derecho a la información”, la necesidad de una política nacional para regular los servicios de información y consejería.

Cuatro años más tarde Peter Jackaman, bibliotecólogo de referencia del Municipio de Hammersmith, en Londres señaló que las bibliotecas públicas continuaban cumpliendo una función pasiva, existía duplicación innecesaria con las agencias de información y recomendó a estas bibliotecas asumir ese servicio de manera dinámica.

El mayor liderazgo lo asumió la Escuela de Bibliotecología de Leeds, en el Reino Unido, con investigaciones en la comunidad y que tuvo la apertura de ofrecer sus cursos profesionales y cursos a grupos interesados. En una investigación de observancia que realizó esta Escuela en las siete bibliotecas públicas de Estados Unidos identificaron tres modelos básicos de servicio: de respaldo, de autoayuda y de servicio directo a la comunidad. (Bunch, 2001, pp. 25-31)

El SIC es un servicio que recoge, almacena, organiza y divulga la información de interés a la comunidad en los diferentes aspectos de la vida cotidiana; ofrece a las personas y grupos el acceso a la información vigente para la comunidad, que se considera de utilidad e interés para resolver necesidades básicas y prácticas, como por ejemplo, los asuntos vinculados con los hogares,

empleos, gestiones de distinta naturaleza y que permite orientar a los individuos y grupos en la solución de problemas diarios. Asimismo, permite establecer vínculos entre los individuos, grupos e instituciones públicas y privadas.

Para Delon y París (1987) "Un Servicio de Información a la Comunidad es aquel que ofrece a los individuos y grupos, la información, orientación y asistencia necesaria para solucionar problemas de la vida diaria, incorporarse a la dinámica social, y hacer efectiva su participación en la vida democrática" (p. 12). El SIC es un servicio que se ofrece desde la biblioteca pública con el objetivo de satisfacer las necesidades de información precisa para el buen desempeño del individuo en la vida habitual.

Domínguez y Merlo (2003) señalan que "un Servicio de Información a la Comunidad debe pensarse en un contexto más global ofreciendo tanto la información concerniente y generada en la propia comunidad, como también la información de carácter útil para el desarrollo de la vida cotidiana" (p. 3).

Este servicio es parte del modelo de biblioteca pública que requiere la sociedad; más pertinente hoy, en esta nueva era de la información, con la globalización, con las nuevas tecnologías, con Internet, con los grandes avances científicos, las bibliotecas públicas deben condicionar los hábitos de trabajo y las formas de prestación de servicios de acuerdo con estos paradigmas.

Es por eso que organismos internacionales como la IFLA y la UNESCO promueven directrices con nuevos cometidos para que las bibliotecas públicas las asuman, estos van más allá de los servicios que identifican a la biblioteca tradicional, dejando claro que estos servicios tradicionales no se deben omitir, tienen que ir enlazados con los nuevos tópicos, relacionados con la integración e implicación de la biblioteca en la vida comunitaria, realizando alianzas estratégicas, colaborando con instituciones y grupos existentes de la localidad, siempre en busca del desarrollo social. La biblioteca pública debe ser un centro de

información para la comunidad, que favorezca la participación activa del ciudadano.

Al respecto, Díaz y García (2000) se refieren al SIC como:

El servicio de biblioteca pública más integrado en la estructura social de la comunidad, el cual reúne toda la información que a través de las diferentes instituciones administrativas, políticas, sociales, económicas, comerciales, culturales brindan a la localidad información organizada y estructurada para hacerla accesible y distribuirla con el fin de garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a la información. (p. 49)

Entre algunas de las ventajas significativas de este servicio, está el de permitir a la biblioteca pública llegar a todos los sectores de la población (amas de casa, ancianos, comerciantes, turistas, obreros, entre otros) y corregir así las desigualdades y las ausencias informativas presentes en los sectores desfavorecidos que no utilizan los servicios de la biblioteca, así como proporcionar información oportuna de primera mano, reunir información para la comunidad en un solo lugar y ser competitiva en materia de información. Es un servicio fácil de crear, se mantiene con poco presupuesto, con una buena coordinación y promoción. Esto puede ser una estrategia para que usuarios potenciales se conviertan en reales y descubran que en la biblioteca pública hay un espacio para ellos.

La información que ofrece el SIC puede ser en formato electrónico, a través de páginas Web, por correo electrónico; por medios audiovisuales como vídeos, películas y CD-ROM; impresos como: folletos, catálogos, guías, índices, pizarras y otros. Todo lo anterior dependerá del tipo de servicio que se organice y de las oportunidades y fortalezas que se obtengan en el entorno para su financiamiento y constitución.

Cabe destacar la importancia de que este servicio cuente con una página web enfocada hacia su entorno y otros contenidos considerados de interés. Debe aprovechar a instituciones y organizaciones que cuenten con páginas informativas

de la comunidad, para enlazarlas a la Web de la biblioteca y ofrecer un mejor servicio en red o de extensión a la comunidad.

Para iniciarlo, la biblioteca pública debe realizar un estudio del entorno externo e interno (conocer las oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas) también, contar con datos de las instituciones públicas y privadas que generan información en la localidad), asimismo, un estudio de mercado (usuario meta, ama de casa, comerciante, agricultor, individuos con necesidades especiales entre otros), con la intención de conocer las necesidades de información de todos los sectores y determinar el tipo de información que se brindará. Así como establecer una planificación estratégica, como lo recomienda Fernández (1999 citado en Díaz y García 2000, p. 52)

Con el anterior criterio se enfatiza una vez más la importancia de que este servicio se ajuste a las necesidades del entorno local y que funcione como agencia de información a la comunidad, al ofrecer información sobre: posibilidades de empleo, aspectos legales, comercio, instituciones públicas y privadas, información general de la comunidad, municipal, sectorial, sobre trámites y procedimientos, turismo, información recreativa y cultural de la localidad, deporte, estudios y becas, salud pública, tercera edad, guías telefónicas, entre muchos otros.

De no existir recursos económicos para desarrollar el SIC por medio de la tecnología, el servicio no se va a entorpecer. Se puede trabajar de acuerdo con los recursos existentes y tener una visión hacia los servicios electrónicos. La población local puede contribuir ofreciendo servicio comunitario.

Para ajustarse a las demandas actuales de la sociedad, el servicio tiene que ir dirigido a lo tecnológico, por lo tanto, “las tecnologías de la información facilitan el papel de la biblioteca pública como servidora de la información que se genera en la comunidad y esta debe promover su uso” (Merlo & Omella, 2003, p.

3). Se cuente con tecnología o no, lo más importante es ofrecer el servicio, ya sea con recursos propios o aquellos externos que se puedan obtener, como también, lograr cautivar el interés de los usuarios creando una señal de identidad para cada biblioteca y puesto que los entornos son diferentes, cada servicio de este tipo será diferente en cada una de ellas.

2.1.5. Colecciones de la biblioteca pública

Las colecciones de la biblioteca pública constituyen un elemento fundamental para poder brindar servicios pertinentes y lograr abarcar amplios sectores de la sociedad. España, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2002) define las colecciones como “el conjunto de recursos que la biblioteca pone a disposición de sus usuarios para que éstos accedan a la información. Será pues, la suma de los documentos disponibles en la propia biblioteca en los distintos soportes” (p. 17).

Los fondos bibliográficos de las bibliotecas públicas deben abarcar todos los temas de manera completa y en cualquier soporte, así como representar diversos puntos de vista, con temas novedosos y actuales para que puedan satisfacer las necesidades de información de la población.

Algunos principios por seguir en relación con las colecciones de las bibliotecas públicas, según las Directrices de la IFLA y la UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001 citado en Gill, 2002/2003, p. 112) son los siguientes:

- Tener una variedad de documentos oportunos a las necesidades de todos los miembros de la comunidad.
- Adquirir los documentos en formatos que permitan que todos los miembros de la comunidad utilicen la biblioteca pública.
- Adquirir constantemente títulos nuevos.

- Abarcar una amplia variedad de obras de ficción y no ficción.
- Disponer de variedad de recursos, en formato impreso, no impreso, electrónico y otros.
- Ofrecer acceso a recursos externos, como bibliotecas de otras instituciones bases de datos electrónicas, sociedades locales, ministerios o el conocimiento y la cultura orales de la comunidad.
- Contar con políticas de descarte.

En una biblioteca pública deben estar representados todo tipo de materiales, las colecciones se obligan a estar surtidas, oportunas, actualizadas para que se ajusten a las necesidades de todos los sectores de la población. Que la organización de los espacios donde se encuentran los acervos sean lugares accesibles, agradables y bien organizados, que tanto la ama de casa, el estudiante, el jubilado, el campesino, el indígena, el niño, el joven, el adulto mayor y otros, tengan una oferta oportuna de lectura, información y recreación.

Domínguez (1996) en el libro sobre Nuevas formas de organización de los servicios en la biblioteca pública, recomienda organizar las colecciones por grupos de interés. Exhorta a temas de actualidad, amenos, autoayuda, aventura, consejos prácticos, ciencia ficción, divulgación científica, divulgación histórica, ecología y vida verde, esoterismo, erótica, humor, letra grande, libros de los que se habla, libros para mirar, literatura fantástica, local, mujer, navidad, novela negra y policiaca, novela romántica o novela rosa, salud tiempo libre, vacaciones viajes de descripciones. (pp. 128-136)

En las Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas, España, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2002 citado en Hernández 2003) agrega que “la colección de las bibliotecas públicas debe constituirse y desarrollarse a partir del análisis de su entorno: usuarios reales y potenciales, servicios que va a prestar, recursos de los que dispone, posibilidades de cooperación” (p.17)

La biblioteca pública tiene la responsabilidad de garantizar, proporcionar y satisfacer las demandas e intereses de información de los ciudadanos. En tal sentido tienen que observar el entorno y precisar por medio de diagnósticos, cuáles son estas necesidades de información, definir las, para tomar las medidas necesarias para suplirlas, logrando con ello la complacencia del usuario.

Todos los sistemas de bibliotecas públicas deben dirigirse mediante políticas definidas de adquisición, selección y descarte de materiales, y pueden basarse en planteamientos de aplicación universal. Asimismo, el bibliotecario debe tener conocimiento de estas políticas y ejecutarlas de acuerdo con los objetivos, intereses y necesidades de la comunidad, como con las normas y procedimientos establecidos en las políticas nacionales. (Gill, 2002/2003, p. 112)

Respecto del tamaño de los fondos bibliográficos es importante tener presente que las grandes colecciones no son siempre fondos de calidad, especialmente en la nueva era digital. Lo importante es que estos se adapten a las necesidades de la comunidad local, nada se hace con colecciones gigantescas si no son oportunas a las necesidades de los usuarios. Los fondos bibliográficos son un complemento a los servicios, no son importantes por sí mismos, a menos que su intención principal y específica sea la preservación y la conservación de documentación para las nuevas generaciones. Estos fondos pueden variar en función de las circunstancias locales y financieras. Cada biblioteca debe conocer el número de habitantes de la comunidad y tener un amplio conocimiento del entorno, porque para la UNESCO el tamaño de las colecciones debe ser de 1.5 a 2.5 libros por persona y la cantidad mínima por biblioteca no debe ser inferior a 2.500 obras. En teoría, una biblioteca pública nueva debe contar con un fondo mínimo de un libro por persona. (pp. 106-118).

Las colecciones de las bibliotecas públicas tienen que ser surtidas asiduamente, con procesos dinámicos, que exijan una constante llegada de

material nuevo y la salida de materiales viejos, para que estén actualizadas y satisfagan las necesidades de información de la comunidad.

Para establecer pautas sobre el tamaño de la colección, hay que tomar en cuenta factores como el presupuesto con que se cuenta, como también, la cantidad de libros publicados en los idiomas locales, la población a que se atiende, el nivel de utilización, la diversidad multicultural y lingüística, la distribución por edades de la población, las necesidades especiales de las personas mayores, de igual manera pueden influir los datos relativos al tamaño estimado de la comunidad, la dimensión del edificio y el número de usuarios reales y potenciales. (2002/2003, p.116)

Con todo esto se refleja la importancia que tienen los fondos para el buen funcionamiento de la biblioteca pública, determinando cómo deben ajustarse a las demandas del mercado para ser competentes y cumplir con sus misiones.

En febrero 2005 se realizó consulta a los directores (as) de bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica para conocer el dato actualizado del número de los fondos documentales por biblioteca y poder extractar cuántos libros hay por habitante de acuerdo con la provincia, cantón o distrito donde se ubica una institución de este tipo; el resultado reflejó que hay 400.025 libros en estas instituciones. (Ver anexo 5 y 6)

Según datos del IFAM, en Costa Rica hay 2,435.915 de habitantes en las comunidades donde hay biblioteca. (Instituto de Fomento y Asesoría Municipal, 2002). De acuerdo con esta información en la provincia de San José hay 0.12 libros por persona, en Alajuela 0.19 libros por persona, en Heredia 0.28 libros por persona, en Cartago 0.15 libros por persona, en Puntarenas 0.17 libros por persona, en Limón 0.28 libros por persona y en Guanacaste 0.22 libros por persona. En general, en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica hay 0.16

libros por persona, tomando en cuenta solo las poblaciones donde se ubican estas instituciones.

2.1.6. Recurso humano de la biblioteca pública.

Se entiende por recurso humano el conjunto de personas que laboran en la biblioteca pública, es un recurso esencial para la correcta y efectiva marcha de la organización. Esta institución debe contar con un adecuado recurso humano, que por un lado esté apto para ejercer sus funciones; capacitado y dispuesto a utilizar eficazmente los recursos de la biblioteca en respuesta a las demandas de la comunidad y por otra parte esté dispuesto a asumir esas responsabilidades.

La IFLA y la UNESCO (1994) declara en el Manifiesto sobre la biblioteca pública que “el bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos, es indispensable su formación profesional y permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados” (p. 3). La biblioteca pública para ser competente tiene que presupuestar porcentajes elevados, en lo que respecta el recurso humano, y debe ser considerado como uno de los activos más importantes de estas organizaciones dedicadas a la información.

Ponjuán (1998) agrega que:

Una mayor y mejor atención a los recursos humanos, que son elementos principales de una organización donde motivación, satisfacción, estimulación son elementos permanentes y donde el mejoramiento continuo sea la base principal sobre la cual se evalúen procesos y servicios, así como resultados, considerando el entrenamiento y el desarrollo personal como una inversión. (p. 210)

El personal de la biblioteca pública, para atender las demandas de información de los usuarios, tener conocimientos acerca del entorno interno y externo de la biblioteca, sobre las necesidades de información de los usuarios

reales y potenciales, acerca de las funciones y filosofía de la biblioteca. Es importante contar con habilidades para mantener buenas relaciones laborales e institucionales, habilidad para establecer alianzas con otras organizaciones, grupos o sectores de la comunidad, habilidad para trabajar en equipo, destreza en el manejo de los recursos e instrumentos que se le asignan para el buen funcionamiento de la institución, pericia en la elaboración de proyectos institucionales, experiencia para captar las oportunidades y fortalezas del entorno. También se requiere una actitud de confianza y responsabilidad hacia lo que hace, conocer los recursos disponibles, cómo acceder a ellos, capacidad para comprender las necesidades de los usuarios, habilidades para identificar los cambios y para organizar de manera flexible la gestión del servicio, una amplia formación cultural, disposición para adaptar las funciones y los métodos de trabajo a las nuevas situaciones que se produzcan. Es necesario el conocimiento de las tecnologías de la información y comunicación, imaginación, visión de futuro y disposición favorable a nuevas ideas y prácticas, poseer un conocimiento amplio sobre las técnicas de gestión, liderazgo, habilidades comunicacionales, buenas relaciones interpersonales y capacidad de ponerse en el lugar del usuario, ética, creatividad, iniciativa, capacidad de ser promotor del cambio y no actuar por reacción a él. En sí, todo este conjunto de aptitudes en el recurso humano que atiende las bibliotecas públicas, inducirán a que éstas puedan ser competentes, eficaces, eficientes y concertarse en las necesidades de sus usuarios. (España, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, p. 29).

Kaplan y Norton (1996 citado en Conferencia Mundial UNI [Unión] Profesionales 2000, agosto) ponen de relieve que “las empresas de la era de la información tendrán éxito si invierten en sus activos intelectuales y los administran de manera adecuada”, [asimismo] la inversión en el capital humano genera innovación y mejoras importantes en los procesos internos de la empresa. (p. 18)

El papel del bibliotecario en el desarrollo de los servicios que ofrece la biblioteca pública es muy notable. Por ello se debe perfeccionar y actualizar

constantemente los conocimientos del personal en todos los ámbitos que favorezcan el desarrollo, la eficacia y validez de los servicios. Por lo demás es necesario establecer estrategias de formación continua, deberá ajustarse a las necesidades específicas de las distintas categorías de profesionales que trabajen en estas instituciones.

Otro aspecto importante es el rápido desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, es necesaria la formación profesional en este campo. También, se debe estimular la asistencia del personal a conferencias, charlas, jornadas, seminarios o cursos, para generar la oportunidad de conocer otras bibliotecas, otros profesionales, para que se de un intercambio de ideas y experiencias, así como la posibilidad de iniciar algún tipo de colaboración interbibliotecaria. Por último, la motivación del personal constituye uno de los elementos fundamentales para el buen funcionamiento del servicio, por lo que debe crearse un medio que la incentive.

2.1.7. Infraestructura de la biblioteca pública.

La infraestructura de la biblioteca pública contempla todo lo referente a aspectos arquitectónicos, como los espacios o áreas del edificio de la biblioteca.

Cuando se habla de biblioteca pública se debe pensar en términos de biblioteca – servicios – espacio arquitectónico. La biblioteca está compuesta por una sucesión de espacios organizados y relacionados entre sí, donde se puede pasar de un sitio a otro en busca de datos o referencias, un libro, una información o una actividad planeada.

La organización espacial de la biblioteca pública ha de reflejar la concepción de que es un espacio para todos y desde el cual se genera todo tipo de iniciativas para el desarrollo individual y social de los miembros de la

comunidad. Esta organización espacial dependerá de las necesidades culturales, de información que demanda la comunidad, de la cantidad de usuarios, las exigencias de acceso, de luz, de vista hacia el exterior entre otros. (Biblioteca Nacional de Colombia, Grupo de bibliotecas públicas & CERLALC, 2001, pp. 9-13).

La biblioteca pública debe disponer de espacios suficientes y adecuados para prestar los diferentes servicios de acuerdo con las demandas de la comunidad. Asimismo, la calidad estética del espacio físico o arquitectónico, como el diseño, el color, la decoración, la comodidad y la hospitalidad que ofrezca la biblioteca, son aspectos fundamentales en la atracción de usuarios.

Poulain (2000 citado en Muñoz, 2001) declara que “una gran y hermosa biblioteca con un aspecto agradable, acogedor, de entrada libre, tiene un gran poder de atracción sobre la población” (p.10). Por ello, es importante fortalecer la arquitectura de las bibliotecas, de acuerdo con su entorno, para lograr una atmósfera tranquila, preservar un ambiente apacible dentro de éstas, para que cada sector de la población de usuarios cuente con un espacio oportuno para satisfacer sus necesidades de información y recreación.

Domínguez (1996) señala que “las actividades y funciones de la biblioteca se establecen en torno a un espacio. Por ello la situación, concepción y disponibilidad del edificio o local en el que se ubique la biblioteca van a tener una importancia primordial en el buen funcionamiento de esta” (p. 119).

La infraestructura de la biblioteca debe estar acorde con las necesidades de los usuarios. Los servicios que se ofrecen han de ser posibles y de fácil acceso a todos los miembros de la comunidad, lo que supone edificios bien situados y de fácil ubicación, buenas salas para lectura y estudio, que exista flexibilidad y disponibilidad para otros servicios y actividades de la comunidad, de acuerdo con los constantes cambios del entorno, al igual que estar cerca de lugares como centros culturales, comercio o lugares de actividades.

Recomendaciones para el diseño y organización de una biblioteca pública:

- Acceso fácil a todos los usuarios, en especial, para las personas con alguna discapacidad física o sensorial.
- El exterior del edificio ha de estar bien iluminado y ser reconocible mediante rótulos claramente visibles desde la calle.
- El acceso principal ha de ser muy visible y estar ubicado en la parte del edificio más usado por los usuarios.
- La biblioteca debe eliminar las posibles barreras que limiten su uso, no debe existir ningún elemento del diseño que impida que alguna persona o grupo utilice alguna parte de la biblioteca.
- Las escaleras deben evitarse en la medida de lo posible, tanto en el interior como en el exterior.
- Las bibliotecas de dos o más plantas deben estar provistas de ascensores cercanos a la entrada y adaptados para sillas de ruedas y cochecitos de niño
- La biblioteca debe organizar un sistema de devolución de materiales cuando esté cerrada; los correspondientes buzones deben ser resistentes a los robos y al agua.
- La biblioteca periódicamente debe llevar a cabo una revisión de su accesibilidad para confirmar que no existen barreras que dificultan o impiden su uso. (Gill, 2002/2003, pp. 97-98).

La biblioteca pública debe disponer de espacios adecuados para organizar y exponer la colección; espacios atractivos, convenientes, confortables para que el público haga un uso correcto y ventajoso de los servicios, con suficiente área, para que el personal de la biblioteca pueda realizar sus tareas de manera eficiente y cómoda. Evitar la tendencia a distribuir las diferentes áreas de las bibliotecas en espacios cerrados; deben buscarse espacios abiertos, diferenciados básicamente por su equipamiento y por los servicios que en ellos se presta.

Es importante que desde fuera se pueda ver el interior el edificio, para que los transeúntes puedan ver en acción los servicios. (España, Ministerio de Educación Cultura y Deporte, 2002, pp. 22-26).

Todos estos aspectos contribuyen a mantener y atraer a los diferentes usuarios de las bibliotecas públicas, brindando seguridad, comodidad, servicios oportunos, accesibilidad.

Hay que resaltar que los edificios se construyen atendiendo criterios de funcionalidad, seguridad y sostenibilidad. Los materiales de construcción, el diseño del mobiliario y el equipamiento deben ser duraderos, cómodos, seguros y funcionales.

Si se pretende contar con instalaciones recomendables para la prestación de los servicios, es necesario que durante la realización del proyecto y su ejecución se establezca una colaboración activa entre arquitectos y bibliotecarios. También se debe garantizar que dispongan de todas las medidas de seguridad establecidas por las normas legales vigentes.

Otro punto importante en la organización de los espacios de la biblioteca pública, es la señalización requerida tanto para distinguir los servicios prestados como para identificar la localización de la biblioteca, con el fin de hacer más fácil el recorrido.

En este sentido, la Biblioteca Nacional de Colombia, Grupo de bibliotecas públicas y CERLALC (2001) señalan lo siguiente:

El elemento visual que elijamos para identificar la biblioteca debe ser atractivo, invitarnos a ingresar a ella y también deberá evocar y sintetizar la misión de la biblioteca (...) Para lograr un mejor reconocimiento de la biblioteca pública dentro de la comunidad deben utilizarse señales que indiquen el lugar donde se encuentra, así se identificarán recorridos y así la biblioteca ira adquiriendo un lugar en el imaginario de las personas. (p. 51)

Para posicionar la biblioteca pública en la mente de los usuarios, hay que tomar en cuenta aspectos como la organización de espacios, señalización exterior e interior, accesibilidad y el desarrollo de un ambiente cómodo, atractivo y motivador. Todo ello es relevante en la prestación de servicios; un edificio de biblioteca con una adecuada infraestructura influye en la atracción de nuevos clientes.

A partir de 1996 Costa Rica cuenta con la Ley 7600 sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (Costa Rica, Leyes y decretos, 1996) declarada de interés público; la misma ofrece posibilidades de acceso a la población discapacitada de nuestro país. En ella se dictan cambios en la infraestructura como por ejemplo la instalación de rampas adecuadas a las necesidades de los usuarios en sillas de ruedas, como también instalación de puertas para este tipo de usuario, habilitar espacios oportunos, servicios sanitarios aptos, poner la tecnología al servicio de esta población, sobre la base de los principios de desarrollo humano. Entre otros puntos que están encaminados en beneficio de este sector de la comunidad, es un compromiso de todos para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de estas personas.

2.1.8. La Gestión en la biblioteca pública.

La sociedad actual, solicita cada vez más productos complejos, servicios de información de gran variedad, mayor eficacia y optimización en los procesos y servicios. Los problemas sociales, culturales y económicos que viven los países, ha puesto de manifiesto la necesidad de introducir nuevos planteamientos en las instituciones públicas, con el fin de buscar mayor competitividad y mejorar la calidad de los servicios que ofrecen.

En el campo de la bibliotecología, se están creando nuevas formas de gestión de recursos y de planificación de servicios y actividades, ya que los

presupuestos son cada vez más reducidos y hay que ajustarlos a las crecientes demandas de información de los usuarios.

Domínguez (1996) señala que: “adaptar los servicios de las bibliotecas a su público real y potencial se considera el punto de partida para la definición de los servicios que cada biblioteca debe ofrecer” (p. 17). La mayoría de los autores que abordan el tema señalan que los servicios deben ajustarse a las realidades de los entornos, o sea las necesidades reales de la población a la que sirven. De ahí la importancia de que la biblioteca pública desarrolle un modelo de gestión dirigido a las necesidades del cliente. Las condiciones actuales que forman el entorno de las bibliotecas públicas exigen que estas respondan cada vez mejor a las necesidades de sus usuarios y que justifiquen su rendimiento, debido a que los recursos públicos son muy limitados.

Poustie (1999) hace referencia a lo anterior de la siguiente forma:

Las bibliotecas públicas bien dirigidas que trabajan con eficacia pueden justificar fácilmente su existencia. Los directores de las bibliotecas requieren instrumentos (...) que les permitan prestar un mejor servicio a sus clientes e instrumentos para medir rendimiento y han de estar dispuestos a dotar de los medios necesarios a su personal para que este trabaje en equipo y produzca servicios de alta calidad. (p. 58)

Por lo tanto, el director (a) de la biblioteca pública debe estar capacitado para efectuar una gestión oportuna, se necesita bibliotecarios flexibles, con liderazgo, que conozcan modernas y distintas técnicas de gestión para lograr la eficacia y la eficiencia. Además, deberán colaborar y realizar alianzas con otras instituciones, o individuos, en busca de oportunidades para cumplir los objetivos. A la vez debe formularse una política clara que defina objetivos y prioridades y planifique los servicios de acuerdo con la misión de la biblioteca pública, como lo estipula el Manifiesto de la UNESCO, para dar respuesta a las necesidades de los usuarios.

La gestión le permite al bibliotecólogo definir claramente el papel de la biblioteca pública para no caer en el malentendido de que éstas son para el usuario de nivel académico, dando cabida a la escolarización de los servicios, según lo confirman los datos emanados en la investigación realizada en Costa Rica acerca del tema.

Empleando técnicas de gestión se podrá planificar los recursos existentes, promover y distribuir los servicios para lograr que las comunidades tengan bien definido el concepto fundamental de biblioteca pública y que la vean como una agencia de comunicación, de información y conocimiento, donde hay igualdad de acceso, atención a distintos sectores y grupos de la comunidad, atención a todos los grupos de edad, formación de la ciudadanía, ideales de alfabetización, como se ha consignado en los postulados y manifiestos internacionales.

Para la Licda. Quirós, la gestión se ha convertido en parte integral en el proceso de desarrollo de las bibliotecas públicas de Costa Rica. Para que estas puedan ejecutar sus actividades de manera eficaz, tienen que buscar colaboración con diferentes instituciones, organismos y empresas que hay en cada comunidad donde se ubica una biblioteca pública.

Estas instituciones gestionan todo tipo de recursos, con el fin de ofrecer un mejor servicio a sus clientes. Esta búsqueda de financiación alternativa, ha llevado a que la biblioteca pública de Costa Rica sea más visible para la población en general y ha sabido identificar las oportunidades que le ofrece su entorno inmediato, aprovechándolo en beneficio propio.

La falta de presupuestos públicos para la promoción y divulgación en bibliotecas públicas, ha generado que cada una de manera independiente, apele a la buena voluntad de los medios de comunicación local y nacional para que divulguen los servicios y actividades que ofrecen. Entre estos, se pueden mencionar la radio, la televisión, revistas y la prensa escrita. Ejemplo de lo

anterior, está Canal 14 de Ciudad Quesada, Canal 16 de Grecia, Canal 7, Repretel, Radio Sideral y Radio Occidente de San Ramón que colabora con toda la región occidental, Radio Sinaí de Pérez Zeledón, Radio Golfito, La Nación, Al Día, El Sol de Desamparados, El Norte al Día, revista Entre Cantones, entre otros. (E. Quirós, entrevista personal, 16 diciembre, 2004)

De acuerdo con el Informe de evaluación en el nivel programático (2004) presentado por la Dirección de Bibliotecas Públicas, la Dirección de Biblioteca Nacional y la Jefatura de la Unidad Administrativa Financiera a la Dirección del SINABI y esta a su vez lo remite al Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes. En el apartado correspondiente a los Resultados de la gestión, específicamente en las Metas de gestión, se indica: “obtener el 80% de asistencia en las actividades programadas en las bibliotecas del sistema”. (Dirección General SINABI, Informe de evaluación en el nivel programático, 2004, p. 1)

En el Análisis del resultado, en el aparte *1. Resultados obtenidos* se muestra que: “A las diversas actividades organizadas por el Sistema Nacional de Bibliotecas asistieron 94.272 personas, cantidad de asistentes que superó en forma considerada la meta propuesta para el año 2004. El incremento obtenido en la meta se debió en gran medida al Festival del Día del Libro y de las Bibliotecas Públicas”, cuya realización fue posible gracias al esfuerzo conjunto del personal de las bibliotecas y el apoyo de la empresa privada en todas y cada una de las comunidades. (2004, p. 1)

El Análisis de la Gestión del Programa, revela en este mismo sentido, “Los servicios bibliotecarios brindados por las bibliotecas del Sistema Nacional de Bibliotecas tuvieron una cobertura nacional que benefició a 1,134.000.000 ciudadanos, representado esta cantidad en cerca de un 25% de la población que se beneficia con los servicios que les ofrecen [estas] bibliotecas”. En otro punto, también se indica que las bibliotecas públicas realizaron 3.095 actividades de extensión cultural, entre ellas, talleres, conferencias, exposiciones y charlas en el

año 2004, posibilitando el acercamiento de 93.692 usuarios y han contribuido, de esta forma, con el mejoramiento de la calidad de vida de la población costarricense. (2004, p.1)

Asimismo, en el Análisis del resultado, en el aparte *2. Situaciones presentadas*, se indica “los resultados obtenidos de esta meta obedecen en gran medida a la labor de autogestión que desarrollan los bibliotecarios y a la mística y empeño, dado que se carece de presupuesto para la realización de las actividades; sin embargo, esto no ha sido un obstáculo, para la realización de las mismas” (2004, p. 1). De acuerdo con lo que indica el informe de evaluación, para obtener los resultados deseados en las metas de gestión propuestos, se muestra claramente la eficiencia del recurso humano de las bibliotecas públicas de Costa Rica, puesto que a pesar de no contar con presupuestos para las actividades programadas, estas se llevan a cabo, gracias a la gestión que cada una de las directoras y directores realizan en las comunidades.

2.1.8.1. Planificación estratégica en la biblioteca pública.

La planificación estratégica en la biblioteca pública es una técnica de gestión muy importante porque permite determinar con exactitud lo que se quiere realizar en la institución. Mediante este proceso se puede obtener la información que requiere la biblioteca para conocer el entorno de la comunidad a la que se sirve, evaluar alternativas, la efectividad de los servicios, obtener datos con el fin de modificar objetivos, ampliar la información sobre el usuario o cliente, establecer sus expectativas, formular las tareas y determinar las ventajas competitivas, para luego seleccionar e interpretar la información que permita tomar decisiones mediante un plan de acción.

De acuerdo con Bonachera (2000) “la planificación determina el camino por seguir, indica qué debe hacerse, cómo debe hacerse, cuánto debe hacerse y quién debe hacerlo. Es prevenir el futuro y analizar el presente para establecer

una misión, delegarse unos objetivos y desarrollar actividades y estrategias encaminadas a lograrlos” (p. 1).

El planeamiento estratégico consiste en tomar decisiones para que la biblioteca formule y mantenga una relación beneficiosa con su entorno exterior, una relación compatible entre las actividades de la biblioteca y su comunidad, esto debe ser un proceso continuo de revisión y actualización.

Según Weingand (2000, junio) señala que:

Debido a las restricciones económicas actuales, las bibliotecas públicas necesitan convertirse en indispensables para las necesidades de información de la comunidad si desean sobrevivir. Para conseguirlo, la biblioteca necesita responder a las necesidades de los usuarios, evaluar sus productos y servicios, promover su imagen y cambiar de estilo de gestión incorporando en ella a miembros de la comunidad. (p.1)

Es primordial “realizar un plan de gestión en la biblioteca pública que involucre a todo el capital humano y que esté encaminado a una rutina permanente en la búsqueda de mejores ofertas de servicios” (España, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, p. 35)

Se destaca que los valores, sentimientos y opiniones de los usuarios, deben estar presentes en este proceso y deben emerger en el momento de la toma de decisiones. Existen muchos procesos o guías para realizar la planificación; pero cada centro es único, sus circunstancias son diferentes, por lo que cada proceso tiene por fuerza que ser original.

Hay que utilizar la creatividad y la innovación, sin apegarse a modelos mecánicos de planificación estratégica. No obstante algunas de las estrategias públicas son altamente recomendables. (Bonachera, 2000, pp. 1-9)

Existe una amplia aceptación referente a que la actividad planificadora debe basarse en las características de la comunidad local, aunada a la creatividad, sin apearse tanto a las pautas o procesos que son recomendados por algunos organismos especializados. Se recomienda retomar los aspectos más oportunos que se puedan aplicar a nuestra realidad para realizar el proceso de la planificación estratégica.

El proceso del ciclo de planificación propuesto por la American Library Association [ALA] (1987 citado en Domínguez, 1996, p. 19) comprende las siguientes etapas:

Planteamiento del plan:

El planteamiento del plan permite determinar la ruta por seguir, las responsabilidades de cada uno en el proceso, la organización del equipo planificador, los recursos disponibles, las fechas, metas y plazos. Se define la visión de la organización, hacia donde se quiere llegar y se identifican las metas que se desean alcanzar.

Evaluación de la situación actual:

La evaluación se inicia con la identificación de las normas, usos y costumbres de la biblioteca, a quienes se les brinda el servicio. Se debe relacionar aquello que se pretende con lo que realmente se puede conseguir, mediante una serie de previsiones que permitan realizar proyecciones. En esta etapa se realizan los estudios de entorno (interno, externo) para determinar oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas.

Establecimiento de la misión:

La misión es el propósito de la organización, es una declaración de principios, la razón de ser de la biblioteca, hacia dónde quiere dirigirse. Es la parte de la planificación que no debe sufrir cambios, cuando se redacta el plan estratégico.

Definición de metas y objetivos:

Luego de obtener los datos necesarios para planificar, conociendo los recursos económicos y humanos disponibles (después de analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas) y teniendo bien definida la misión que la biblioteca debe cumplir, deben plantearse una serie de objetivos que lleven a término dicho cumplimiento.

El plan debe responder a la misión y a las metas que se quieren alcanzar y los objetivos deben identificar las actividades para alcanzar las metas. Los objetivos tienen que ser viables, cuantificables y específicos para luego ordenarlos según las prioridades.

Redacción de la memoria:

Es aconsejable que el plan estratégico de una organización conste por escrito, no sólo para su aprobación por las instancias superiores, sino también por su utilidad como referente para futuros procesos de planificación. Debe mostrarse la misión, los objetivos y los resultados de las actividades llevadas a cabo para obtenerlos. La redacción será abierta debido al mismo estilo del proceso y a la necesidad de acomodarse a las innovaciones del plan.

Revisión de los resultados:

Es recomendable una evaluación constante de los resultados del planeamiento estratégico. Lo más importante es la evaluación de la aceptación del cliente o usuario. Los resultados permiten continuar ofreciendo servicios oportunos.

El proceso de planificación es un asunto racional que requiere análisis y reflexión; pero también imaginación. Su propósito es pronosticar el futuro, establecer objetivos, desarrollar cursos de acción. Permite conocer mejor la

organización y prevenir posibles problemas, ya que se pueden identificar las amenazas, debilidades y oportunidades futuras. Se puede determinar lo que la biblioteca intenta ser en el futuro y cómo lograrlo; implica tomar decisiones acerca de:

- La misión, metas y objetivos de la organización.
- Los programas y servicios que se llevarán a cabo para cumplir con la misión, metas y objetivos.
- La consecución y utilización de los recursos necesarios.

2.1.8.2. El mercadeo en la biblioteca pública.

El mercadeo o marketing se ha relacionado siempre con la actividad de los negocios y con la venta de productos. En la actualidad con la globalización, los avances tecnológicos y la nueva era de la información y del conocimiento, las organizaciones enfrentan cambios continuos, impulsando la búsqueda de estrategias para ser competitivos y satisfacer las necesidades de los clientes, por lo que el mercadeo ha incursionado en el sector servicios, dejando de lado el viejo paradigma. Domínguez (1996) en este sentido indica “este cambio en la concepción del marketing, favorece que las empresas del sector servicios empiecen a introducir en su gestión técnicas de marketing” (p. 86).

El mercadeo en la biblioteca pública es una técnica de gestión que permite adecuar los servicios a las necesidades de los clientes. Tanto la planificación estratégica como el mercadeo son técnicas válidas para facilitar la transición de la biblioteca pública hacia el nuevo paradigma. Ambas, están relacionadas con la adaptación de la biblioteca a los constantes cambios del entorno con el fin de reconocer y dar respuesta a las necesidades y demandas de los usuarios.

Weingand (2000) indica que “en la gestión de la biblioteca, la planificación desempeña la labor de trazar las directrices por seguir, mientras que el marketing se asegura de que éstas se cumplan” (p. 57).

El mercadeo en estas instituciones, se define como el conjunto de actividades que la biblioteca pública realiza encaminadas a identificar las necesidades informativas, recreativas, culturales y educativas de los usuarios, satisfacerlas de forma rentable anticipándose a éstas en la medida de lo posible, le permite a la biblioteca tomar decisiones de manera eficaz, tanto en el logro de los objetivos planteados, como en la obtención de nuevos recursos y maximizar el uso de los disponibles.

Gómez, 2002 señala que:

El marketing es un concepto relacionado con la microeconomía, dentro del cual el usuario es visto en dimensión de cliente. A partir de aquí se genera un proceso de gestión para identificar, anticipar y satisfacer las necesidades del usuario. La biblioteca esta en un entorno competitivo con otros servicios culturales e informativos (...) Esto introduce en todo el proceso de gestión bibliotecaria la filosofía de que el usuario es lo primero, un cliente al que hay que conocer, captar, satisfacer y mantener. (p. 60)

El proceso de planificación estratégica es básico para aplicar el mercadeo; se puede resumir en cuatro fases:

- Estudio de la comunidad en donde está la biblioteca.
- Análisis de los recursos internos de la biblioteca (fortalezas y debilidades)
- Descripción de objetivos y tareas entre todos los colaboradores. Saber hasta donde se puede llegar y que se podría hacer.
- La planificación que se puede hacer a medio o largo plazo. Klassen (1999 citado en Gómez, 2002, pp. 61-62)

Posteriormente el mercadeo se divide en cuatro partes: política de producto (servicios), política de precio, política de distribución y política de promoción, Klassen; Domínguez y los aportes de López (1997, pp. 81-93) indican:

Política del Producto (servicios y actividades).

Se entenderá como la oferta de toda la gama de servicios y actividades que la biblioteca pública ofrece al mercado, con el objetivo de satisfacer sus deseos o necesidades. Entre estos se encuentran los servicios tradicionales, los de extensión a la comunidad, los culturales, los recreativos, los electrónicos. La biblioteca debe elegir los productos que mejor se adaptan a su mercado o a los distintos grupos de usuarios.

Política de precio.

El concepto de precio se relaciona con recibir un beneficio o producto a cambio del pago con dinero. Al ser la biblioteca pública una institución no lucrativa, no puede cobrar por los servicios y actividades que ofrece. Por lo tanto, el concepto precio en este tipo de instituciones es diferente al que conocemos. Aplicado a bibliotecas públicas, Domínguez (1996) lo resume considerando tres factores: “El tiempo y la energía empleados en un determinado servicio, el nivel de uso y la relación costes resultados” (p. 96). Cabe destacar, que la biblioteca pública no ha prestado atención al costo/beneficio en los servicios que brinda, pero actualmente con la implementación del mercadeo en la gestión bibliotecaria se debe controlar este costo.

Política de distribución.

Plantea cómo presentar el producto o el servicio, si es agradable, el trato que se brinde al cliente, si la información que se ofrece es eficaz, si tiene valor agregado, en definitiva, el modo de brindar el servicio condiciona la distribución del mismo. Se debe considerar si el servicio es dentro o fuera de la biblioteca, de

extensión a la comunidad y si puede llegar al cliente al lugar de trabajo o a su domicilio.

Política de promoción.

Son todas aquellas actividades que realiza la biblioteca para darse a conocer en la comunidad. Muchas personas todavía no perciben a la biblioteca como un lugar donde puede encontrar información actualizada, sea en los soportes tradicionales o en los electrónicos. Esta política hace referencia a la relación entre biblioteca y público: formación de usuarios, promoción, campañas de imagen, relaciones con la prensa, así como con grupos y/o asociaciones de la comunidad. La publicidad que se dé a los servicios y actividades de la biblioteca, es el punto neurálgico para proyectar su imagen.

Se debe destacar que la formación de usuarios es un aspecto muy importante en la promoción, puesto que es un recurso que tiene la biblioteca para dar a conocer los servicios y actividades a los diferentes grupos de usuarios. Peñalver (2000) indica que “la formación de usuarios ocupa actualmente un lugar fundamental en las políticas bibliotecarias porque ayuda a que los ciudadanos puedan informarse mejor, sean más autónomos en un mundo rico en información y un entorno en constante cambio” (p. 1). Una formación de este tipo, debe planificarse de manera que se describan claramente los objetivos y contenidos del programa de formación de usuarios, con el fin de orientarlos de manera clara, sencilla y eficaz y procurar obtener el mayor grado de satisfacción del cliente en la información que se le brinda.

En síntesis, el mercadeo se presenta como una herramienta fundamental, entendida como una actitud que involucra a toda la organización y es una actividad de gestión que debe realizarse de forma continua. Es necesario promover la idea dentro de la biblioteca para contar con personal suficientemente motivado y consciente de que por encima de todo hay que satisfacer las necesidades de los clientes reales y potenciales.

2.1.8.3. La calidad total en la biblioteca pública.

Para Lozano (2004, p.17) trabajar con calidad en la biblioteca pública es “satisfacer a nuestros clientes, es decir a todas las personas destinatarias de nuestra actividad, [asimismo] es identificar y satisfacer necesidades y expectativas a coste competitivo, es trabajar con eficiencia”.

La eficiencia es la medida de la utilización de los recursos necesarios para conseguir un objetivo. Una actividad es eficiente si reduce al mínimo la utilización de los recursos, o produce mejores resultados con los mismos recursos; por su parte, la eficacia es la medida del grado de cumplimiento de los objetivos. Una actividad es eficaz si consigue los resultados que pretendía conseguir. (Norma ISO 11.620, 1999, p.1)

La calidad se alcanza cuando se satisfacen las necesidades y las expectativas de nuestros clientes. Las necesidades son objetivas, definidas y explícitas; las expectativas son subjetivas, implícitas y son cambiantes.

Para Lozano, existen tres conceptos relacionados con la calidad: calidad total, EFQM e ISO 9000. La calidad total es una filosofía en la que se busca la excelencia en los resultados de las organizaciones. La EFQM es una organización que se ha dedicado a tangibilizar los principios de la calidad total para que sean aplicables a organizaciones, para ello ha desarrollado un modelo de gestión de calidad total o excelencia. Las ISO 9000 es una normativa desarrollada por la ISO para asegurar la implementación y seguimiento de los sistemas de calidad de las organizaciones. Todas y cada una de ellas tienen similitudes y diferencias. Dentro de las similitudes se pueden citar que las tres han sido creadas para mejorar los resultados y buscar la calidad. En cuanto a las diferencias, se puede mencionar que la calidad total es una filosofía, la EFQM es un modelo de la calidad total y las ISO 9000 es una norma que pretende asegurar la calidad de los sistemas. (2004, pp. 22-24)

Por lo tanto, para Lozano la calidad total se vislumbra como un sistema de gestión que determina algunos puntos que deben ser contemplados:

Sistema de gestión de calidad

- Política de calidad y objetivos a seguir (documentación pública).
- Manual de calidad.
- Procedimientos documentados.
- Otros documentos para garantizar el correcto funcionamiento del sistema.
- Las conformidades.
- Organigrama de la organización.

Otros sistemas de gestión de calidad

- Control de la documentación: modificaciones, revisiones y copias.
- Procedimiento documentado sobre control de la documentación.
- Intranet: manual de procesos.
- Seguridad de la información. Las copias de seguridad. (pp. 28-31)

Toda biblioteca pública debe buscar la calidad total rediseñando los procesos y/o funciones, con el fin de responder a los constantes cambios del entorno, definir objetivos, prioridades y servicios, en relación con las necesidades de la comunidad.

El proceso de apertura hacia nuevos servicios, conlleva a redefinir la misión y la visión de la biblioteca, con el propósito fundamental de llegar a otro tipo de usuarios. Se deben conocer las necesidades y expectativas de estos, corresponde además, hacer estudios sobre los usuarios potenciales o no usuarios, hay que analizar el mercado de información local y se debe realizar un diagnóstico de la situación. Asimismo, se necesita planificar el proceso de cambio o apertura hacia estos nuevos servicios para implementarlos de manera que llene todos y cada uno de los intereses de la comunidad.

Cuando una biblioteca pública ha logrado obtener la calidad total en los servicios y procesos que realiza, puede optar por la certificación, con el fin de que terceros conozcan el trabajo que realiza la organización, como también, para ser reconocido en el exterior.

A nivel mundial, existen organismos internacionales que financian y/o colaboran en procesos de este tipo; lo que se debe hacer es lograr el contacto inicial y elaborar un proyecto que les sea atractivo e interesante para que inviertan en beneficio de la biblioteca, la comunidad y el país. O bien, llegarles a los políticos nacionales para que conozcan el proyecto y lo adopten, para que éste se convierta en uno de los puntos fundamentales en el programa de gobierno.

2.1.8.4. La certificación en la biblioteca pública.

La certificación en la biblioteca pública es un proceso de calidad que se desarrolla con base en el modelo europeo de los padrones ISO 9000, enfocado especialmente a tres factores: 1) adopción de esos padrones para la evaluación de la conformidad del sistema de calidad en las organizaciones y/o las bibliotecas. 2) La certificación representa un proceso de evaluación que puede generar cambios en la organización y/o la biblioteca, una vez que opta por la adopción de padrones pre-establecidos. 3) Estos patrones hacen posible la adecuación del proveimiento de servicios prestados a las necesidades de los clientes. (Verqueiro & Carvalho, 2002, p. 1)

Para Lozano (2004) la norma ISO 9001: 2000 especifica una serie de requisitos que debe cumplir una organización. Dentro de los objetivos de la certificación está demostrar a terceros que la organización cumple con los requisitos exigidos por el sistema de calidad.

La certificación conlleva a todo un proceso o fases por seguir por las bibliotecas públicas, como también algunos requisitos generales por cumplir, asimismo, tiene dificultades y ventajas. A continuación se describen las etapas del proceso de certificación que deberían seguir estas unidades de información para alcanzarla.

Fases de la certificación

- Estudio de la normativa exigida.
- Adecuación de los procedimientos a ella.
- Búsqueda de un (a) consultor (a).
- Redacción del manual de calidad y de los procedimientos.
- Redacción de los indicadores para evaluar los servicios y las evaluaciones.
- Realización de una o dos auditorías de prueba.
- Auditoría de certificación.
- Mantenimiento del sistema.

Requisitos generales

- Identificar los procesos (mapa de procesos) necesarios para el sistema de gestión de calidad: asegurar recursos, seguimiento, medición y control.
- Implementar las acciones necesarias para la mejora.
- Gestión de estos procesos según la norma internacional.

Dificultades de la certificación

- Sistema poco flexible.
- No asegura realmente una mejora del servicio.
- Certifica aquello que das, con unos requerimientos, pero no lo mejor que puedes dar (diferencia con EFQM).
- Puedes acabar dando mejor servicio que el que se daba.
- Excesiva burocracia y papeleo.

Ventajas de la certificación

- Mucho más fácil de aplicar que la EFQM.
- Tiene mucha más repercusión en el exterior.
- Ordena y organiza procedimientos, normas y tareas.
- Obliga a hacer un diagnóstico general de toda la biblioteca.
- Obliga a mantener el sistema mediante evaluaciones continuas.

Para alcanzar la calidad total y/o la certificación, se debe estar al tanto que ambos son procesos lentos, que requieren de disciplina, liderazgo, trabajo en equipo, transformación y reorganización interna, implicación y compromiso de todo el personal; y que demanda de la cooperación de los entes públicos y privados de la comunidad y/o del país.

Es importante destacar, bibliotecas que han logrado este tipo de compromisos con las comunidades, ejemplo de ello es la Biblioteca Pública de Tarragona, España que es modelo de calidad total y la Biblioteca Pública de Comfenalco, Antioquia, Colombia que es ejemplo de biblioteca certificada.

2.2. La biblioteca pública latinoamericana.

La biblioteca pública latinoamericana, a pesar de sus dificultades económicas, sociales y políticas, ha crecido como ente social a la luz de los acontecimientos del mundo globalizado. En este sentido, la biblioteca pública es el testimonio de la historia y la evolución de cada comunidad específica. Como institución, es el reflejo del conjunto de valores sociales y culturales, en el que se resguarda la historia patrimonial, social, política, económica y cultural de cada localidad.

Estas instituciones intentan desarrollar servicios y actividades con el fin de consolidar su función cultural, social y educativa para llegar a todos los sectores de la población.

En los últimos años, a pesar de los problemas sociales, algunos países latinoamericanos han logrado posicionar la biblioteca pública como entes fundamentales en el desarrollo de los pueblos. En este sentido, algunos ejemplos que se pueden mencionar son las bibliotecas públicas de Venezuela, Colombia y México.

Desde esta perspectiva, Alvarez y Betancourt (2001) comentan en el Primer Coloquio Latinoamericano:

Entre los sistemas nacionales de bibliotecas públicas en América Latina, cabe destacar el de Venezuela, creado en la década de los setenta y que cuenta hoy, con bibliotecas centrales en cada estado y sus municipalidades. El de México, que fue establecido como programa en 1983; México es el único país, en América Latina que de manera deliberada ha orientado su biblioteca pública al apoyo de la educación formal, con énfasis en la educación secundaria. Y el de Colombia que cuenta además, de la participación del estado, con una amplia intervención del sector privado. (p. 7)

En 1982 los países de la región latinoamericana se reunieron con el fin de analizar la problemática de la biblioteca pública, de ahí nace la Declaración de Caracas, documento base para la orientación y dirección de las bibliotecas públicas de la región latinoamericana.

Al respecto Rodríguez, G. (2002) señala: “Muchas de las propuestas sobre servicios bibliotecarios públicos en América Latina se derivan de la Declaración de Caracas (...) en la mayoría de ellas subyace la apuesta por el diseño de un modelo de biblioteca pública latinoamericana que responda a las condiciones propias de la región” (p. 20).

A pesar de los esfuerzos realizados para crear un modelo de biblioteca en Latinoamérica, la realidad no permite apostar por un único diseño, porque las condiciones de cada país no son las mismas, el financiamiento, la legislación, el poco apoyo de los gobiernos locales o nacionales, traen como resultado que cada comunidad trabaje con lo que tiene a su alcance, asegurando a sus usuarios servicios de información necesarios para satisfacer sus necesidades de información, recreación, conocimiento, educación, entre otros.

Sanz (2003) señala al respecto: “Debe aceptarse que las circunstancias de los países de la región varían enormemente (...) puede afirmarse que no hay un único modelo de biblioteca pública para la región, lo que no impide que sea pensada desde una perspectiva latinoamericana” (p. 2).

Es importante resaltar que la realidad latinoamericana es muy diversa y que acarrea, como consecuencia, una problemática a la que cada día se le da mayor importancia y que es la escolarización de la biblioteca pública, situación que se entiende como la absorción que hace el sistema educativo de los servicios de la biblioteca pública. Esta institución a través de los años ha venido resolviendo las demandas de información académicas que hacen los usuarios de estos niveles, dejando de lado los otros sectores de la población, aspecto importante porque desnaturaliza su misión. (Alvarez & Betancour, 2001; Rodríguez, G., 2002)

Según lo anterior, sería conveniente que cada país latinoamericano realice un diagnóstico, con el fin de identificar cuál es la situación actual y precisar el camino por seguir, para resolver a nivel de región lo que más convenga a estas instituciones y a cada comunidad en particular.

2.3. La biblioteca pública en Costa Rica.

2.3.1. Antecedentes y generalidades.

La biblioteca pública de Costa Rica empezó a surgir en la segunda mitad del siglo XIX, cuando el alfabetismo era para unos pocos y por iniciativa privada se crean bibliotecas en algunos puntos del país. “Es por esto que las bibliotecas no llegaron a todos los estratos sociales de la comunidad, sino que era un sector privilegiado el que hacía uso de ella” (Arguedas & Madrigal, 1995, p. 16)

Obregón (1955) indica, que la Biblioteca Pública de San Ramón fue fundada el 04 de julio de 1879 por don Julián Volio Llorente. Ese mismo año un grupo de diecisiete ciudadanos, se congregaron para fundar la “Sociedad Bibliotecaria”, donde cada uno de los socios aportaba un peso mensual y libros para ofrecer el servicio de biblioteca al público. Para 1880 ésta estaba consolidada y contaba aproximadamente con 1300 volúmenes. En 1882 cuando el obispo Bernardo Augusto Thiel visita la Biblioteca, censura las obras existentes, lo que provocó el cierre de la misma. (pp. 9-11).

De acuerdo con la revisión del documento “Nuestras bibliotecas antes de 1890” de Rafael Obregón, muestra que la primer biblioteca pública fue la de San Ramón. Después don Miguel Obregón en 1880, intentó organizar en Alajuela una biblioteca, aspiraciones que no fructificaron hasta 1889 cuando se inauguró la Biblioteca Pública de Alajuela el 14 de julio de ese mismo año. A partir de 1890 gracias a los esfuerzos de este señor, esta biblioteca queda plenamente establecida. Posteriormente, se instauran la Biblioteca Nacional y las Bibliotecas Públicas de Heredia y Cartago (1955, pp. 9-19)

Es importante citar que entre los principales pioneros de las bibliotecas públicas, destaca el señor Miguel Obregón Lizano, quien logra la aprobación oficial

de un Reglamento de bibliotecas públicas en 1890, con el que se creaba el cargo de Director General de Bibliotecas, puesto que ocupó *ad-honorem* por veinticinco años. Esta dirección dependía de la Secretaría de Instrucción Pública y velaría por las bibliotecas estatales existentes. (1955, pp. 17-19)

En la primera mitad del siglo XX surgieron algunas bibliotecas subvencionadas por las municipalidades, sin ninguna orientación técnica y atendidas, en su mayoría, por personas de buena voluntad. También germinaron excelentes colecciones privadas a las que tenía acceso solo su dueño y un reducido grupo de amigos.

Por Decreto Ejecutivo N° 10 del 17 de octubre de 1941 se declaró de utilidad pública el establecimiento de bibliotecas públicas en cada cantón y se encargó a la Biblioteca Nacional la provisión de libros, esto estimuló la creación de bibliotecas en diferentes cantones pero, a consecuencia de la Guerra Civil de 1948, muchas fueron cerradas y destruidas.

En 1971 con la ley de creación del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes por Decreto Ejecutivo N° 4788 del 5 de julio de 1971, las bibliotecas públicas pasaron a depender de este con 18 bibliotecas; a saber: Alajuela, Ciudad Quesada, Cartago, Grecia, Desamparados, Heredia, Liberia, Limón Naranjo, Juan Viñas, Palmares, Puntarenas, San Joaquín de Flores, San Pedro de Poás, San Ramón, Tres Ríos, Turrialba y la Biblioteca Nacional.

En la década de los ochenta el Sistema de Bibliotecas tuvo gran impulso, gracias a la reorganización de la Biblioteca Nacional. Se crearon las bibliotecas públicas semioficiales en todo el país, conjuntamente con el Bibliobús e integraron un solo núcleo y tomaron como base la Biblioteca Nacional por ser éste el centro del Sistema dependiente del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes. (Costa Rica, Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, 2000, p. 10)

En el 2001, se le denomina SINABI al conjunto de bibliotecas del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes que actualmente cuenta con 33 bibliotecas públicas oficiales, 25 bibliotecas semioficiales, el bibliobús y la Biblioteca Nacional.

2.3.2. Filosofía organizacional de la biblioteca pública en Costa Rica.

La filosofía organizacional de cualquier empresa, organización o institución, es definir su naturaleza por medio de un plan de acción por seguir, para lograr los objetivos o fines propuestos. Este plan estratégico contempla la misión, la visión y el objetivo de la organización. A continuación se identifica la filosofía correspondiente a las bibliotecas públicas de Costa Rica.

El SINABI define a la biblioteca pública como “Centros de información bibliográfica y de extensión cultural, que ponen a disposición de los ciudadanos y ciudadanas las obras más representativas del conocimiento universal, desarrollan una labor de fomento al hábito de la lectura y difusión de la información de carácter recreativo, informativo y educativo”

Visión: Brindar servicios adecuados para aprovechar la tecnología y materiales bibliográficos disponibles y garantizar la eficacia en la búsqueda de la información.

Misión: Promover en forma gratuita el desarrollo intelectual de la población, con el fin de contribuir al desarrollo integral de los ciudadanos y ciudadanas, a través del libre acceso a la información en sus diferentes formas de presentación.

Objetivo: Garantizar el derecho de acceso a la información en igualdad de condiciones a todas las personas, sin ningún tipo de discriminación haciendo de la

biblioteca un lugar de todos y para todos. (Costa Rica, Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, 2005, p. 1)

2.3.3. SINABI (Sistema Nacional de Bibliotecas).

El SINABI es el programa N° 755 del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, denominado dentro del Presupuesto Nacional como “Información y Comunicación, Unidad Ejecutora, Dirección de Bibliotecas”, conformado por la Biblioteca Nacional, las Bibliotecas Públicas Oficiales y Semioficiales de Costa Rica y el Bibliobús, es el ente rector y ejecutor de éstas. Su misión es contribuir con el desarrollo cultural, social e intelectual de los ciudadanos y ofrecer servicios de información acordes con los requerimientos informativos del momento actual.

2.3.3.1. Marco estratégico del SINABI.

Siendo el SINABI el ente rector y ejecutor de las bibliotecas públicas de Costa Rica, se considera importante contemplar algunos aspectos del marco estratégico según el Presupuesto Ordinario de la República (2004), como por ejemplo las políticas por desarrollar, las acciones estratégicas y los objetivos estratégicos; a saber:

Como políticas primordiales dentro de los ejes de desarrollo por seguir por el

SINABI se encuentran:

- Redefinición de la estructura organizativa que facilite la gestión administrativa y presupuestaria de acuerdo con los nuevos cambios.
- Fomento y difusión de las diferentes expresiones artístico culturales, tomando en cuenta la diversidad cultural.

Dentro de las acciones estratégicas se mencionan:

- Automatización de los servicios que brinda el sector cultura en las diferentes áreas.
- Construcción de infraestructura cultural.
- Apoyo a los programas de promoción de lectura especialmente en la población infantil y adolescente.

Entre los objetivos de las acciones estratégicas se encuentran:

- Adecuar los servicios bibliotecarios al cambio tecnológico para facilitar el acceso a la información.
- Construir edificios para el mejoramiento de los servicios que brinda el Sistema Nacional de Bibliotecas.
- Ofrecer espacios adecuados para la lectura, a través de la implementación de ludotecas que estimulen este hábito en la población infantil.

Como objetivos estratégicos del SINABI se pueden mencionar:

- Modernizar los servicios de información que brindan las bibliotecas del Sistema Nacional de Bibliotecas para satisfacer en forma más eficiente las necesidades de los usuarios.
- Ampliar la infraestructura del Sistema Nacional de Bibliotecas, con el fin de brindar un servicio más ágil y oportuno, acorde con las exigencias actuales de las comunidades.
- Posicionar al Sistema Nacional de Bibliotecas en el ámbito cultural del país mediante la realización de actividades culturales y de fomento a la lectura con el fin de lograr una mayor proyección del mismo.

En cuanto a las metas de gestión y relevancia se señalan las consideradas importantes para la investigación:

- Incrementar en un 10% los fondos documentales de las Bibliotecas Públicas y Biblioteca Nacional.

- Incrementar el servicio de Internet en el 15% de las bibliotecas del sistema.
- Obtener el 80% de asistencia en las actividades programadas por las bibliotecas del Sistema. Presupuesto Ordinario de la República (2004, pp. 117-044 - 117-053)

2.3.3.2. Presupuesto del SINABI

Con base en el Presupuesto Ordinario de la República (2004), los recursos presupuestarios asignados al SINABI son los siguientes:

**Cuadro 1:
Presupuesto total del SINABI, año 2004**

Actividad	<i>Monto</i>
Resumen de gastos por actividad	
a- Desarrollo de servicios de información	¢808.607.267
b- Construcción, reparación y mantenimiento de edificios:	¢110.264.627
Total : presupuesto del SINABI año 2004	¢918.871.895

Fuente: Presupuesto Ordinario de la República. (2004)
Elaboración propia.

En el rubro correspondiente a Desarrollo de Servicios de Información se contemplan los gastos sobre los aspectos referentes al funcionamiento del SINABI como por ejemplo:

- Servicios personales

- Servicios no personales
- Materiales y suministros
- Maquinaria y equipo
- Transferencias corrientes
- Transferencias de capital

En el concerniente a construcción, reparación y mantenimiento de edificios se encuentran: Construcción, adiciones y mejoras de edificios tanto de la Biblioteca Nacional como de las bibliotecas públicas.

En el cuadro 2 se pueden observar los gastos según el objeto de interés para la investigación, corresponden al recurso humano, servicios, colecciones e infraestructura del SINABI.

Cuadro 2
Clasificación de gastos por actividad del presupuesto
del SINABI, 2004

Actividades	Monto
Clasificación de gastos según objeto de interés para la investigación.	
a) Recurso Humano:	
1 a. Sueldos (cargos fijos, sueldo adicional, salario escolar y sobresueldos)	¢611.432.000
b) Servicios:	
1 b. Información y publicidad (para la publicación del plan anual de compras y cubrir necesidades de información tanto de la Biblioteca Nacional como de las Bibliotecas Públicas.	¢1.000.000
2 b. Consultorías (para pago de servicios honorarios que se requieran durante la realización de las actividades programadas, entre ellas: mantenimiento y construcción de bibliotecas y servicios bibliotecarios en las comunidades.	¢1.000.000
c) Colecciones	
1.b.Impresos y otros (para adquisición de libros y periódicos de Bibliotecas Públicas y Biblioteca	¢23.985.000

Nacional, para la actualización de los acervos documentales y alimentar los archivos de las bibliotecas que conforman el Sistema Nacional.

d) Infraestructura:

¢51.000.000

1 d. Para construcción de bibliotecas públicas.
(Naranjo y Puriscal ¢25.500.000 c/u.)

Fuente: Presupuesto Ordinario de la República (2004, pp. 117-044-117-053)
Elaboración propia.

De acuerdo con el cuadro 2 en el punto c) Colecciones; se indica que el presupuesto 2004 asignado al SINABI para compra de libros y periódicos es de ¢23,985.000.00 (K. Sanabria, comunicación personal, 15 julio, 2005) de este monto ¢15,000.000.00 corresponden para la compra de libros del 2004 para bibliotecas públicas. (C. Madrigal, comunicación personal, 5 julio, 2005).

Por otro lado, se consultó con la Licda. Chaves, funcionaria del Departamento Técnico y coordinadora de selección y compra del material bibliográfico, quien indica que el presupuesto asignado en este rubro para el año 2004 fue de ¢15,000.000.00 (quince millones de colones), mismos que estaban comprometidos con los proveedores del 2003, quienes en esa oportunidad presentaron el cartel de licitación en tiempo y forma, aunado al correcto trámite realizado por el SINABI, pero en su defecto, por una incorrecta operacionalización en el proceso de compra por parte del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, este se perdió y hubo que adjudicar ¢15,000.000.00 correspondientes al 2004 para cumplir con el compromiso del año anterior; resultando la suma de ¢3,600.000.00 para compra de libros en este periodo.

La Licda Madrigal comenta, que la política de compra del material bibliográfico del SINABI, es acorde a las necesidades y requerimientos de todos y cada uno de los miembros de la comunidad. Este Sistema, no compra libros de texto, en el entendido de que esta es una función que le corresponde a los entes educativos del país. Por lo tanto, para el usuario de nivel académico que hace uso de los servicios de las bibliotecas públicas, no se adquiere este tipo de libros; pero, si contempla dentro de las colecciones material de apoyo académico. De

acuerdo con lo expuesto, se podría garantizar que las colecciones de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, cuentan dentro de sus acervos, con material adecuado para colaborar con la educación formal en todos los niveles. (Comunicación personal, 5 julio, 2005)

De acuerdo con Chaves, la política de compra de 2004 fue adjudicar este presupuesto a catorce bibliotecas públicas oficiales y continuar de igual forma en los años sucesivos; pero se desconoce la directriz a seguir en el 2005, puesto que en reunión de directores (as) de bibliotecas públicas se concluyó, que estos prefieren que se adquieran libros para todas y cada una de las bibliotecas con montos más pequeños y no de manera grupal como se hizo en este periodo.

La metodología que se siguió en el 2004 para el proceso de compra, el mismo consistió, en la visita que realizaron los agentes de casas editoriales a estas catorce bibliotecas, como también la lista de libros requeridos por los usuarios, mismos que fueron enviados a la Dirección de Bibliotecas Públicas y con base en estas solicitudes se realizaron las compras. También en años anteriores, el procedimiento que se seguía era solicitar estas listas, pero como el presupuesto es exiguo y no se compra lo que las bibliotecas requerían, actualmente casi nadie las envía, de hecho para el presupuesto de 2005 solo una biblioteca ha remitido el listado de libros de su interés. (R. Chaves, comunicación personal, 15 julio, 2005).

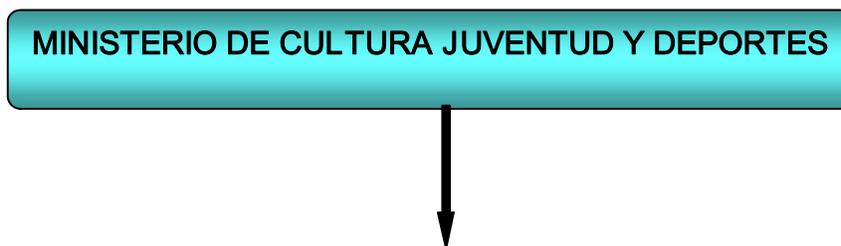
En cuanto al presupuesto asignado para construcción de bibliotecas, es de ¢51,000.000.00 anuales para cubrir las necesidades de infraestructura en las comunidades que no cuentan con edificios adecuados pertenecientes al Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes; el correspondiente al 2004 se asignó para construir las bibliotecas públicas de Naranjo y Puriscal; para obras de mantenimiento y reparaciones el SINABI tiene asignados en el presupuesto de 2004 la suma de ¢27,000.000.00.

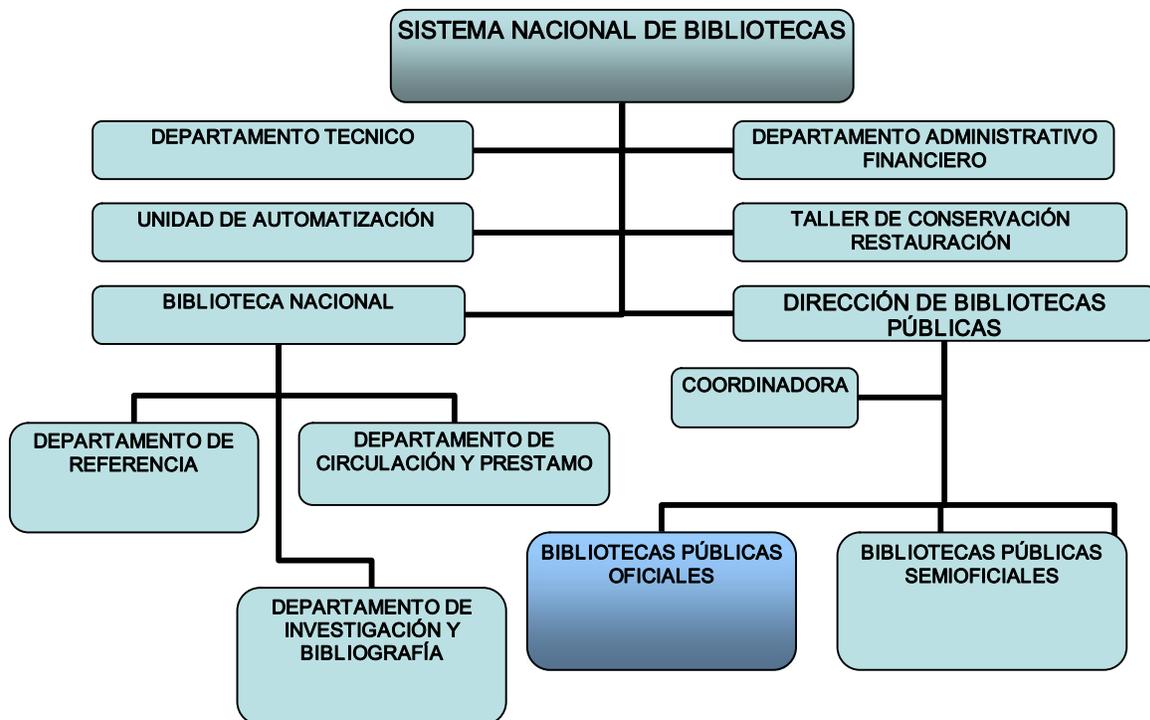
Dentro de los objetivos del SINABI referente a las acciones estratégicas se encuentra construir edificios para el mejoramiento de los servicios que brinda el Sistema Nacional de Bibliotecas y el de ofrecer espacios adecuados y ampliar la infraestructura del mismo con el fin de brindar servicios más ágiles y oportunos.

Por otra parte, Díaz y Villegas indican que Madrigal constata que el SINABI con el presupuesto actual, no puede poner Internet para los usuarios porque “solo tienen dos cuentas con RACSA, y que por eso los únicos que pueden navegar en la red son bibliotecarios de los 58 centros” existentes en el país. (La Nación, 12 abril, 2005, p. 5A).

Con base en esta información, se consultó con la Licda. Helga Ocampo, Jefe del Departamento de Automatización del SINABI quien indicó que de las dos cuentas con RACSA, una es para uso administrativo de la Biblioteca Nacional, Dirección de Bibliotecas Públicas y 28 bibliotecas públicas oficiales que cuentan con equipo de cómputo y línea telefónica, asimismo confirma que en esta cuenta solo 3 usuarios pueden estar conectados simultáneamente; la otra es para uso de la Dirección del SINABI, la Unidad de Automatización, el Departamento Técnico y el Departamento Administrativo Financiero. (Comunicación personal, 15 de julio, 2005)

2.3.3.3. Organigrama del SINABI, 2004





Fuente: Dirección General del SINABI. (2004) *Organigrama del SINABI*.
Elaboración propia. (Ilustración 1)

2.3.4. Dirección de Bibliotecas Públicas de Costa Rica

2.3.4.1. Antecedentes

A partir de 1974 se creó el Departamento de Bibliotecas Públicas que se encarga de coordinar y dirigir las bibliotecas públicas existentes en el país.

En 1990, este departamento adquiere el nombre de Dirección de Bibliotecas Públicas, con la creación de las direcciones regionales (Costa Rica, Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, 2000, p. 11), las que fueron suprimidas por

recomendación de la Comisión Nacional de Bibliotecas y en su defecto se establece “la Dirección de Bibliotecas Públicas con dos Coordinadores Regionales A y B” (Costa Rica, Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, 1999, p. 6).

Actualmente, la Dirección de Bibliotecas Públicas se compone de 33 bibliotecas públicas oficiales, 25 bibliotecas públicas semioficiales y el bibliobús.

Las bibliotecas públicas oficiales, son un programa de bibliotecas que depende en su totalidad del presupuesto del SINABI. Todos los recursos provienen del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes tanto para infraestructura, compra de material y equipo, compra de material bibliográfico, mantenimiento de infraestructura, construcción de edificios, pago de la planilla, entre otros. También tienen el apoyo de la comunidad, comités de amigos de las bibliotecas, gobiernos locales y de la empresa privada.

Las bibliotecas públicas semioficiales fueron creadas en el año 1981 por decreto ejecutivo N° 11.987, estableciéndose convenios entre el Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes y la Municipalidad o la Asociación de Desarrollo de la localidad. En estos casos el SINABI aporta el procesamiento técnico de los materiales documentales, asesoría y capacitación, dotación de recursos y equipo en la medida de sus posibilidades y la contraparte del convenio (Municipalidad y Asociaciones de Desarrollo) deben brindar espacio físico, pago del personal y destinar recursos para la adquisición de materiales documentales y otras necesidades.

El bibliobús o servicio móvil se desplaza a diferentes zonas del país brindando servicios y actividades de extensión bibliotecaria, cultural y recreativa, especialmente a niños y niñas. (Costa Rica, Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, 2001, pp. 7-8). Actualmente, participa en el Programa Plan de Vida Nueva del Gobierno Central, el mismo sirve de apoyo a las comunidades alejadas con necesidades y que tienen poca o ninguna oportunidad. Es importante

destacar, que el servicio de bibliobús se implementó en los años ochenta, pero por problemas presupuestarios cerró en esa misma década. Reabrió, con gran impulso en el 2004, por gestión de la Dirección de Bibliotecas Públicas, quien coordinó con la UNESCO, en acuerdo tomado en la Reunión Iberoamericana de bibliotecas públicas, celebrada en Guatemala en el 2000. (E. Quirós, comunicación personal, 4 enero, 2005)

2.3.4.2. El entorno externo de la biblioteca pública de Costa Rica

El entorno externo de la biblioteca pública es el conjunto de circunstancias que existen a su alrededor, pueden ser ambientales, políticas, demográficas, socio culturales, tecnológicas y económicas. Para Roser Lozano, Directora de la Biblioteca Pública de Tarragona, España, “el entorno externo son los elementos que condicionan la actividad cotidiana de la biblioteca y sobre lo que no podemos incidir” (Lozano, 2004, p.13).

Un aspecto importante por tomar en cuenta cuando se realiza un estudio de entorno, es el dato demográfico para conocer las estadísticas poblacionales y a su vez la distribución de la misma. En Costa Rica el censo de 2000, dio como resultado una población de 3,810.179 habitantes (Asociación Demográfica Costarricense, 2005), la proyección de la misma basada en este censo, con estimaciones sobre nacimientos y muertes, indica que la población actual a febrero 2005 es de 4,299.471 habitantes (Centro Centroamericano de Población & Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2002), con una extensión territorial de 51,100 Km². Por su parte, la población atendida por las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica de acuerdo con estos datos es de 2,435.915 habitantes (IFAM, 2002), la incompatibilidad en la información, radica en que en este último, se puntualizan los pobladores de las provincias, los cantones y los distritos donde se ubica una biblioteca de este tipo. (Ver anexo 5 y 6).

Todas y cada una de las bibliotecas públicas deben conocer acerca de las características del entorno externo para estar al tanto a quienes dirigen sus servicios y actividades. Conocerlas, conlleva obtener una noción acerca de la realidad social, económica, productiva, cultural y educativa de la comunidad. Con ese objetivo se elaboró una tabla con información sobre esos aspectos. (IFAM, 2002).

Cuadro 3
Entorno externo de las comunidades de Costa Rica
en el último censo de población, 2002

Biblioteca Pública de:	Población	Area Km2	Hombres/ Mujeres	Población Alfabetizada	Población económica Inactiva	Estudiante	Principales actividades Socioecon.
Alajuela	222.853	388,43	H: 111.649 M:111.204	96,1%	Pensionados 8353 Quehaceres del hogar 44.469 Estudiantes universitarios 24.601 Otros 8719 T: 86.142	Preescolar H: 2593 M: 2408 Primaria: H: 14.552 M: 13.765 Secundaria H: 6206 M: 6418 Educ. Esp.: H: 643 M: 413	Industria manufacturera Comercio y reparación Agricultura y ganadería

Fuente: Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (2002). *Cantones de Costa Rica*. (Ver anexo 7)

Los datos del cuadro 3, expuestos de manera integral en el Anexo N° 7 de esta investigación, contribuyen de manera eficaz al Sistema bibliotecario público nacional, porque contiene información importante para que sirva de parámetro a cada una de las bibliotecas públicas de Costa Rica en la toma de decisiones. Estos elementos pueden ser aprovechados como plataforma para hacer un balance de la situación actual de la comunidad y utilizarlo como indicador en la prestación de servicios y actividades acordes a los intereses de la población.

2.4. La escolarización de la biblioteca pública

Cuando se aborda el tema sobre la escolarización de la biblioteca pública, se pone resistencia ante esta disyuntiva, dejándola de lado, asumiendo que es una situación atribuida desde siempre y que por su naturaleza es parte de nuestra realidad cotidiana.

Al preguntarse acerca de cuál es el grupo predominante de usuarios en las bibliotecas públicas, la respuesta más acertada es, sin lugar a dudas, los estudiantes de nivel académico, que indiscutiblemente utilizan los servicios que se ofrecen en estas instituciones, con el fin de resolver sus consultas escolares, o simplemente, hacen uso de los espacios para estudiar.

2.4.1. El término escolarización

La escolarización de la biblioteca pública se puede definir como la creciente demanda que hacen los usuarios de nivel académico (escolares, colegiales y universitarios) de los servicios de la biblioteca pública especialmente en el periodo lectivo, o; la concentración de solicitudes en los servicios de nivel académico, en este periodo absorbiendo los recursos y servicios del sistema. Al hacerse una consulta bibliográfica sobre el tema, se encontró escasa o ninguna información que contribuyera a la construcción de este concepto, razón que permitió abordarlo, con base en los resultados emanados en la investigación.

2.4.2. La escolarización de la biblioteca pública en Latinoamérica

A nivel Latinoamericano y del Caribe se hace mención de este fenómeno, a través de coloquios y congresos realizados en Colombia y España

respectivamente, enfatizando que el problema común en casi todos los países latinoamericanos es la escolarización de la biblioteca pública.

Al respecto Rodríguez, G. (2002) indica, que el problema común en casi todos los países latinoamericanos, es la preocupante escolarización de estas instituciones; fenómeno que debe entenderse como la absorción que de la biblioteca pública y sus servicios hace el sistema educativo. Señala además, cómo el usuario habitual acude, la mayoría de las veces, para resolver consultas de la educación formal y que se estima que el 80% de los usuarios de estas instituciones son escolares, lo que hace que sus demandas de información sean esencialmente académicas. (p. 20).

De igual manera, Alvarez y Betancour (2001) en este sentido exponen,

En América Latina se presenta la preocupante escolarización de la biblioteca pública, el usuario habitual en el medio latinoamericano acude en la inmensa mayoría de las veces, con el propósito fundamental de resolver consultas relacionadas con la educación formal (...) los usuarios de la biblioteca pública son escolares que han construido las nociones de lectura, escritura y estudio como prácticas pertenecientes a la escuela. (p. 8)

Ambos casos, muestran que los usuarios de la biblioteca pública son escolares (escuela, colegio universidad), lo que permite observar que las demandas de información son fundamentalmente académicas y que estos utilizan el espacio de la biblioteca para hacer los trabajos escolares, o solo usan las salas para estudio. Asimismo indican, “los estudiantes tienden a invadir la biblioteca pública alienándola del ciudadano común, problema que no implica alentar la segregación de los escolares del espacio bibliotecario público” (2001, p. 8)

De acuerdo con Silvia Castrillón, Directora de Fundalectura en Colombia, refiriéndose a esta problemática anota:

Esta tan absorta la biblioteca pública mirándose a sí misma y llenando satisfecha sus estadísticas de escolares atendidos, que no percibe que este público desplaza al público ciudadano y no le permite ejercer la función que la sociedad necesita y es por ello que las autoridades nunca han visto en la biblioteca pública una biblioteca que tenga fines diferentes a los de ser subsidiaria de un sistema educativo mediocre. (Castrillón, 1998 citado en Rodríguez, G., 1998, p. 3.)

En razón de lo expuesto, se hace énfasis de que no se trata de sacar a los estudiantes de la biblioteca pública, como tampoco de obviar brindarles el servicio que requieren; es ofrecerles servicios y actividades que les sean atractivos, que se ajusten a sus necesidades y expectativas para que continúen utilizando la biblioteca aún en periodo no lectivo.

Rodríguez (1998) en la 64th. Conferencia General de la IFLA en el documento La biblioteca pública: una propuesta por la equidad; comenta, “A pesar del esfuerzo por atraer otros segmentos de la población, en las bibliotecas públicas de Comfenalco [Antioquía, Colombia] los escolares ocupan no solo un gran porcentaje del espacio físico, sino además gran parte del recurso humano y bibliográfico al igual que ocurre en la mayoría de las bibliotecas públicas del país” (p. 7)

Melo (2004) indica que “durante muchos años se ha desarrollado un reiterado debate sobre el problema de la prestación de servicios a escolares. Existe un consenso básico en la conveniencia de que los servicios de las bibliotecas públicas no incluyan el manejo de textos escolares” (p. 3). A pesar de ser este un consenso casi generalizado, la biblioteca pública sigue llena de estudiantes de todos los niveles, pues los niños, niñas y jóvenes lo que requieren es hacer la tarea o trabajo extra clase; independientemente de donde tomen la información, sea libro de texto o material de uso común, documentos de referencia, archivo documental o material en cualquier soporte.

En Perú, Castro (2002) también abordó el tema de la escolarización de la biblioteca pública, argumentando que:

La escolarización de la biblioteca pública es un problema crónico en el país, cuyas causas deben ser mucho más profundas y complejas de las que se imagina y solo podrá ser revertido cuando se construya en el país una "cultura de la información", que permita a todos hacer uso de la información en forma cotidiana. (p. 77)

El problema que se denota es que se adoptan las funciones y responsabilidades de las bibliotecas escolares como una prioridad y no como uno de los tantos servicios que deben ofrecer.

Por lo tanto, de acuerdo con estas manifestaciones, se observa que hay países que consideran el fenómeno de la escolarización de la biblioteca pública como un problema. Esta situación debe analizarse desde otra perspectiva, puesto que si se reconsidera esta realidad, sería el escenario adecuado que serviría de plataforma para ofrecer otros servicios alternativos, que cautiven a esta población escolar y/o desarrollen algunas estrategias que promuevan otro tipo de actividades apropiadas y contribuyan a satisfacer sus necesidades y expectativas de información y conocimiento.

Desde la perspectiva contemporánea, se indica que a la biblioteca pública se le demanda funcionar como un centro clave que proporcione información sobre las actividades, organizaciones y servicios de la comunidad, a servir de centro de apoyo al sistema educativo y a constituirse en centro de aprendizaje independiente, atendiendo a las necesidades de todos los sectores de la población como los discapacitados físicos, las minorías étnicas, entre otros, además de cumplir con su función tradicional de prestar servicios de consulta y préstamo de fondos generales para niños, niñas y adultos. (Caravia, 1995, p. 12)

En atención a estas afirmaciones, especialmente donde se expone que la biblioteca pública a de servir de centro de apoyo al sistema educativo y de igual manera, la UNESCO dentro de las misiones, hace énfasis que estas instituciones deben "ofrecer apoyo a la educación individual y autodidacta, como a la educación

formal en todos los niveles”, se denota con claridad, el rol de acción que debe asumir la biblioteca pública en el ámbito educativo.

Por lo tanto, estas instituciones pueden reservarse el derecho de decidir si la escolarización de la biblioteca pública, es un problema o inconveniente para la comunidad, o simplemente es un fenómeno que se ha posesionado de los servicios que ofrecen, en cuanto a las demandas de información y conocimiento del nivel académico y/o de las expectativas informativas de los usuarios de estos niveles. Los servicios y actividades de estas instituciones deben fortalecerse, a fin de atender con eficacia y eficiencia, a todos los sectores de la población, no sin antes tomar las provisiones necesarias, para que ningún grupo de la comunidad quede excluido; en este caso, los usuarios de nivel académico, puesto que los escolares tienen el derecho de encontrar en la biblioteca pública un sitio de apoyo para su educación formal.

2.4.3. La escolarización de la biblioteca pública en Costa Rica

En Costa Rica, el fenómeno de la escolarización de la biblioteca pública, fue abordado por Olga Rodríguez, quien toma como base la carencia de estudios en este sentido y mediante un sondeo, procura brindar un aporte inicial. También indica que, “al no existir un estudio previo sobre la escolarización de la biblioteca pública en Costa Rica, se realizó una prueba piloto por medio de entrevista telefónica a un grupo de seis directores de bibliotecas públicas, con el propósito de crear una tipología que detectara el grado de escolarización en ellas” (Rodríguez, O., 2002, p. 46)

La muestra utilizada por Rodríguez consistió en tomar dos bibliotecas de cada uno de los tipos existentes, con características geográficas y poblacionales distintas, realizando seis entrevistas en total. Entre las preguntas que contempló están el grupo de usuario predominante, usuarios atendidos por mes, número de

volúmenes o libros, servicios que brindan, actividades de promoción y extensión a la comunidad y asistencia de usuarios en el periodo de vacaciones.

Rodríguez muestra que “según la información recopilada y analizada, las bibliotecas públicas de Costa Rica están escolarizadas” (2002, p. 48). Propone, hacer un llamado a la reflexión con el fin de que se reconsidere el papel que deben jugar estas instituciones dentro de la comunidad, apuntando a buscar alternativas y estrategias para que los servicios se distribuyan de manera equitativa entre todos los sectores de la población, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la IFLA y la UNESCO. (Rodríguez, O., 2002, p. 49)

Los resultados obtenidos con el análisis de la información en cada variable estudiada mostraron lo siguiente:

En cuanto al grupo predominante de usuarios, la tendencia es que la mayoría de ellos son estudiantes de nivel académico (escuela, colegio, universidad). Respecto a los servicios, la tendencia indica que se brindan los que se contemplan como tradicionales: préstamo a sala, préstamo a domicilio, archivo documental y actividades infantiles.

En cuanto a las actividades de promoción y extensión a la comunidad existe similitud, debido a que en todas se imparten charlas, capacitaciones, talleres, formación de usuarios y actividades para niños y niñas.

Según la estimación hecha por los bibliotecólogos entrevistados en relación con la asistencia de usuarios en el periodo de vacaciones, se determinó que llegan en promedio un 38.3 por ciento de usuarios respecto al periodo lectivo, siendo los niños y las niñas, los principales visitantes de las bibliotecas porque en la mayoría de los casos se realizan talleres o actividades especiales para ellos. (Rodríguez, O., 2002, pp.47-48)

En razón con lo expuesto, la UNESCO expresa que la biblioteca pública debe prestar servicios sin distinción de ninguna especie. Por lo tanto, se está en la obligación de brindar servicios de información a todos los grupos de la comunidad, acordes a sus propias necesidades y expectativas, a quienes tal vez por desconocimiento, consideran que los espacios de las bibliotecas son solo para estudiantes. A fin de solventar esta carencia, se debe proponer la creación de un servicio encaminado a reducir la brecha entre los que tienen acceso a la

información y los que están apartados de dichos beneficios, por lo que se debe hacer una propuesta encaminada a ofrecer servicios y actividades que sean de interés para todos, incidiendo de manera positiva en disminuir el fenómeno en mención.

La escolarización de la biblioteca pública en el país, es un fenómeno permanente en todas y cada una de estas bibliotecas, mismo que debe ser revertido paulatinamente. Se deben promover acciones que fomenten el cumplimiento de los principios fundamentales como ente público, para ser fuente de información continua para todos y cada uno de los estratos de la sociedad donde quiera que se encuentre una institución de este tipo.

Capítulo 3: Procedimientos metodológicos

3.1. Metodología para realizar el diagnóstico

3.1.1. El tipo de investigación:

La investigación que se desarrolló es de enfoque cuantitativo y de tipo descriptiva y consiste en la realización de un diagnóstico para analizar la escolarización de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica; abarca las siguientes variables: usuarios, colecciones, servicios y actividades, recurso humano e infraestructura.

El tipo de enfoque que se utilizó fue el cuantitativo. “Este proceso utiliza las técnicas estadísticas en el análisis de datos y generaliza los resultados” (Barrantes, 2001, p. 71). Entre los aspectos que se midieron está la afluencia de usuarios de nivel académico en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, por medio de estudios muestrales, utilizando la técnica de contar y medir en porcentajes.

De acuerdo con Ary (1985) este tipo de investigación es aquella que “trata de obtener información acerca del estado actual de los fenómenos. Con ello se pretende precisar la naturaleza de una situación tal como existe en el momento de estudio (...) el objetivo consiste en describir lo que existe con respecto a las variaciones y a las condiciones de una situación” (p. 308).

3.1.2. Sujetos y Fuentes de Información:

Este apartado contempla información referente a los sujetos, al diseño y tamaño de la muestra y a las fuentes de información utilizadas en la investigación.

3.1.2.1. Sujetos

En la selección de los sujetos, se trabajó con dos poblaciones: Los directores (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica y los usuarios reales. De acuerdo con Hernández (1998 citado en Fonseca, 2003) “los sujetos son quienes van a ser los medios, es la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados” (p. 45)

Para recopilar la información que permitió cumplir con los objetivos planteados en el trabajo, se identificó las dos principales fuentes. La primera constituida por los 33 directores (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica y la segunda conformada por los usuarios reales. Contando con esta información, se elaboraron dos encuestas, la primera para ser aplicada a los 33 directores (as) [100% de la población] y la segunda para los usuarios.

Para definir la población de usuarios reales a entrevistar, se recurrió a las estadísticas de visitas que cada biblioteca pública oficial reporta trimestralmente a la Dirección de Bibliotecas Públicas para luego remitir informe al Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes (Ver anexo 8). Se recolectaron los datos correspondientes a los tres últimos trimestres reportados (diciembre 2002 hasta febrero 2003, desde marzo hasta mayo 2003 y desde junio hasta agosto del 2003), tal y como se muestra en el cuadro 4. Se obtiene un total de 421.987 visitantes, que claramente muestra la imposibilidad económica y de tiempo para ser entrevistados, por lo que se procedió a determinar o calcular una muestra equitativa a la población de visitantes.

Considerando que existe una alta variabilidad entre el número de visitantes por biblioteca y que la población promedio total de visitantes durante 9 meses (tres últimos trimestres reportados) fue de 421.987 individuos, lo que equivale a 2.345 personas por día. Esto constituye una cantidad muy alta para encuestar la

totalidad de la población y la desviación estándar entre el valor promedio de las bibliotecas más visitadas y las menos visitadas, se procedió a crear grupos o sectores cuyas desviaciones estándar fueran minimizadas.

3.1.2. 2. Diseño del muestreo y tamaño de la muestra.

Se estableció una muestra que fuera representativa con la población de usuarios reales, de acuerdo con los conceptos de estadística inferencial y muestreo estratificado. (Barrientos, 1986, p. 123). Para el cálculo de la muestra, las localidades se ordenaron de mayor a menor según la sumatoria de la población de visitantes durante los tres últimos trimestres, por lo que la variable que se utilizó para calcular el tamaño de la muestra fue el número promedio de visitas que por día recibe cada biblioteca pública durante el horario de atención al público.

Se estudió la factibilidad de crear sectores o grupos de bibliotecas de tal forma que el valor de la media sea muy semejante y el valor de la desviación estándar sea el mínimo. Por lo tanto, para establecer la sectorización o agrupación de las bibliotecas públicas oficiales se procedió a realizar un análisis de la media y su desviación estándar; se procura agruparlas de tal forma que las bibliotecas públicas oficiales que pertenezcan al mismo sector y entre sectores, presente la mínima desviación estándar. Parte del análisis consistió, en ir agrupando y comparando las poblaciones medias de usuarios de cada una de las 33 bibliotecas públicas, hasta lograr una menor desviación estándar entre los integrantes de un mismo estrato y entre los estratos.

Cuadro 4

Población total de usuarios que visitan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante tres trimestres de 2003

N°	Biblioteca Pública	Trimestre			Total
		Primero Diciembre 2002 Enero-febrero 2003	Segundo Marzo-abril mayo 2003	Tercero Junio- julio agosto 2003	
1	Limón	10149	9063	22800	42012
2	Grecia	10533	10533	16149	37215
3	Liberia	7599	14638	13638	38875
4	Guadalupe	9710	9710	9710	29130
5	Hatillo	5325	8744	14733	28802
6	Desamparados	6450	11885	10390	28725
7	Heredia	4737	9805	9930	24472
8	Pérez Zeledón	4919	8104	8474	21497
9	Ciudad Quesada	2700	6000	6000	14700
10	Tibás	2734	5664	4687	13085
11	Sarchí	2678	2952	5977	11607
12	Atenas	2251	4332	5001	11584
13	Naranjo	2400	4200	4300	10900
14	Alajuela	2022	4102	4724	10848
15	Palmares	1031	4591	4571	10193
16	Cartago	3392	2902	3882	10176
17	Tres Ríos	2993	1207	4780	8981
18	San Ramón	2068	2678	3204	7950
19	Rincón	2280	2280	2280	6840
20	San Pedro Montes de Oca	1069	2809	2883	6761
21	San Pedro de Poás	1478	1478	3105	6061
22	Puntarenas	1939	2069	1809	5817
23	Orotina	1225	2325	1800	5350
24	Puriscal	1169	1782	1915	4866
25	Ciudad Colón	1520	1530	1385	4435
26	Cot	244	2952	826	4022
27	Juan Viñas	1000	2060	897	3957
28	Aserrí, San Gabriel	483	1504	1439	3426
29	Santa Ana	868	833	701	2402
30	Turrialba	468	794	1121	2384
31	San Joaquín	276	1430	576	2282
32	Golfito	720	720	720	2160
33	Moravia	157	99	216	472
	Total usuarios				421.987

Fuente: Dirección de Bibliotecas Públicas. (2003). *Informes trimestrales de labores*.

Elaboración propia

Como resultado de este análisis se identificaron tres sectores, el primero se caracteriza por recibir más de 10.000 usuarios por trimestre, el segundo recibe la

visita de entre 5.000 y 10.000 usuarios por trimestre y el tercero recibe un número de visitantes inferior a 5.000 por trimestre. Una vez que se obtuvo la distribución por sectores de las bibliotecas, se definió el tamaño de la muestra y la distribución porcentual de los usuarios que corresponde encuestar en cada uno de los tres sectores creados.

Este tipo de muestreo se basa en las características de la población y el interés de buscar una mayor homogeneidad dentro de un mismo estrato o sector y entre los estratos o sectores, para así lograr que los resultados sean representativos y precisos. Para esto se implementaron las fórmulas estadísticas correspondientes a la realización de un muestreo estratificado, tal y como lo señala Barrientos (1986, p. 123)

Una vez implementadas las fórmulas respectivas, para determinar los estratos utilizando como parámetro la desviación estándar, se obtuvo que el primer estrato contendría el 59% del total de las encuestas a los usuarios, el segundo estrato el 31% y el tercer estrato el 10%. Este análisis permite la división de una población determinada en estratos cuyos integrantes mantienen mayor homogeneidad y la diferencia con otros grupos o estratos también es mínima.

La distribución porcentual del número de visitantes entrevistados se distribuyó de tal manera, que la mayor cantidad de encuestas se realizaron en aquellas bibliotecas que cuentan con mayor afluencia de usuarios. Por lo tanto, los parámetros para el establecimiento de la muestra fueron la cantidad de bibliotecas de cada estrato, la media de visitas mensuales a cada biblioteca y la desviación estándar de las visitas mensuales por biblioteca. Como resultado de la implementación del análisis inferencial, se obtuvo una sectorización conformada por un estrato constituido por 8 bibliotecas que corresponde a las más visitadas por los usuarios, otro sector con 13 y el tercer grupo con 12 bibliotecas, tal y como se muestra en el cuadro 5.

Cuadro 5

Estratos por biblioteca, de la población de usuarios que visitan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante tres trimestres de 2003.

N°	Estrato N° 1 Bibliotecas	Trimestre			Total
		Primero Dic-02 Enero - febrero 2003	Segundo Marzo -abril mayo 2003	Tercero Junio, julio agosto 2003	
1	Limón	10149	9063	22800	42012
2	Grecia	10533	10533	16149	37215
3	Liberia	7599	14638	13638	38875
4	Guadalupe	9710	9710	9710	29130
5	Hatillo	5325	8744	14733	28802
6	Desamparados	6450	11885	10390	28725
7	Heredia	4737	9805	9930	24472
8	Pérez Zeledón	4919	8104	8474	21497
				Sumatoria	250728
				Media	31341
				desv. Esta	7244,715
N°	Estrato N° 2 Bibliotecas	Primero Dic-02 Enero - febrero 2003	Segundo Marzo -abril mayo 2003	Tercero Junio, julio agosto 2003	Total
9	Ciudad Quesada	2700	6000	6000	14700
10	Tibás	2734	5664	4687	13085
11	Sarchí	2678	2952	5977	11607
12	Atenas	2251	4332	5001	11584
13	Naranjo	2400	4200	4300	10900
14	Alajuela	2022	4102	4724	10848
15	Palmares	1031	4591	4571	10193
16	Cartago	3392	2902	3882	10176
17	Tres Ríos	2993	1207	4780	8981
18	San Ramón	2068	2678	3204	7950
19	Rincón	2280	2280	2280	6840
20	San Pedro Montes de Oca	1069	2809	2883	6761
21	San Pedro de Poás	1478	1478	3105	6061
				Sumatoria =	129686
				Media =	9975,8462
				Desv. Estandar =	2574,2601

No	Estrato N°3 Bibliotecas	Primero Dic-02 Enero - febrero 2003	Segundo Marzo -abril mayo 2003	Tercero Junio, julio agosto 2003	Total
22	Puntarenas	1939	2069	1809	5817
23	Orotina	1225	2325	1800	5350
24	Puriscal	1169	1782	1915	4866
25	Ciudad Colón	1520	1530	1385	4435
26	Cot	244	2952	826	4022
27	Juan Viñas	1000	2060	897	3957
28	Aserri, San Gabriel	483	1504	1439	3426
29	Santa Ana	868	833	701	2402
30	Turrialba	468	794	1121	2384
31	San Joaquín	276	1430	576	2282
32	Golfito	720	720	720	2160
33	Moravia	157	99	216	472
				Sumatoria =	41573
				Media =	3464,4167
				Desv.Estandar =	1563,8459
		Sigma D =	5784,68		
		Tamaño de la muestra (n)	=	131,44	

Fuente: Datos del estadista (2004)

Informes trimestrales de las bibliotecas públicas a la Dirección de Bibliotecas Públicas (2003)

Para el cálculo de la desviación estándar dentro de los estratos, se utilizó la fórmula siguiente, en donde se tomó la sumatoria del tamaño de los estratos, se multiplicó por la desviación estándar al cuadrado de cada estrato, se dividió entre en N total de la población y se aplicó la raíz cuadrada.

$$\sigma_D = \sqrt{\frac{\sum N_h \sigma_h^2}{N}}$$

Con esta desviación estándar se procedió a calcular el tamaño de la muestra implementando la fórmula siguiente, se debe destacar que se utilizó un nivel de confianza del 90%.

$$n_0 = \left(\frac{z_{\alpha/2} \sigma}{d} \right)^2$$

$$n = \frac{n_0}{1 + [n_0/N]}$$

Fuente: Fórmulas del estadista (2004)

La diferencia entre el estimador muestral y la media de la población se estimó en 830. Para repartir la muestra (132) entre los estratos se distribuyó equitativamente dependiendo del peso que tiene el estrato con respecto a la cantidad total de visitas, tal y como se indica en el cuadro 6.

Cuadro 6

Número de usuarios encuestados según la muestra por estratos, 2004

Estratos	Media	Desv. Estandar	Tamaño	Muestra por estrato	Distribución porcentual (%)
No.1	31341,00	7244,71	250728,00	78	59
No.2	9975,85	2574,26	129686,00	40	31
No.3	3464,42	1563,85	41573,00	14	10
		Sumatorias	421987,00	132	100 %

Fuente: Investigación propia (2004). *Datos suministrados por el estadista.*

3.1.2.3. Fuentes de Información

Para fundamentar teóricamente la investigación, se utilizaron fuentes tales como:

- Libros relacionados con el tema
- Revistas especializadas
- Documentos específicos sobre el tema en estudio
- Documentos en formato electrónico
- Prueba piloto
- Informes trimestrales de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica a la Dirección de Bibliotecas Públicas
- Información consultada y obtenida utilizando la Red de Internet
- OPAC de la Universidad de Costa Rica y la Universidad Nacional
- Base de datos SIABUC del SINABI

Otras fuentes de información fueron:

- Entrevista a la Directora de Bibliotecas Públicas (Ver anexo 9)
- Comunicación personal con Directora General SINABI, Encargada de selección y compra de libros y jefe Unidad de Automatización.
- Los informantes (sujetos de información)
- Percepción, experiencia y observación de las investigadoras.

3.1.3. Variables: su definición e instrumentación

Definición:

Cada una de las variables de esta investigación, están correlacionadas con los objetivos del estudio.

Las variables establecidas fueron:

- Tipo de usuario real
- Características de la colección
- Tipo de servicios y actividades
- Características de la infraestructura
- Características del recurso humano

Instrumentación:

Se elaboraron dos cuestionarios con el fin de recolectar la información necesaria que midiera las variables contenidas en los objetivos propuestos; descritos en el cuadro de variables. La información recopilada por medio de este instrumento, permitió determinar la situación actual de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica respecto a la escolarización.

De los dos cuestionarios utilizados, el primero fue para el director (a) de cada una de las 33 bibliotecas públicas oficiales; se establecieron 13 preguntas de tipo cerrado que fueron divididas en 5 secciones con sus respectivos rangos de acuerdo con las variables (Ver anexo 10).

El segundo instrumento se utilizó para obtener la opinión de los usuarios reales de cada una de las 33 bibliotecas públicas oficiales; constó de 12 preguntas de acuerdo a las variables y sus rangos. (Ver anexo 11).

Los siguientes cuadros de variables, contienen los objetivos de la investigación, así como la respectiva variable, su definición conceptual, operacional e instrumental.

Cuadro 7

Variables de los objetivos específicos

Objetivo específico	Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
1.1. Clasificar el tipo de usuarios reales de las bibliotecas públicas de Costa Rica y su relación con la escolarización.	Tipo de usuario real	<p>Se entiende por tipo de usuario real el conjunto de personas de la comunidad que utilizan los servicios que brinda la biblioteca pública, pueden ser ciudadanos de todas las edades, grupos colectivos sociales, entidades, con características semejantes o comunes.</p> <p>Se entiende por usuario predominante al frecuente, aquel que siempre visita la biblioteca.</p> <p>Para este estudio se consideraron los siguientes rangos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario predominante • Tipología del usuario • Necesidades de información del usuario. 	<p>Para efectos de este estudio se clasificó el tipo de usuario de las bibliotecas públicas de acuerdo a la siguiente tipología.</p> <p>*Niños de 0 – 6 años *Estudiantes primaria *Estudiantes secund. *Estudiante universid. *Trabajadores *Amas de casa *Agricultores *Artesanos *Grupos necesidades especiales (ancianos, privados de libertad, personas con limitación física, enfermos etc.).</p> <p>Los rangos correspondientes a edad, sexo, ocupación, estudios y motivo de visita, no se operacionó</p> <p>se utilizó en esta investigación para , conocer el perfil del usuario, ampliar la información</p>	<p>Instrumento cuestionario</p> <p>Técnica encuestas a:</p> <p><u>Directores de Bibliotecas</u></p> <p>Usuario predominante, se determina en los items 1.1,</p> <p>Tipología del usuario, en el items 1.2.</p>

Objetivo	Variable 1	Definición	Definición	Definición
----------	------------	------------	------------	------------

específico		conceptual	operacional	instrumental
1.1. Clasificar el tipo de usuarios reales de las bibliotecas públicas de Costa Rica y su relación con la escolarización.	Cont.. Tipo de usuario real	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario predominante • Tipología del usuario 	<p>Para evaluar los dos primeros rangos se utilizaron los siguientes indicadores:</p> <p>**Si al menos el 75 % de las bibliotecas públicas de Costa Rica, responden que siempre tienen una afluencia de usuario de nivel académico los indicadores confirman la escolarización de la biblioteca.</p> <p>-Si está afluencia está entre el 74% y 60% tendrá tendencias a la escolarización. -Si tiene menos de 59% no ocurre la escolarización.</p>	<p><u>Usuario de Bibliotecas públicas</u></p> <p>Tipología de usuario</p> <p>Edad: items 1 Sexo: items 2 Ocupación: item 3 Estudios: item 4.</p> <p><u>Usuario de Bibliotecas públicas</u></p> <p>Motivo de visita a la Biblioteca: items 5, 10</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de información del usuario. 	<p>Para determinar el rango de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de información de los usuarios <p>No se requirió operar, este rango.</p> <p>Se utilizó para ampliar la información</p> <p>Para la toma de decisiones</p>	<p>Necesidades de Información de los usuarios reales items, 9, 7</p>

**Este parámetro se definió de acuerdo con lo definido en Congresos y Coloquios Latinoamericanos y del Caribe, sobre las bibliotecas públicas, recalado en algunas ponencias por Gloria María Rodríguez (2002), Adriana Betancur y Didier Álvarez (2001), se habla de escolarización de la biblioteca pública latinoamericana con un porcentaje del 80 % (afluencia de usuarios de nivel académico en estas instituciones. Se concluye para este estudio : que un 75% de concentración de usuarios de nivel académico en las bibliotecas públicas de Costa Rica conlleva a la escolarización, ya que la misión de la biblioteca pública, según el Manifiesto de la UNESCO, (ver anexo 1) es llegar a todos los sectores de la población.

Objetivo	Variable 1	Definición	Definición	Definición
----------	------------	------------	------------	------------

específico		conceptual	operacional	instrumental
<p>1.2. Describir las características de las colecciones documentales de las bibliotecas públicas de Costa Rica y su relación con la escolarización.</p>	<p>Características de la colección</p>	<p>Se entiende por características de la colección, la descripción y uso de los recursos: suma de documentos en los distintos soportes, que la biblioteca pone a disposición del usuario, para que estos accedan a la información.</p> <p>Para este estudio se consideraron las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áreas más solicitada de la colección • Planificación, de la colección • Rendimiento de la colección. • Cantidad de Colección 	<p>Para determinar el área más solicitada de la colección, se clasificó la colección en cuatro áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de apoyo académico. Textos, antologías, literatura (novela, teatro, cuento) ciencias puras y aplicadas, otras áreas de tipo general, historia, lenguas, obras de referencia entre otras. • Área recreativa y artística. Literatura recreativa, clásica, romántica, ciencia ficción, esoterismo, auto ayuda, novela negra, aventuras, novela rosa, área infantil. Fotografía, decoración, cocina, música, dibujo, manualidades, mecánica, deportes, etc. • Área de ciencia y tecnología. Información en formato electrónico. Multimedia, Juegos, información en Internet, información tecnológica y científica. • Información de utilidad pública Sobre servicios públicos, asistencia jurídica, aspectos culturales y deportivos, seguridad, transportes, emergencia, turismo, salud, trámites y procedimientos varios etc. 	<p>Cuestionarios.</p> <p>En la técnica encuesta <u>Director de biblioteca pública:</u></p> <p>primer rango:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áreas más solicitadas de la colección <p>items 2.1</p>

--	--	--	--	--

Objetivo específico	Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Continu..... 1.2. Describir las características de las colecciones documentales de las bibliotecas públicas de Costa Rica y su	Características de la colección	Continuación rango..... Áreas más solicitada de la colección	Las pautas para evaluar este rango Área más solicitada de la colección es: *Si al menos el 75 % de	Cuestionario Técnica encuesta

relación con la escolarización.		<ul style="list-style-type: none"> Planificación, de la colección 	<p>las colecciones de las Bibliotecas Públicas de Costa Rica tienen una demanda de tipo académico confirman la escolarización de la colección.</p> <p>-Si esta demanda está entre el 74% y 60% tendrá tendencias a la escolarización de la colección.</p> <p>-Si tiene menos de 59% no ocurre la escolarización de la colección.</p> <p>Para el rango: Planificación de la colección, se utilizó el indicador : adecuación de las:</p> <p>“Normas ISO 11.620,” Información y Documentación de rendimiento bibliotecario (1999).</p> <p>La Adecuación: será el grado de idoneidad de un indicador para evaluar una actividad específica.</p> <p>***La adecuación de la planificación de la colección es positiva si al menos el 70% de los sujetos responden a las opciones siempre o casi siempre. Se considera negativa cuando esa misma proporción responda a las opciones a veces o nunca.</p>	<p><u>Directores de bibliotecas públicas</u></p> <p>Planificación, de las colecciones, en los ítems 2.2</p>
---------------------------------	--	--	---	--

***Estos parámetros se definieron de acuerdo con las pautas, Directrices o recomendaciones de la IFLA y la UNESCO sobre las características de la colección de la Biblioteca Pública, se dice que las colecciones tienen que ser oportunas y satisfacer las demandas de información de todos los usuarios sin preferencia alguna.

Objetivo específico	Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
---------------------	------------	-----------------------	------------------------	-------------------------

1.3 Describir el tipo de servicios y actividades que ofrecen las bibliotecas públicas de Costa Rica y su relación con la escolarización	Tipo de servicios y actividades	<p>Se refiere a los diferentes servicios y actividades que presta la biblioteca pública para funcionar o lograr un rendimiento ajustado a las demandas del mercado meta.</p> <p>“Un servicio es una actividad o una serie de actividades generadoras de satisfacción para los consumidores” (Lehtinen, 1983 citado en Domínguez, 1996. p. 86)</p>	<p>*Para esta investigación se clasificó la siguiente tipología de servicios: *****</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios tradicionales :Referencia, archivo documental, salas de estudio colectivo e individual, préstamo a sala y a domicilio, sala Infantil. • Servicios o actividades culturales, educativos, recreativos y de extensión a la comunidad y de información pública. Charlas, cursos, talleres, conferencias, exposiciones, formación de usuarios, cajas viajeras, colecciones itinerantes, servicios públicos, ludotecas. • Servicios o actividades para usuarios especiales: Atención en Asilo de ancianos, actividades para adultos mayores, minusválidos, cárceles, indígenas etc- • Servicios electrónicos: Internet, correo electrónico, bases de datos, formato electrónico, etc. <p>Para este estudio se estipuló que si los servicios tradicionales son los más utilizados por el usuario , se empleara como indicador que confirmará, la escolarización de los servicios en las bibliotecas públicas de Costa Rica</p> <p>Por lo tanto se evaluó con los siguientes parámetros</p>	<p>Cuestionario, técnica encuesta a:</p> <p><u>Director de Bibliotecas.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La tipología del servicio se evaluó en los ítems 3.1
---	---------------------------------	---	---	---

*****La tipología de los servicios se clasificó de acuerdo con las Directrices de la UNESCO para los servicios de las Bibliotecas públicas (Gil, 2002/2003). Así como la experiencia de las autoras en el campo de Bibliotecas públicas.

Objetivo específico	Variable 3	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
---------------------	------------	-----------------------	------------------------	-------------------------

<p>Cont...</p> <p>1.3 Describir el tipo de servicios y actividades que ofrecen las bibliotecas públicas de Costa Rica y su relación con la escolarización</p>	<p>..Continuación de la variable.</p> <p>Tipología del servicio</p>	<p>Cont..</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipología del servicio <p>Rendimiento de los servicios</p>	<p>****Si al menos el 75 % de los entrevistados responde que siempre utilizan los servicios tradicionales, el indicador confirma la escolarización de los servicios de las bibliotecas públicas de Costa Rica.</p> <p>Si esa misma proporción responde que siempre en las otras opciones, o responde de manera equitativa, los indicadores serán negativos y confirmarán la no escolarización en los servicios.</p> <p>En el rango siguiente se utilizó las reglas ISO 11.620. Con el indicador Eficacia: Medida de grado de cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Se evaluó :</p> <p>**Se da la eficacia en los servicios cuando el 75% de los encuestados responden la opción, siempre o casi siempre.</p> <p>Será negativa cuando esa misma proporción responda a las opciones a veces o nunca.</p> <p>En el caso de la encuesta al usuario en el items. 8</p> <p>** Se da la eficacia en el rendimiento de los servicios, si responden excelente o bueno de un 80% o más de los encuestados. No se da si esa misma proporción responde en los otros aspectos. (regular, malo, no se utiliza, no se ofrece)</p>	<p>Questionario</p> <p>Técnica de encuesta</p> <p>Director de biblioteca pública</p> <ul style="list-style-type: none"> Rendimiento de los servicios en los item. 3.2 <p>Usuario</p> <p>item 8</p>
---	--	--	---	---

****Estos parámetros se definieron de acuerdo con investigaciones, experiencia de las autoras, asimismo la IFLA, UNESCO a través de sus directrices define los servicios de la Biblioteca Pública oportunos a todos los sectores de la comunidad.
(Gill, 2002/2003)

Objetivo	Variable 4	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
----------	------------	-----------------------	------------------------	-------------------------

específico				
<p>1.4. Describir algunas características de la infraestructura de las Bibliotecas Públicas de Costa Rica en relación con la escolarización.</p>	<p>Característica de la infraestructura</p>	<p>Se entiende por característica de la infraestructura los aspectos arquitectónicos del edificio de la biblioteca, referente a los espacios y áreas de estas.</p> <p>Esta variable se dividió en tres rangos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización del espacio • Pertinencia de los espacios. • Ambiente de los espacios. 	<p>Para estos tres rangos se utilizó los siguientes indicadores: Adecuación, accesibilidad y eficacia de la norma ISO 11.620° Información y Documentación de rendimiento bibliotecario . (información y documentación 1999)</p> <p>Organización del espacio Se evaluó con el indicador Adecuación: Es el grado idoneidad de un indicador para evaluar una actividad específica.</p> <p>**Se da la adecuación cuando respondían excelente a bueno un 100 a 80 %. No se dio si esa misma proporción respondió en los otros aspectos. (regular,malo,no se utiliza, no se ofrece)</p> <p>Pertinencia de los espacios Se evaluó con el indicador Accesibilidad: Facilidad para acceder y utilizar un servicio o instalación.</p> <p>**Se da la accesibilidad si un 100 a 80 % responden excelente o bueno, No se da si esa misma proporción responde en los otros aspectos. (regular,malo,no se utiliza,no se ofrece).</p>	<p>Cuestionario Técnica de encuesta</p> <p><u>Director de biblioteca pública</u> Organización del espacio items 4.1</p> <p><u>Director de biblioteca pública</u> Pertinencia de los espacios items 4.2</p>
<p>Objetivo específico</p>	<p>Variable 4</p>	<p>Definición conceptual</p>	<p>Definición operacional</p>	<p>Definición instrumental</p>

<p>Cont... 1.4. Describir las características de la infraestructura de las bibliotecas públicas de Costa Rica y su relación con la escolarización.</p>	<p>Característica de la infraestructura</p>	<p>Rango: Ambiente de los espacios.</p>	<p>Ambiente de los espacios. Se evaluó con el usuario y el indicador</p> <p>Eficacia: Medida de grado de cumplimiento de los objetivos. Una medida es eficaz si consigue los resultados pretendidos.</p> <p>** Se da la eficacia del ambiente de los espacios que ofrecen las bibliotecas públicas cuando responden excelente o bueno entre 80% o más. No se da si esa misma proporción responde en los otros aspectos. (regular, malo, no utiliza o no se ofrece el espacio)</p>	<p>Cuestionario Técnica encuesta</p> <p><u>Usuario de biblioteca pública</u></p> <p>Ambiente de los espacios items 11.</p> <p>También se utilizó la observación y percepción de las investigadoras.</p>
--	---	--	---	--

**Estos parámetros se definieron de acuerdo con investigaciones, experiencia de las autoras, asimismo la IFLA, UNESCO a través de sus directrices recomienda pautas para la infraestructura y espacios de la Biblioteca Pública .
(Gil, 2002/2003)

<p>Objetivo específico</p>	<p>Variable 4</p>	<p>Definición conceptual</p>	<p>Definición operacional</p>	<p>Definición instrumental</p>
-----------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------

<p>1.5. Describir las características del recurso humano de las bibliotecas públicas de Costa Rica y su relación con la escolarización.</p>	<p>Característica del recurso humano.</p>	<p>Se entiende por característica del recurso humano la descripción de la totalidad del personal que labora para la biblioteca pública. Son los activos intangibles de una empresa.</p> <p>Para el estudio de esta variable se tomará la característica :</p>	<p>Para este rango de la variable características del recurso humano, se utilizará los siguientes indicadores de las norma ISO 11.620 Información y Documentación de rendimiento bibliotecario* . (1999)</p> <p>Eficiencia: medida de la utilización de los recursos necesarios para conseguir un objetivo, actividad. Es eficiente si reduce la utilización de los recursos o produce mejores resultados con el mismo recurso.</p> <p>Eficacia: Medida de grado de cumplimiento de los objetivos, se da si consigue los resultados pretendidos.</p> <p>La Adecuación: será el grado de idoneidad de un indicador para evaluar una actividad específica.</p> <p>En el caso de la encuesta al usuario, la adecuación eficacia y eficiencia del recurso humano se evalúa el ítems 12</p> <p>Si el 80% o más responden de excelente a bueno, se da (eficacia, eficiencia, adecuación) será negativa si la misma proporción responden regular o malo.</p> <p>En el ítems 5.1.</p> <p>**Si al menos 75% de los encuestados respondieron sí, es afirmativa la adecuación y eficacia del recurso humano.</p> <p>Si el 74 al 65% respondieron que sí, hay tendencia. Y si el 64 % y menos responden que si, no se da.</p> <p>La competencia y rendimiento del recurso humano es eficaz y eficiente, si el personal conoce sobre los parámetros internacionales (Misiones de la Unesco) referentes a las bibliotecas públicas, los adecua y aplica en su comunidad. Si el 75% de los encuestados responde siempre, se da la eficacia, eficiencia y adecuación en la competencia y rendimiento, será negativa si la misma proporción responde a veces, nunca o no responde.</p> <p>Ítems 5.2 adecuación del recurso humano, indicador para interpolar en el análisis, no se operacionó, se utilizó de acuerdo a la experiencia y percepción de las autoras y de las directrices de la UNESCO,2002/2003</p>	<p>Cuestionario Técnica de encuesta</p> <p>Competencia y rendimiento del personal</p> <p><u>Directores de biblioteca pública</u></p> <p>Eficiencia : ítems 2.3.</p> <p>Adecuación: ítems 5.1. y 5.2 .</p> <p><u>Usuario de biblioteca pública:</u></p> <p>Eficiencia y eficacia ítems 12.</p> <p>Adecuación ítems 12.</p>
---	---	---	--	---

Fuente: Investigación propia. (2004). *Datos de la investigación.*

3.1.4. Análisis e interpretación de los datos

Esta sección contempla aspectos como la recolección de la información, la presentación de los datos y el análisis de los mismos.

Recolección de la información:

Ambas encuestas se realizaron personalmente por las responsables de la investigación. Se visitó cada una de las 33 bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, ajustándose a los horarios de trabajo.

La información recolectada en cada una de las encuestas, se ordenó a través de un conjunto de procedimientos de codificación y tabulación, para facilitar el proceso de graficación y análisis.

Presentación de los datos:

Los datos finales se sistematizaron en forma global y se presentaron por medio de cuadros y gráficos construidos a partir de cada una de las frecuencias que se muestran de manera porcentual. Se utilizó la hoja electrónica de Excel, herramienta que permite analizar y calcular datos numéricos.

Análisis de los datos:

Los datos del diagnóstico se analizaron e interpretaron de acuerdo a los indicadores de cada biblioteca, permitiendo conocer la situación actual, acerca del fenómeno de la escolarización en afinidad con cada una de las variables.

La información que generó el análisis, permitió determinar el grado de escolarización de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica y su relación con los usuarios, colecciones, servicios y actividades, infraestructura y recurso humano, elementos que sirvieron de base, para formular la propuesta sobre la creación de un nuevo modelo de gestión a desarrollar en estas instituciones.

3.2. Pasos para la elaboración de la propuesta

Introducción:

La base que se empleó para elaborar la propuesta, a fin de disminuir el fenómeno de la escolarización de la biblioteca pública en Costa Rica, tiene como propósito el diseño de un modelo de gestión para llegar de manera eficaz a todos los sectores de la población, extendiendo la cobertura de los servicios a las amas de casa, agricultores, adultos mayores, artesanos, discapacitados, trabajadores, jóvenes, niños y niñas, desempleados, entre otros.

Aspectos generales:

El primer paso fue utilizar los resultados del diagnóstico y confrontarlos con el principio fundamental de biblioteca pública, como ente encargado de facilitar datos y conocimientos para todos y cada uno de los miembros de una comunidad; luego, se definió la misión, la visión y los objetivos del nuevo servicio que se propone incorporar en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

En el proceso de apertura hacia el nuevo modelo de gestión, se tomaron en consideración varios aspectos; entre ellos, la experiencia, percepción y observación directa de las investigadoras al visitar cada una de las bibliotecas públicas encuestadas. El análisis de los resultados obtenidos del diagnóstico sobre la situación actual de estas bibliotecas en cuanto a usuarios, colecciones, servicios y actividades, infraestructura y recurso humano.

Se definieron puntos importantes por seguir, en el nuevo modelo, que permita a las bibliotecas públicas atender las necesidades y expectativas de información de cada comunidad, garantizando el libre acceso a la información y con ello facilitar el cambio social y la vida democrática. La propuesta proporciona a los usuarios reales, expectativas diferentes a las de suplir sus necesidades académicas, estableciendo otro tipo de relaciones, que les permita valorar y

utilizar la biblioteca en cualquier momento de su vida; contribuye a la formación de ciudadanos bien informados, desarraiga la brecha informativa, ofrece información pertinente para la toma de decisiones de la vida cotidiana y sirve como plataforma para atraer a los usuarios potenciales.

En virtud de lo expuesto, se propone la implementación de los SIC como el nuevo servicio a desarrollar, en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica. Se tomaron como parámetros, modelos similares de Venezuela, Colombia y España; también los datos emanados del “Taller sobre los Servicios de Información a la Comunidad en la Biblioteca Pública del Siglo XXI”, realizado en San José, Costa Rica, en diciembre 2003. Asimismo, la información obtenida del I Coloquio Latinoamericano y del Caribe de Servicios de Información a la Comunidad, realizado en Colombia en septiembre 2001.

Para describir el proceso de creación y consolidación de los SIC, se plantea la estructura a seguir en la propuesta, con la finalidad de hacerla más accesible y atractiva a cada uno de los (as) directores (as) de bibliotecas del sistema bibliotecario público costarricense.

Un aspecto relevante en este proceso, es identificar las características del entorno externo de cada biblioteca pública, dentro de los que se pueden mencionar: la población en sus diferentes caracterizaciones, el área de acción de la biblioteca por Km², el sexo (género), las principales actividades socioeconómicas de la comunidad; datos que se encuentran en el último Censo Nacional de Población de 2002. (IFAM, 2002)

Con base en lo anterior, los aspectos antes mencionados contienen información equivalente a lo siguiente: En el rango correspondiente a población se contempla la totalidad de las personas que habitan en la comunidad donde se ubica una biblioteca pública, la extensión territorial corresponde al área por km² de la provincia, el cantón o el distrito donde se ubica la biblioteca, hombres y mujeres

contempla la cantidad de habitantes por género, la población alfabetizada indica el porcentaje del nivel educativo en cada comunidad, en la población económica inactiva se contemplan cuatro clases de pobladores: los pensionados, las amas de casa, los estudiantes universitarios y técnicos [INA, computación], otros [el censo no lo especifica], en la categoría de estudiantes se contemplan los de preescolar, primaria, secundaria y educación especial y por último se describen las principales actividades socioeconómicas de cada población, dentro de las que se mencionan especialmente la industria manufacturera, comercio y reparación, agricultura, ganadería, hoteles y restaurantes, inmobiliaria y empresarial, pesca, transporte y comunicaciones, enseñanza y construcción. En este último punto, se contemplaron los tres rangos más sobresalientes de cada población según lo especificado en el censo de población. (IFAM, 2002) (Ver anexo 7)

Distribución de la propuesta:

A continuación, se ofrece el contenido de la propuesta de esta investigación denominada: "Propuesta para extender la cobertura de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica a la comunidad"

Tabla de contenido de la propuesta:

- I. Introducción
- II. Objetivos de la propuesta
- III. Servicios de Información a la comunidad [SIC]
 - Estudio de entorno
 - Elaboración del proyecto para el SIC
- IV. Procesamiento, recuperación de la información y organización del SIC
 - Procesamiento electrónico de la información
 - Organización de la información
 - El encabezamiento de materia
- V. Infraestructura del SIC en cada biblioteca
- VI. Topología de red para los SIC
 - Servicios brindados por medio de un sistema distribuido SIC

- Etapas a seguir para la implementación de las Web SIC
 - Operacionalidad técnica del equipo
 - Costos de implementación
- VII. La promoción del SIC
- VIII. Capacitación y formación de usuarios
- IX. Recurso humano
 - Perfil del recurso humano
 - Conocimientos, destrezas y habilidades del encargado del SIC
 - Funciones del encargado del SIC
- X. Financiamiento del SIC
- XI. Evaluación y control estadístico

3.3. Procedimiento para la evaluación de la propuesta

3.3.1. Tipo de investigación y descripción de la técnica de Grupos Focales.

Para evaluar la propuesta se recomienda la técnica del grupo focal o "focus group", misma que contribuye al mejoramiento de un servicio y/o producto en cada uno de sus atributos. El procedimiento a seguir de acuerdo con los lineamientos de la técnica, es que el número de participantes que componen el grupo de trabajo no puede ser mayor de 12 miembros.

El grupo focal o focus group es una técnica de investigación cualitativa, metodología que se usa para realizar investigaciones y en la evaluación de productos o servicios.

Se emplea en proyectos sociales, fundamentándose en los conceptos de grupo social y de dinámica de grupo. Permite producir un número elevado de información cualitativa pertinente en un periodo de tiempo corto. Es una discusión abierta entre un grupo de personas especialmente seleccionadas. La misma se focaliza en un tema específico, dirigida por un moderador capacitado. Los

participantes deben interactuar, intercambiar opiniones e influir uno sobre el otro durante el proceso de discusión. Por medio de esta técnica se puede conocer de primera mano opiniones, causas, efectos de consumidores o grupos objetivos.

3.3.2. Fuentes de información

En la selección de sujetos se trabajará con seis Directores de bibliotecas públicas, tres usuarios y dos personas más que realicen el papel de moderadores.

Para la selección de cada participante se tomará en cuenta aspectos como:

- Conocimiento sobre la temática
- Liderazgo
- Nivel académico
- Experiencia en bibliotecas públicas
- Ser usuario real de bibliotecas públicas

Respecto a la selección de los moderadores se recomienda que uno de ellos realice el papel de facilitador y el otro de coordinador. Ambos deben tener experiencia en la dinámica de manejo de grupo y conocimiento amplio sobre el tema. Al menos, uno debe ser especialista en bibliotecas públicas y preferiblemente que no pertenezca al sistema bibliotecario público nacional, para que haya mayor objetividad.

3.3.3. Variables: su definición e instrumentación

Para evaluar la propuesta, se recomienda un objetivo general con sus correspondientes objetivos específicos que son afines a cada una de las variables establecidas.

Objetivo general

Evaluar la propuesta mediante la técnica de los grupos focales con especialistas en el campo de las bibliotecas públicas.

Objetivos específicos

1. Determinar si la propuesta contribuye a reducir el grado de escolarización de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.
2. Evaluar la eficacia de la propuesta en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

Variables

- Reducción del grado de escolarización
- Eficacia de la propuesta

Los siguientes cuadros contienen los objetivos específicos, la respectiva variable, así como la definición conceptual, operacional e instrumental recomendados para la evaluación de la propuesta.

Cuadro 8
Variables para evaluar la propuesta

Objetivos específicos	Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
1. Determinar si la	Reducción del grado de	Se entiende por grado de	La variable grado de escolarización no	Grupo Focal

<p>propuesta reduce el grado de escolarización de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica</p>		<p>escolarización</p>	<p>escolarización el nivel que define la creciente demanda que hacen los usuarios de nivel académico de los servicios de las bibliotecas públicas.</p> <p>Se concibe como reducción del grado de escolarización, ofrecer un servicio que sea utilizado por todos los sectores de la comunidad, soslayando la demanda en los servicios que hacen los usuarios de nivel académico en las bibliotecas públicas.</p> <p>Se entiende por usuarios de nivel académico a los estudiantes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuela • Colegio • Universidad, <p>que visitan la biblioteca pública para estudiar o hacer sus tareas o trabajos extraclase.</p>	<p>requiere ser operacionada porque la técnica empleada en la definición instrumental se desarrolla a partir de la discusión que genera el grupo seleccionado, quien dará sus puntos de vista sobre las experiencias, los hechos, los intereses y conocimientos obtenidos durante el proceso de desarrollo de los SIC.</p> <p>La reducción del grado de escolarización se medirá posterior a la puesta en marcha de los SIC.</p> <p>La evaluación de la propuesta se puede hacer por medio de dos aspectos a elegir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con una sola pregunta generadora. • Con una guía de discusión preestablecida y verificada con anterioridad con los puntos de interés que requieren evaluarse, que contengan de 5 a 10 preguntas como máximo. 	
--	--	------------------------------	--	--	--

Fuente: Investigación propia. (2004). *Datos de la investigación*.

Objetivos específicos	Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
<p>2. Evaluar la eficacia de la propuesta en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.</p>	<p>Eficacia de la propuesta</p>	<p>Se entiende por eficacia de la propuesta el cumplimiento de los objetivos formulados para desarrollar los SIC.</p>	<p>La variable eficacia no requiere ser operacionada porque la técnica empleada en la definición instrumental se desarrolla a partir de la discusión que genera</p>	<p>Grupo Focal</p>

		<p>Según la Norma ISO 11.620 "Información y Documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario", 1999,</p> <p>Eficacia es la medida del grado de cumplimiento de los objetivos. Una actividad es eficaz si se consiguen los resultados que se pretendía conseguir.</p>	<p>el grupo seleccionado, quien dará sus puntos de vista sobre las experiencias, los hechos, los intereses y conocimientos obtenidos durante el proceso de desarrollo de los SIC.</p> <p>La evaluación de la propuesta se puede hacer, por medio de dos aspectos a elegir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con una pregunta generadora • Con una guía de discusión preestablecida y verificada con anterioridad con los puntos de interés que requieren evaluarse, que contengan de 5 a 10 preguntas como máximo. 	
--	--	--	--	--

Fuente: Investigación propia. (2004). *Datos de la investigación.*

3.3.4. Análisis realizados

Justificación

Se recomienda esta técnica de investigación para evaluar la propuesta, por ser un método que permite obtener información específica y colectiva en un periodo de tiempo corto, mediante una dinámica creativa y económica.

El grupo focal, ha sido asociado con la medición de los niveles de satisfacción de usuarios consumidores o clientes de servicios; son el medio para evaluar servicios de gran alcance o probar nuevas ideas, porque de ellos se derivan datos de calidad muy valiosos.

Permite conocer como es percibido o calificado un producto o servicio en todos y cada uno de sus atributos; si se logra utilizar adecuadamente es muy eficiente porque se pueden evaluar los servicios fácilmente, identificar las ventajas y desventajas de los SIC y cumplir con los objetivos planteados.

El grupo de individuos seleccionados para participar en el grupo focal, ofrecerán información acerca de sus puntos de vista y experiencias sobre hechos, intereses y conocimientos sobre los SIC.

Asimismo, se profundiza en los resultados de la investigación cuantitativa y/o cualitativa, generando ideas nuevas y recomendaciones sobre los SIC.

Selección del lugar de reunión

El lugar de reunión del grupo focal debe ser un sitio neutral, este debe ser tranquilo, con privacidad, donde los participantes puedan escuchar lo expresado. Las características físicas y ornamentales del salón tienen que crear una sensación de cooperación y familiaridad.

Debe ser un lugar habilitado para doce personas como máximo, que permita una relación cara a cara entre los participantes. Se recomienda de ser posible, acomodar el mobiliario en forma de U.

Se debe contar con el apoyo logístico necesario para garantizar el éxito deseado en la actividad.

Recomendaciones

- Evaluar la propuesta por medio del grupo focal al menos seis meses después de haberse implementado y consolidado los SIC.
- Que la sesión no se prolongue más de 120 minutos
- Contar con medios audiovisuales para exponer
- Que los participantes tengan claro el tema de discusión
- De ser preciso, se debe ampliar la información acerca de los grupos focales (ver bibliografía consultada)
- Preparar los instrumentos y materiales necesarios para recolectar la información como por ejemplo: 1) instrumentos: guías de trabajo, cuestionarios o encuestas; 2) materiales: papelería, equipo de cómputo, proyector multimedia)
- Designar un facilitador que coordine el trabajo y dirija su avance.

Capítulo 4: Resultados del estudio de diagnóstico

4.1. Resultados y Discusión

Las bibliotecas públicas se han concebido como las encargadas de difundir la cultura por medio del registro y almacenamiento de la información, y de contribuir a preservar la democracia informativa. Se considera que “la biblioteca sea el centro de información más importante en su ámbito territorial; por lo tanto, le corresponde servir como plataforma de acceso a la información, que facilite la igualdad social o la democratización” (España, Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, 2003, pp. 1-2). En la práctica sus cometidos se han dificultado: por un lado, debido al “estatus quo” de las bibliotecas, dominado por el fenómeno de la escolarización, y por otro, debido a las muy cambiantes y tecnologizadas condiciones del actual entorno globalizado “En algunas regiones la biblioteca pública al igual que la iglesia y la escuela son el símbolo de cambios sociales importantes” (Suaiden, 2002, p. 337)

Como instituciones responsables y/o partícipes en la democratización del conocimiento, las bibliotecas están obligadas a participar activamente en el devenir y acontecer de sus comunidades, mediante servicios acordes con las necesidades de todos sus miembros, en vez de permanecer con sistemas y servicios tradicionales enfocados casi solo hacia un determinado sector social o hacia un tipo de público, como el escolar. Estas tendencias, propias del fenómeno de la escolarización, han sido fomentadas por la ausencia de respaldo y financiamiento comunitario y estatal.

Es así como las bibliotecas públicas en vez de ser instituciones de carácter social se han convertido en el centro de acción de la educación formal, pues los usuarios que mayormente las visitan y utilizan sus servicios son la población escolar (estudiantes de enseñanza primaria, secundaria y universitaria) con el fin de solucionar tareas o trabajos extra-clase. Otros usuarios como amas de casa, trabajadores (as) y agricultores, se mantienen al margen, la cultura y recreación no se vislumbran como uno de los ejes fundamentales del accionar de las bibliotecas públicas.

Con el objetivo de dilucidar si esta problemática se reproduce de una u otra forma en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, se realizó este estudio mediante el cual se analizan y describen los factores que, incentivan y/o dificultan el desarrollo de un nuevo modelo de biblioteca pública acorde con las exigencias de entorno social, económico y político actual, más bien, provocan que se mantenga un modelo tradicional o escolarizado de biblioteca que privilegia a un solo tipo de usuario.

Se constituye entonces en un diagnóstico que puede resultar de suma importancia para que tanto los encargados de las bibliotecas públicas oficiales costarricenses, las comunidades, los usuarios y quienes las regulan y dirigen puedan tomar medidas atinentes para modificar este fenómeno, que entorpece el compromiso moral y humano de las bibliotecas públicas como protagonistas de una transformación social para el bienestar de todos y todas las personas por igual; y con ello cumplir los fines y principios internacionales propuestos por la IFLA y la UNESCO en cuanto a los objetivos, acciones y políticas de las bibliotecas públicas Latinoamericanas.

Para el estudio se analizaron cinco variables que de una forma directa o indirecta podrían estar relacionados y/o determinar una menor o mayor tendencia de las bibliotecas públicas o de una buena parte del Sistema Nacional de Bibliotecas, hacia el fenómeno de la escolarización; a saber: usuarios, colecciones, servicios y actividades, infraestructura y recurso humano por medio de las respuestas a un cuestionario aplicado a todos los directores de las bibliotecas así como a una muestra de 132 usuarios reales o que visitan y hacen uso de los servicios.

El estudio se realizó en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica; actualmente, el Sistema de bibliotecas públicas se compone de 33 bibliotecas públicas oficiales, 25 semioficiales y el bibliobús. Además, contempló tanto

entrevistas a una muestra de 132 usuarios (as) reales como a los directores (as) de las 33 bibliotecas mencionadas.

Las 33 bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica son las siguientes: Biblioteca Pública de Alajuela, Biblioteca Pública de Atenas, Biblioteca Pública de Cartago “Mario Sancho”, Biblioteca Pública de Ciudad Colón, Biblioteca Pública de Ciudad Quesada (San Carlos), Biblioteca Pública de Cot (Alvarado), Biblioteca Pública de Desamparados “Joaquín García Monge”, Biblioteca Pública de Juan Viñas (Jiménez), Biblioteca Pública de Golfito, Biblioteca Pública de Grecia, Biblioteca Pública de Guadalupe (Goicoechea), Biblioteca Pública de Hatillo, Biblioteca Pública de Heredia “Dr. Marco Tulio Salazar”, Biblioteca Pública de Liberia, Biblioteca Pública de Limón “Mayor Thomas Benjamín Lynch”, Biblioteca Pública de Moravia, Biblioteca Pública de Naranjo, Biblioteca Pública de Orotina, Biblioteca Pública de Palmares, Biblioteca Pública de Pérez Zeledón, Biblioteca Pública de Puntarenas, Biblioteca Pública de Puriscal, Biblioteca Pública de Rincón, Biblioteca Pública de San Joaquín, Biblioteca Pública de San Pedro de Poás, Biblioteca Pública de San Gabriel de Aserrí, Biblioteca Pública de San Pedro de Montes de Oca, Biblioteca Pública de San Ramón, Biblioteca Pública de Santa Ana, Biblioteca Pública de Sarchí (Valverde Vega), Biblioteca Pública de Tibás, Biblioteca Pública de Tres Ríos (la Unión) y Biblioteca Pública de Turrialba.

4.1.1. Opinión de los (as) Directores (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica

Para el estudio del fenómeno de la escolarización en el ámbito de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica se encuestaron a todos (as) los (as) directores (as) de cada una de las 33 bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, que forman parte del SINABI, con base en un cuestionario de trece preguntas.

Variable: Tipo de usuario real

La razón de ser de todo servicio público es el usuario, pero no un solo tipo de usuario, sino una gama de usuarios con diferentes necesidades y expectativas; de ahí que todos los esfuerzos que se encaminen hacia la atracción de ellos y la satisfacción de sus necesidades estén plenamente justificados. A los usuarios se les puede denominar como beneficiarios o clientes. El usuario es la razón fundamental en una biblioteca, por lo tanto, esta debe desarrollar, estructurar y organizar su trabajo de acuerdo con los intereses y necesidades de aquellos.

Durante mucho tiempo, los esfuerzos de las bibliotecas públicas se encaminaron prioritariamente hacia la atracción y satisfacción de necesidades del usuario académico y/o profesional, cuando la biblioteca era en todas las comunidades el centro de información más importante y, sino, casi el único; es decir, la atención estaba centralizada en satisfacer los requerimientos y las necesidades del que en ese entonces podría considerarse el usuario real, o de cierta clase social, sin emprender acciones concretas hacia los usuarios potenciales. Así se fue constituyendo tanto en el imaginario nacional como institucional que de esta manera las bibliotecas públicas cumplían a cabalidad con su cometido y responsabilidad sociales.

Posteriormente, con las reestructuraciones sociales, económicas y políticas que sacuden al mundo entero, se reconceptúa tanto la misión de las bibliotecas públicas como su papel en relación con los requerimientos de una sociedad más estratificada y a la vez con más dificultades de acceder a la información, por sus circunstancias espaciales, geográficas, sociales y económicas.

Desde esta perspectiva, los usuarios que ahora van a interesar y a tratar de atraer las bibliotecas públicas serán tanto los usuarios reales como los potenciales; con el propósito de lograr una verdadera democratización de la

información y el conocimiento, aunque ello represente ingentes esfuerzos. Esta será la misión o propuesta para el cambio de un modelo tradicional de biblioteca a un modelo acorde con un mundo lleno de complejidades sociales, económicas y políticas provocadas especialmente por la globalización.

A pesar de que es reto y objetivo de las bibliotecas públicas que los usuarios sean personas con diferentes necesidades y requerimientos de información, el cometido no se ha logrado, según lo afirman los datos aportados por los directores de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

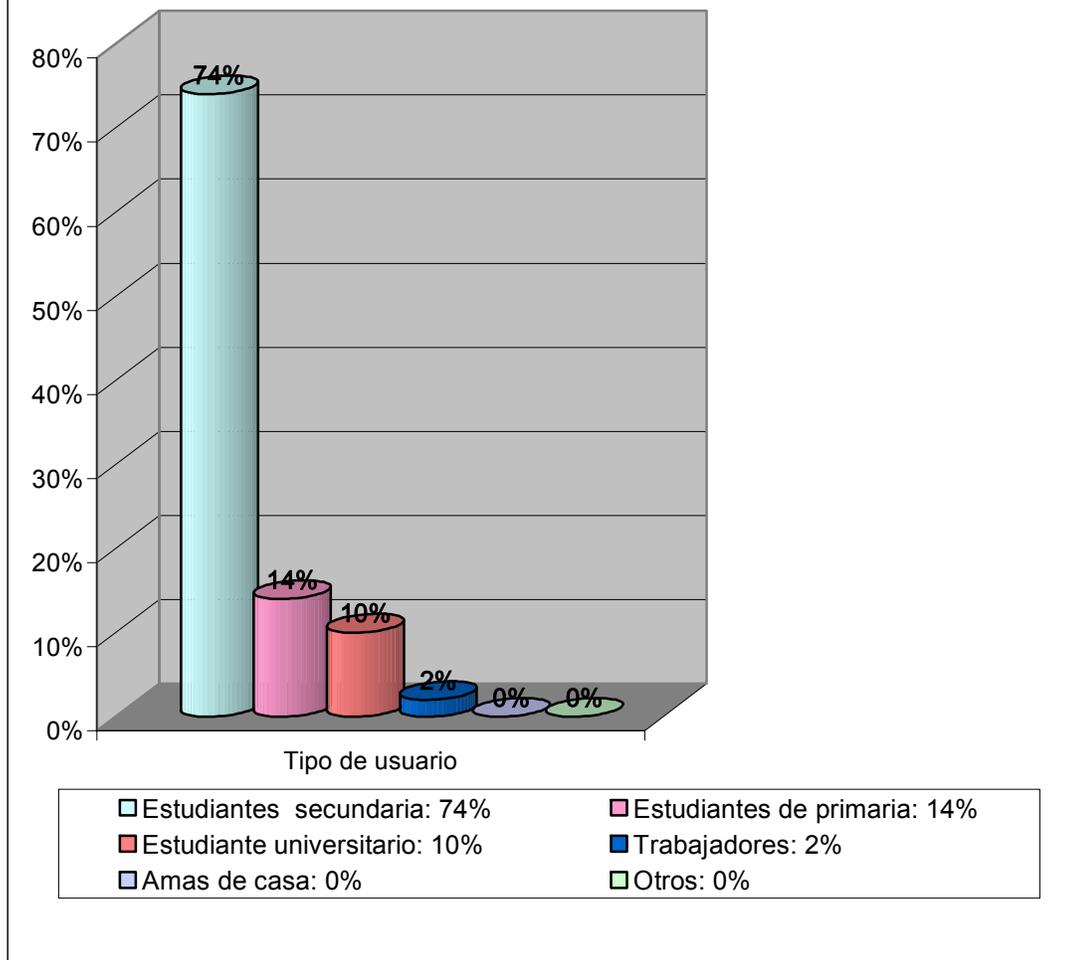
Cuadro 9

Usuario predominante que utiliza los servicios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004

Tipo de usuario	Frecuencia.	Porcentaje %
Niños de 0-6 años	0	0
Estudiantes primaria	6	14
Estudiantes secundaria	31	74
Estudiantes universitarios	4	10
Trabajadores	1	2
Grupo con Necesidades Especiales	0	0
Amas de casa	0	0
Agricultores	0	0
Artesanos	0	0
Otros especifique	0	0
Total:	42	100%

Fuente: Investigación propia. (2004). *Encuesta al Director(a)*

Gráfico 1
Usuario predominante que utiliza los servicios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004.



Fuente: Investigación propia. (2004). *Encuesta al Director(a)*.

Puede observarse de la información suministrada por el director (a) que el tipo de usuario predominante en estas instituciones, según cuadro 9 y gráfico 1, es la población estudiantil de las distintas comunidades donde se encuentra cada biblioteca con una representación porcentual de un 98%; principalmente los

estudiantes de secundaria, con una representación de un 74%; el segundo rango lo ocupan los estudiantes de primaria correspondiente a un 14% y en tercer rango se encuentran los estudiantes universitarios con una representación porcentual de un 10%; en cuanto a otros tipos de usuarios se encontró que un pequeño porcentaje, un 2% de trabajadores visita o hace uso de las bibliotecas, en contraposición con un 0% de amas de casa, agricultores, artesanos y otros, que no se especifican.

Los usuarios tales como trabajadores, niños de 0 a 6 años, amas de casa, agricultores y artesanos se convierten así en usuarios potenciales, es decir usuarios que no visitan **siempre** las bibliotecas y no hacen uso de sus servicios, y por tanto imposibilitan a las bibliotecas públicas a contribuir con la educación no formal, con brindar información que ayude a resolver problemas de la vida diaria y de necesidades básicas, con el objetivo de ofrecer recreación en las comunidades, de manera que los niños y niñas puedan emplear su tiempo libre por medio de los servicios y actividades de la biblioteca.

La concentración de usuarios escolares (98% del total de usuarios reales) en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, permite corroborar que estas no escapan del fenómeno de la escolarización, expuesto en congresos y coloquios latinoamericanos y del Caribe según los cuales se ha establecido una escala que permite medir el nivel de escolarización de las bibliotecas públicas de la siguiente forma: si al menos un 75% de los usuarios frecuentes de las bibliotecas son de nivel académico está se puede considerar como escolarizada; si la concentración de usuarios académicos está entre el 60% y el 74% se tendría una tendencia a la escolarización y un valor inferior al 59% de usuarios de nivel académico permitiría una clasificación de no escolarizada. En contraposición con una escasa o nula representación de otros tipos de usuarios como amas de casa, trabajadores, artesanos, agricultores, y niños de 0-6 años, que se han mantenido solo como usuarios potenciales y que de esta forma también se pueden constituir en un factor que determine la escolarización de la biblioteca pública de Costa Rica.

Si la población real en cuanto a uso de los servicios de las bibliotecas públicas es mayoritariamente la escolar, así también los estudiantes de niveles primarios y secundarios, mayoritariamente, y en menor grado los universitarios, constituyen la población real que visita regularmente estas instituciones. Lo cual refuerza que tanto, que por el uso de los servicios de la biblioteca como por la regularidad de las visitas efectuadas por parte de la población estudiantil a las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, estas se pueden calificar como escolarizadas.

En cuanto a los otros tipos de usuarios que visitan las bibliotecas mensualmente, como los niños de 0-6 años, los trabajadores, las amas de casa, los grupos con necesidades especiales, los agricultores y los artesanos estos sí visitan las bibliotecas públicas; aunque no regularmente, puesto que no utilizan los servicios brindados en ellas siempre.

De ahí que se pueda inferir y corroborar mediante los datos del cuadro 10, gráfico 2 y de acuerdo CON la tipología de usuarios que visitan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica que los niños de 0-6 años las visitan siempre en un 3%; los estudiantes (primaria, secundaria y universidad) las visitan siempre en un 82%; los trabajadores las visitan siempre en un 3%; las amas de casa las visitan siempre en un 7% y otros grupos las visitan siempre en un 4%.

A pesar de que representantes de algunos importantes sectores de la sociedad costarricense visitan las bibliotecas, se denota que en ellas no han encontrado algún incentivo y/o guía para utilizar los distintos servicios brindados en estas; que a su vez los transformaría de un beneficiario potencial a un verdadero usuario real, puesto que según los datos obtenidos estos grupos no hacen uso siempre de los servicios y/o actividades que ofrecen estas instituciones.

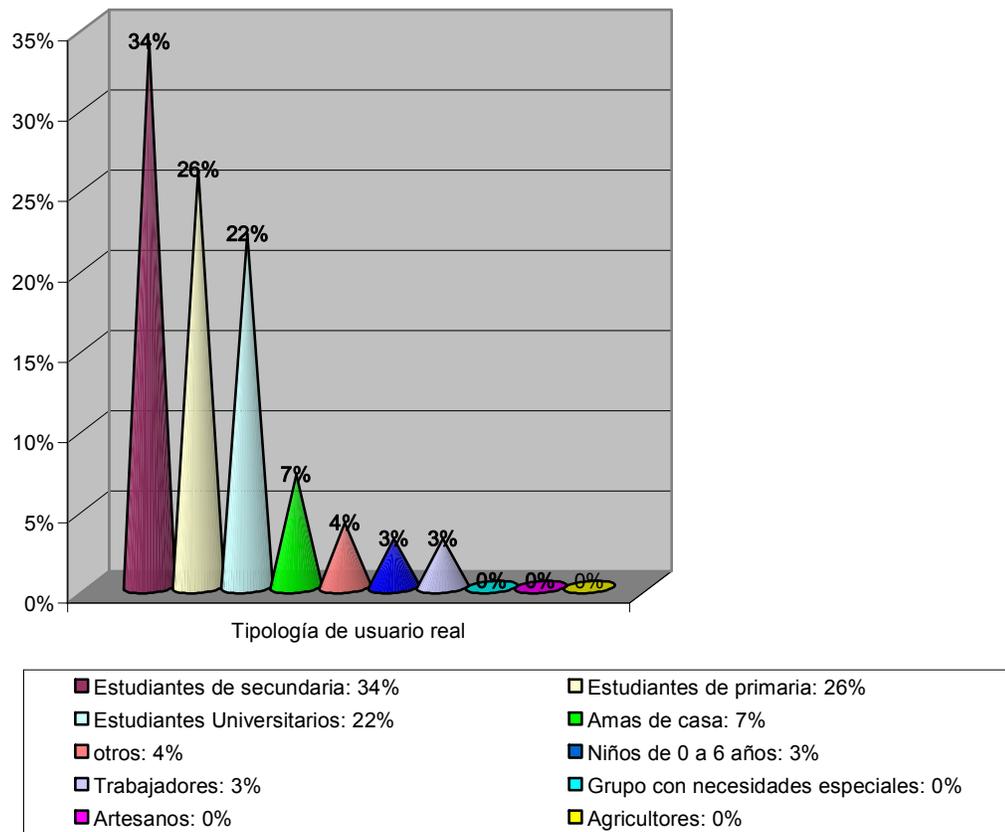
Cuadro 10

**Tipo de usuario que visita las bibliotecas públicas oficiales
de Costa Rica en el año 2004**

Tipo de usuario	Siempre		Casi siempre		A veces eventual		Nunca	
	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %
Niños de 0-6 años	3	3	12	26	17	13	1	3.5
Estudiantes primaria	23	26	4	9	6	5	0	0
Estudiantes secundaria	31	34	2	4	0	0	0	0
Estudiante universitarios	20	22	9	19	4	3	0	0
Trabajadores	3	3	4	3	22	17	0	0
Amas de casa	6	7	7	15	17	13	3	11
Grupos con necesidades especiales	0		3	6	19	15	5	18
Agricultores	0		1	2	13	10	14	50
Artesanos	0		4	4	22	17	4	14
Otro especifique	4	4	1	2	7	6	1	4.5
Número total de respuestas por columna	90		47		127		28	
Porcentaje parcial	31		16		43		10	
Total de respuestas	292		Constituye el 100 %					

Fuente: Investigación propia. (2004). *Encuesta al Director(a)*

Gráfico 2
Tipo de usuario que visita siempre las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director(a)*

Variable: Características de la colección

Se entiende por características de la colección, la descripción y uso de los recursos: suma de documentos en los distintos soportes que la biblioteca pone a disposición del usuario para que este acceda a la información.

Se consideraron como características de la colección de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, los siguientes rangos: áreas y fondos más solicitados, la planificación, el rendimiento y la cantidad de la colección. Las áreas de la colección a su vez se dividieron en área de apoyo académico, recreativa y artística, de ciencia y tecnología y de utilidad pública.

En lo referente a la planificación de la colección, se valora su rendimiento, de acuerdo con el indicador adecuación aportado por las Normas ISO 11.620. La adecuación de la planificación de la colección será positiva si al menos el 70% de los sujetos responden a las opciones siempre o casi siempre. Será considerada negativa cuando esa misma proporción responda a las opciones a veces o nunca.

Para evaluar el rendimiento de la colección se considerará que la colección será eficaz, si al menos el 75% de los encuestados responde a las opciones siempre y casi siempre. Será considerada negativa cuando esa misma proporción responda a las opciones a veces o nunca. Para evaluar la cantidad de colección se utilizarán los parámetros o normas para los fondos de las directrices de la UNESCO que indican lo siguiente: "El tamaño de las colecciones debe de ser de 1.5 a 2.5 libros por persona (Gill, 2002/2003 p. 115)

Áreas y fondos de la colección solicitadas por los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica según los directores

Las colecciones de las bibliotecas públicas deben estar al servicio de amplios sectores de la sociedad, esta es una de sus misiones primordiales. Al respecto puntualizan el IFLA y la UNESCO dentro de sus principios en relación con la colecciones: Las bibliotecas deberán contar con una variedad de documentos oportunos a las necesidades de todos los miembros de la comunidad. (Gill, 2002/2003, p. 112). Por tanto, nada hace una biblioteca con contar con variedad de recursos en diferentes y variados soportes, con contar con políticas de descarte, con adquirir títulos nuevos y con abarcar una amplia variedad de obras,

si todo ello no es requerido explícita o implícitamente por los diferentes miembros de una comunidad, de una sociedad o de diferentes estratos sociales.

Tanto las colecciones como los espacios en que se encuentran organizadas las bibliotecas públicas, no tienen otra razón de ser que la satisfacción de las demandas e intereses de información de las amas de casa, del adulto mayor, del indígena, del niño, del joven, del jubilado, del campesino y del estudiante, sin embargo, la situación real dista mucho de ser así como lo indican los datos del cuadro 11 y gráfico 3, del cuadro 12 y gráfico 4. Pues los datos de estos demuestran como las colecciones más solicitadas y consultadas por los usuarios (53% de los 33 directores de bibliotecas públicas así lo manifestaron) son las del área de apoyo académico. De igual manera se determina por medio de los directores que el 94 % de los usuarios (cuadro 12) siempre consulta esta área, claro que esta situación también es consecuente con el tipo de usuario al que se hizo referencia en el cuadro 10 y gráfico 2, relacionado con los usuarios y afluencia de usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

También vemos como en el gráfico 3 el 53% de los directores (as) de bibliotecas hace mayor énfasis en la utilización de material académico por parte del usuario. En el cuadro 12 y gráfico 4 también se corrobora la predilección del usuario por solicitar el tipo de colección académica. Se considera área de apoyo académico aquella más utilizada por la demanda de los estudiantes de la educación formal, porque suple sus necesidades informativas, de servicios o de colecciones ubicadas en esta; la demanda de información es requerida por los usuarios escolares para poder realizar sus asignaciones o trabajos solicitados en las escuelas, colegios y universidades.

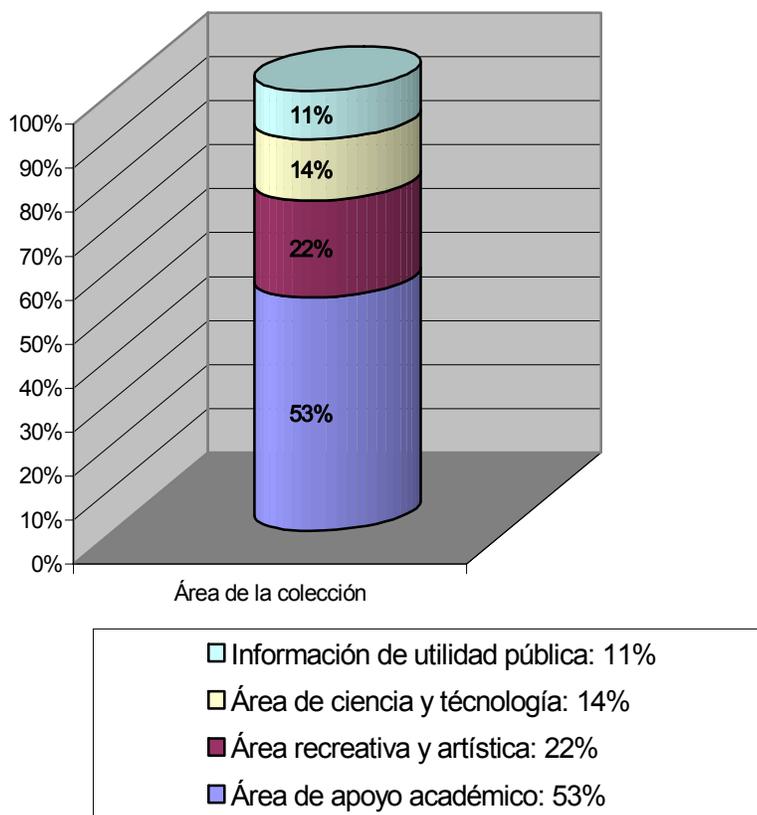
Cuadro 11

Áreas de la colección de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica solicitadas por los usuarios en el año 2004

Tipo de colección	Siempre		Casi siempre		A veces Eventualmente		Nunca	
	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %
Área de apoyo académico	31	53	2	9	0	0	0	0
Área recreativa y artística	13	22	11	38	7	21	0	0
Área de ciencia y tecnología	8	14	8	27	12	36	2	33
Información de utilidad pública	7	11	8	27	14	42	4	67
Número total de respuestas	59		29		33		6	
Porcentaje parcial %	46		23		26		5	
Total de respuestas	127				Constituye el 100%			

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director(a)*

Gráfico 3
Áreas de la colección solicitadas siempre por los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004



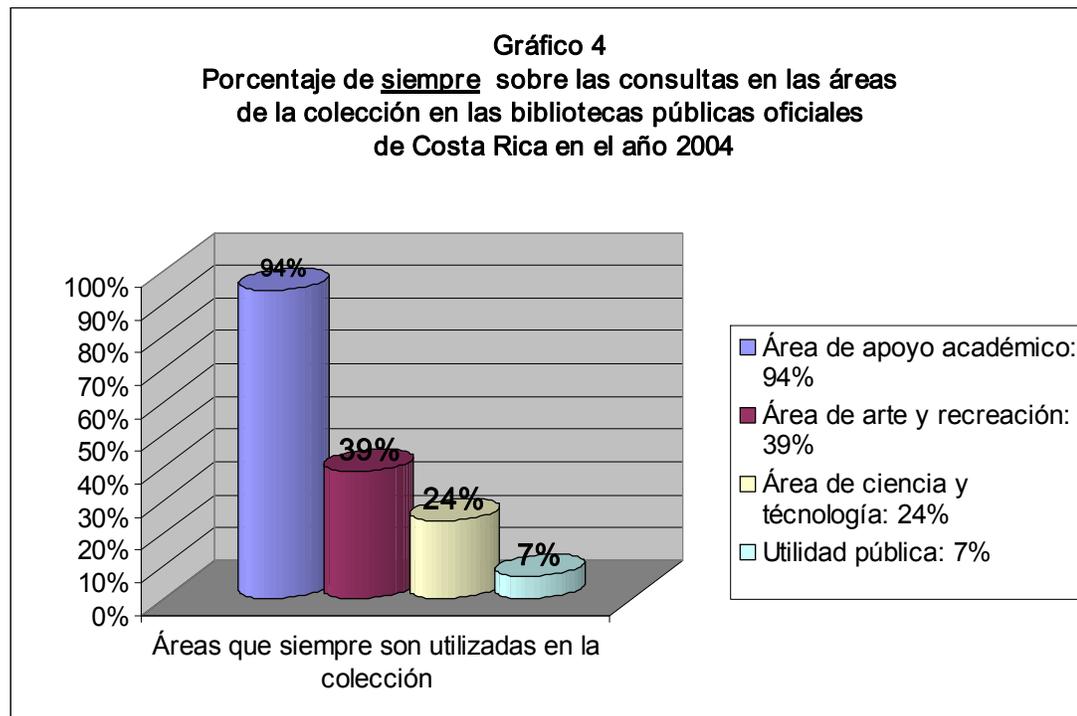
Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director(a)*

Cuadro 12

Porcentaje de siempre sobre las consultas de las áreas de la colección en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004

Tipo de colección	Absoluto Respuestas directores (siempre)	Porcentaje de consulta en las 33 bibliotecas %	N° de bibliotecas
Área apoyo académico	31	94	33
Área arte y recreación	13	39	33
Área ciencia y tecnología	8	24	33
Área utilidad pública	7	7	33

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director(a)*



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director(a)*

Otra de las dificultades que se le presentan a las bibliotecas públicas en cuanto a su imposibilidad de acceder a una democratización de la información por medio de sus colecciones y de su forma de distribuirla en los distintos espacios, es que ambos factores privilegian a la población estudiantil, última que determina el mayor porcentaje de uso (un 53%) para el área de apoyo académico y de las colecciones pertenecientes o ubicadas dentro de esta.

En consecuencia, otras colecciones y áreas como la artística y recreativa cuentan con un 22% de las solicitudes; el área de ciencia y tecnología fue solicitada con una frecuencia de un 14% y el área menos consultada así como la solicitud de su colección fue la de utilidad pública, con una frecuencia relativa de un 11%.

Según el cuadro 11 se deduce que las colecciones de las bibliotecas públicas de Costa Rica de acuerdo a los parámetros establecidos en la definición operacional de la variable características de la colección, no están escolarizadas (53%), cuando se indica que si el 75% de las bibliotecas públicas tienen una demanda en el área de tipo académico confirman la escolarización de la colección, si esta demanda está entre el 74% y 60% tendrá tendencias a la escolarización; si tiene menos de 59% no ocurre la escolarización, por lo tanto, en estas bibliotecas el 53% de los usuarios demanda siempre la colección del área de apoyo académico en relación con las otras áreas; a pesar de ello, los directores indican que el usuario consulta siempre esta área en el 94% de las bibliotecas (Ver cuadro 12); asimismo, la Licda. Madrigal indica que el SINABI “no compra libros de texto, (...) esta es una función que le corresponde a los entes educativos del país” (Ver pág. 60), lo que confirma la no escolarización de las colecciones en estas instituciones.

De acuerdo al cuadro 11 y 12, se denota la predilección de la colección de apoyo académico y sus áreas de consulta por parte de los usuarios, en comparación con las otras áreas, lo que permite inferir que la mayoría de las

bibliotecas públicas de Costa Rica procurarán renovar, mejorar y surtir con mayor frecuencia este tipo de materiales, con una consecuente desactualización de otros tipos de fondos, para diversos objetivos y usuarios. La preferencia de un 53% de usuarios y que siempre en un 94% de las consultas en estas bibliotecas, están dirigidas hacia el uso de las colecciones y áreas de apoyo académico marcan en los (as) bibliotecarios (as), las comunidades, los (as) usuarios (as), las autoridades y gobiernos una tendencia hacia lo escolar tanto en los fondos, como en los servicios y en las políticas de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

La adecuación en la planificación de la colección en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica según los directores

Las bibliotecas públicas tienen la responsabilidad de garantizar, proporcionar y satisfacer demandas e intereses de información a los sujetos de las comunidades en que se encuentran insertas. En tal sentido, tienen que observar el entorno y precisar cuáles son estas necesidades de información. Para tal fin, los procesos de selección que deben poner en práctica las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica se fundamentan por un lado, en las directrices del SINABI y por otro, en los criterios de selección que mediante el análisis de los usuarios reales y potenciales, y del entorno, realizarían tanto los directores de las bibliotecas como el personal a su cargo.

De esta manera se lograría una planificación de las colecciones de las bibliotecas públicas de Costa Rica basada en la coordinación y el involucramiento de todos los actores de la democratización informativa usuarios (as), comunidad, bibliotecarios (as) autoridades, gobierno y no solo la dictada por el SINABI.

Contrariamente a estos preceptos los datos del cuadro 13 y su correspondiente gráfico 5, evidencian que los directores de las bibliotecas públicas consideran que el SINABI no realiza una planificación adecuada en cuanto a selección del material informativo, de tal manera que para un 55% de ellos el

SINABI nunca hace una planificación adecuada, para un 30% esta planificación es eventualmente adecuada, para un 12% es casi siempre adecuada y para un 3% es siempre adecuada; es decir que para los directores de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica la planificación de las colecciones realizada por el SINABI es inadecuada, en tanto que si se suman los porcentajes de nunca 55% y de eventualmente 30% adecuada, tendríamos que para un 85% de los directores de las bibliotecas públicas de Costa Rica la planificación de las colecciones por parte del SINABI no es adecuada a las necesidades y requerimientos del entorno. Recordemos, además de que según los parámetros establecidos la adecuación de la planificación de la colección será positiva si al menos un 70% de los sujetos responde a las opciones siempre o casi siempre, y será considerada negativa cuando esa misma proporción responda a las opciones a veces o nunca.

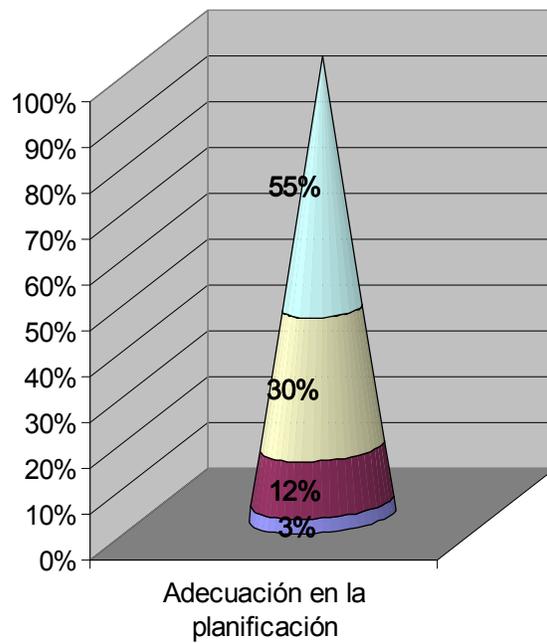
Cuadro 13

La adecuación en la planificación de la colección en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004

Planificación en la selección de la colección	Absoluto	Porcentaje (%)
Siempre	1	3
Casi siempre	4	12
A veces – Eventualmente	10	30
Nunca	18	55
TOTAL:	33	100 %

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director(a)*

Gráfico 5
Adecuación en la planificación de la selección del material bibliográfico en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004



■ Siempre: 3%	■ Casi siempre: 12%
■ A veces eventualmente: 30%	■ Nunca: 55%

No se da en el plano de la planificación de las colecciones una coordinación entre los entes reguladores de las políticas y metas de gestión de colecciones y los agentes o bibliotecarios (as) quienes parece ser solo se convierten en ejecutores de estas, en vez de partícipes.

Contrariamente a la inadecuada planificación de las colecciones por parte del SINABI, los directores de las bibliotecas públicas consideran que la gestión de los materiales bibliográficos realizada por ellos en las comunidades es en un 70% de las veces siempre adecuada, es decir, acorde con las necesidades de información de los usuarios; en un 18% de la veces es casi siempre adecuada y en un 12% de la veces es eventualmente adecuada.

Se infiere de este contraste, fundamentado en los datos obtenidos, que existe una clara desvinculación entre los entes reguladores (SINABI-Estado) de las políticas de selección de las colecciones para las 33 bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica y la propuesta por los directores de estas, ya que estos últimos opinan que el SINABI nunca o eventualmente acierta el 85% de las veces (nunca 55%, eventualmente 30%) en la selección de las colecciones porque no toman en cuenta, el criterio de selección gestionado por los (as) bibliotecarios (as) ya que según los datos del cuadro 6, un 70% de las veces la gestión del (la) bibliotecario (a) en cuanto a las colecciones es adecuada, porque se ajusta a los usuarios reales y potenciales, a los servicios prestados, a los recursos que se disponen y a las posibilidades de cooperación de entes nacionales e internacionales.

De acuerdo con el otro contexto, se muestra según la información suministrada por la Licda Chaves, coordinadora de la selección y compra de libros del SINABI; en primer lugar, que el presupuesto asignado para compra de libros en el 2004 es de ¢15,000.000.00 para todas las bibliotecas del Sistema. En segundo lugar, el presupuesto de 2004 estaba comprometido para el pago de los proveedores que licitaron en el 2003, por una incorrecta operacionalización en el

proceso de compra por parte del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes y en tercer lugar, “como el presupuesto es exiguo y no se compra lo que las bibliotecas requieren, ya casi nadie envía las listas de libros de su interés” (R. Chaves, entrevista personal, 15 julio, 2005)

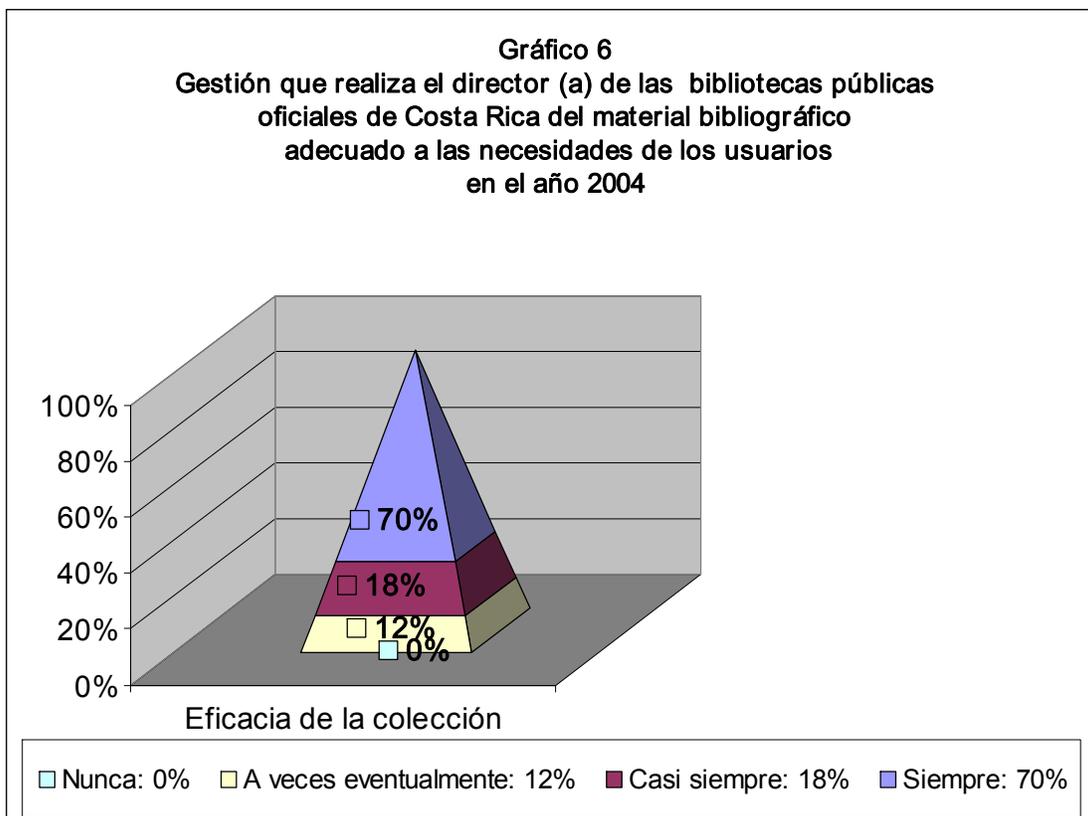
Es notorio como los datos aportados por el cuadro 13, el gráfico 5 y el cuadro 14 aunado a la información de la Licda. Chaves, apuntan hacia una desvinculación existente entre la Unidad Técnica del SINABI y los directores de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en cuanto a planificación y gestión, en el tanto según el criterio de aquellos el SINABI planifica y/o selecciona las colecciones sin considerar la gestión realizada por ellos en las comunidades y los otros consideran, que la problemática es de índole presupuestaria. Consecuentemente el peligro de esta situación es que además de representar un problema de índole administrativo, también genera otro de índole conceptual, filosófico, operativo e ideológico, como lo es una desvinculación de los materiales o colecciones de las bibliotecas, de las necesidades del entorno, de los (las) usuarios (as), de los recursos económicos y humanos y de las políticas, metas y objetivos propuestos por el IFLA y la UNESCO para lograr que las bibliotecas se adapten a cada una de las distintas condiciones y necesidades de los distintos entornos.

Cuadro 14

Gestión que realiza el director (a) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica del material bibliográfico adecuado a las necesidades de los usuarios en el año 2004

Eficacia de la colección	Absoluto	Porcentaje %
Siempre	23	70
Casi siempre	6	18
A veces – Eventualmente	4	12
Nunca	0	0
TOTAL:	33	100 %

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director(a)*



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director(a)*

Rendimiento de las colecciones de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en relación con las necesidades de los usuarios

La selección de las colecciones realizada por el SINABI y los de gestión por parte de los directores en ese mismo sentido, se demostró que estas no se sustentan en una planificación coordinada entre el SINABI y los directores de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica y que por lo tanto las colecciones con que se surten las distintas bibliotecas públicas no respondan a los recursos económicos con que se cuenta, a los servicios, a la cooperación requerida, y obviamente, a las necesidades de los (as) distintos (as) usuarios (as) reales y potenciales; ahora con los datos respecto de la idoneidad de las colecciones en relación con los usuarios (cuadro 15) que establece que la idoneidad colección-usuario solo se logra en un 12% (siempre) y que en cambio esta relación se logra eventualmente en un 52%; y en un 36% casi siempre. En consecuencia no se logra la eficacia de las colecciones (48% entre siempre y casi siempre, cuadro 15) en relación con las necesidades de los usuarios, de acuerdo a los parámetros

Cuadro 15

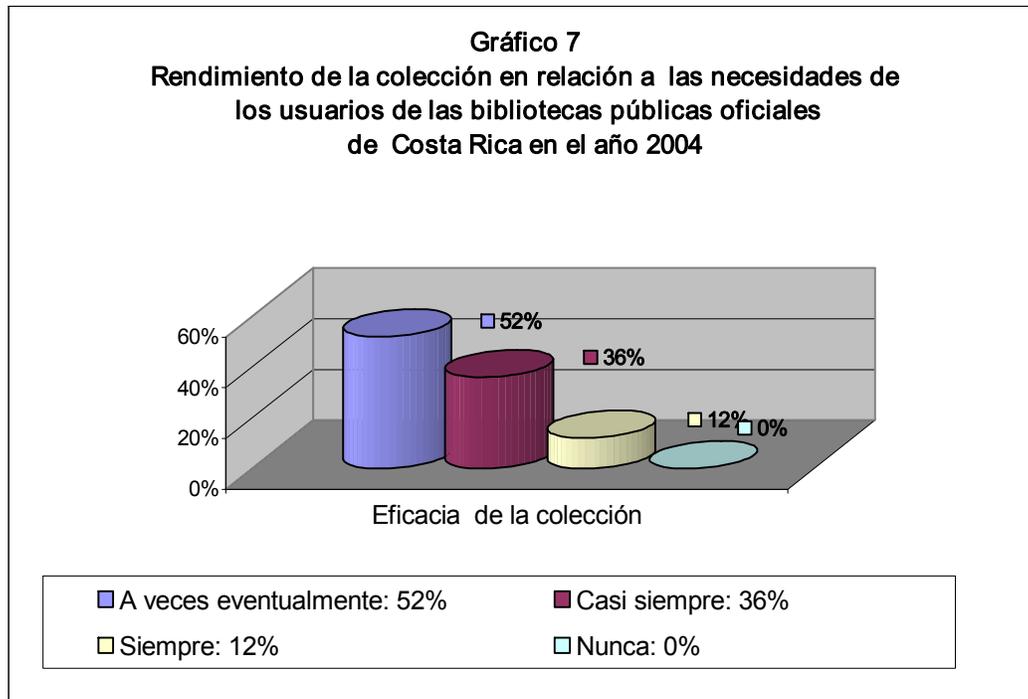
**Rendimiento de la colección en relación con las necesidades
de los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales
de Costa Rica en el año 2004**

Eficacia de la colección	Absoluto	Porcentaje (%)
Siempre	4	12
Casi siempre	12	36
A veces Eventualmente	17	52
Nunca	0	0
Total:	33	100 %

establecidos que indican que la eficacia es la medida del grado de cumplimiento de los objetivos, donde se indica que “se da la eficacia en el rendimiento de la colección si al menos el 75% de los encuestados responde a las opciones de siempre y casi siempre”.

Se ve afectada la participación de las bibliotecas en la democratización de la información por cuanto son muchas las necesidades de información de muy distintos tipos de usuarios (reales-potenciales) las que no pueden ser cubiertas por las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica; pareciera entonces que las colecciones con las que cuentan estos centros de transferencia informativa solo son documentos en los que se preservan conocimientos, no se dinamizan en pro del mejoramiento de las condiciones de la población hacia las que deberían ir dirigidos. Así pareciera que las colecciones no se actualizan, ni operativizan de manera que en vez de ser un factor que favorezca el nuevo modelo de bibliotecas a que se aspira, contribuya a preservar el tradicional.

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director(a)*



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director(a)*.

En síntesis si las colecciones de las bibliotecas no se seleccionan, surten y descartan con base en políticas claras y con base en una planificación coordinada entre los bibliotecarios y las instancias superiores encargadas de ello, resultará también difícil que los fondos bibliográficos se adecuen a las necesidades de los usuarios y por ende sigan siendo fuentes de consulta y apoyo para ciertos grupos que las utilizan para tareas, investigaciones, trabajos extraclase y desde esta

perspectiva en vez de acabar con la escolarización de la biblioteca pública se perpetuó en detrimento de las pretensiones de la Declaración de Caracas según el cual la biblioteca pública latinoamericana debe responder a las condiciones propias de la región, motivando a la lectura y procurando asegurar a la población el libre acceso a la información en las diferentes formas de presentación

Cantidad de títulos con que cuentan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica

Respecto del tamaño de los fondos bibliográficos es importante tener en cuenta que las grandes colecciones no son siempre de calidad, lo importante es que estas se adapten a las necesidades de la comunidad local; nada se hace con colecciones gigantescas si no son oportunas a las necesidades de los usuarios.

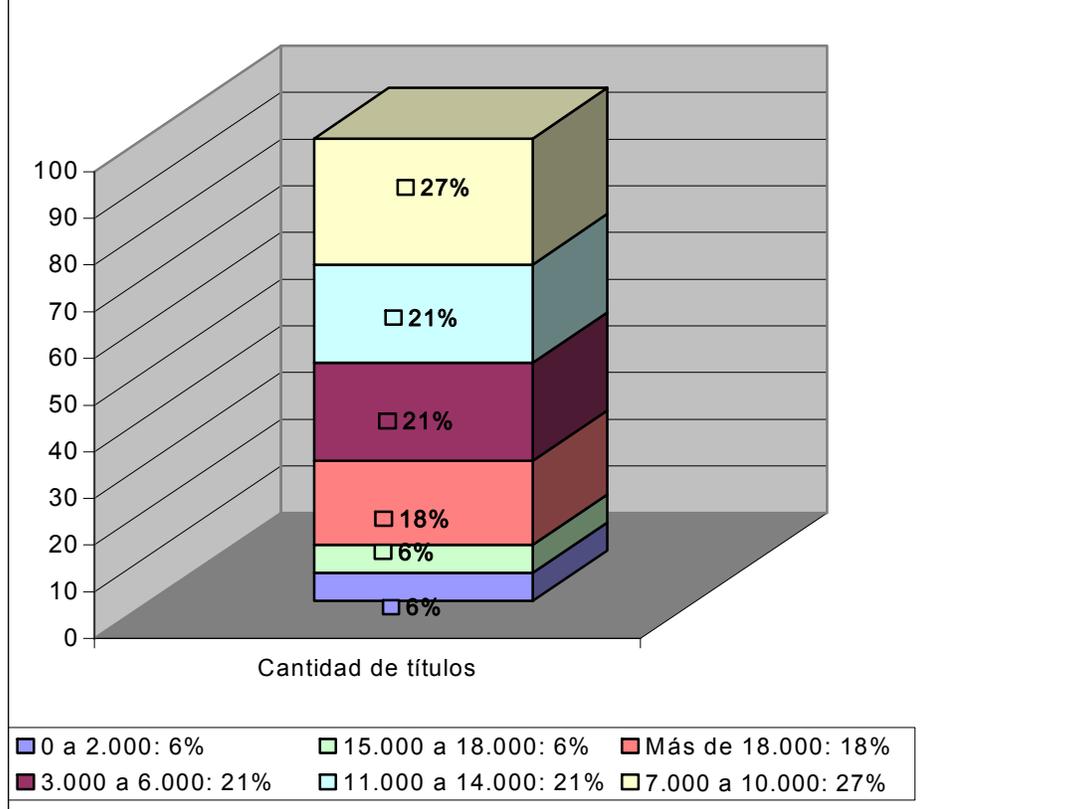
Cuadro 16

Cantidad de títulos de la colección de las bibliotecas públicas
oficiales de Costa Rica en el año 2004

Cantidad	Absoluto	Porcentaje (%)
0 a 2.000	2	6%
3.000 a 6.000	7	21%
7.000 a 10.000	9	27%
11.000 a 14.000	7	21%
Fuente: 15.000 a 18.000	2	6%
19.000 a 26.000	6	18%
TOTAL:	33	100 %

Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director(a)*.

Gráfico 8
Cantidad de títulos con que cuentan las colecciones de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director(a)*.

En el cuadro 16 y gráfico 8, se observa que nueve bibliotecas (el 27%) cuentan con un fondo bibliográfico que ronda entre los 7.000 a 10.000 títulos; siete (un 21%) cuenta con una colección que oscila entre los 11.000 a 14.000 títulos; otras siete (21%) cuentan con colecciones que oscilan entre los 3.000 y 6.000 títulos, dos (6%) cuentan con un fondo entre 15 y 18.000 títulos, seis (18%) que van más allá de los 18.000 títulos; por último, solo dos (6%) bibliotecas dicen contar con un fondo bibliográfico que oscila entre 0 y 2.000 títulos.

Si consideramos que según las directrices de la UNESCO una biblioteca pública debe contar con un fondo mínimo de 1.5 a 2.5 libros por persona (Gill 2002/2003 p. 115), que la población total de los cantones en que se encuentran ubicadas las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica es de 2.435.915.00 según el censo 2000 (IFAM, 2002) y que el total de libros para estas es de 400.025 (según entrevistas telefónicas a directores de bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en febrero del 2005), implica que la cantidad de libros de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica es insuficiente para la población de las comunidades en que están ubicadas y a las cuales deben darles sus servicios. En la provincia de San José hay 0.12 libros por persona, en la provincia de Alajuela hay 0.19 libros por persona, en la provincia de Heredia hay 0.28 libros por persona, en la provincia de Cartago hay 0.15 libros por persona, en la provincia de Puntarenas hay 0.17 libros por persona, en la provincia de Limón hay 0.28 libros por persona y en la provincia de Guanacaste hay 0.22 libros por persona. (Ver anexo 5)

En consecuencia se puede afirmar que las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica no llenan las expectativas de la democratización del conocimiento por medio de la información pertinente o necesaria para cada miembro de una comunidad; porque a pesar de que las colecciones de estas bibliotecas no están escolarizadas, según se muestra en los datos del cuadro 11, no se cuenta con fondos documentales suficientes, puesto que a nivel general, solo hay 0.16 libros por persona en las poblaciones donde se ubica una institución de este tipo. Asimismo, si se toma en cuenta la población de Costa Rica con base en la proyección del censo 2000 a febrero 2005, ésta es de 4,299.471 habitantes (CCP & INEC, 2002), lo que implicaría que a esta fecha hay en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica 0.09 libros por persona a nivel nacional.

Es indispensable recordar que dentro de las metas de gestión del SINABI está incrementar en un 10% los fondos documentales de las bibliotecas públicas, lo cual parece ser, según lo descrito y comentado respecto de los datos del cuadro

16 y gráfico 8 no ha sido posible en la realidad, especialmente por los recortes presupuestarios que ha sido objeto el renglón correspondiente a este rubro. Para lograrlo, conllevaría a que las autoridades del SINABI, realicen ingentes esfuerzos ante el Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes para que se aumente el presupuesto para compra de libros; logrando con ello incrementar los fondos documentales de las bibliotecas del Sistema bibliotecario público nacional.

Variable: Tipo de servicios y actividades

Un servicio es una actividad o una serie de actividades generadoras de satisfacción para los consumidores (Lehtinen, 1983). En este estudio se consideró oportuno analizar los datos de los servicios/actividades a la luz de una tipología de servicios y/o actividades brindados en las distintas bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, con el objetivo de dilucidar con mayor precisión la influencia o no de cada uno de ellos en el fenómeno de la escolarización.

La tipología de los servicios abarca los siguientes servicios: servicios tradicionales; servicios o actividades culturales, educativas, recreativas, de extensión a la comunidad y de información pública; servicios o actividades para usuarios especiales y servicios electrónicos. Servicios tradicionales se consideraron a los préstamos a sala y/o domicilio, al archivo documental, a la hemeroteca y a la sala infantil con base en la propuesta que al respecto formula Omella (2002); dentro de los servicios o actividades culturales, educativas, recreativas, de extensión a la comunidad y de información pública se contemplaron el rescate de valores, tradiciones e historia, charlas, cursos, talleres, conferencias, exposiciones, formación de usuarios, cajas viajeras, colecciones itinerantes, turismo, servicios públicos, trámites y procedimientos; los servicios o actividades para usuarios especiales contemplaron la atención en asilo de ancianos, actividades para adultos mayores, discapacitados, cárceles, indígenas, otros y servicios electrónicos como Internet, correo electrónico, bases de datos, juegos, entre otros.

Para identificar la escolarización de los servicios se consideró que si el 75% de los entrevistados responde que siempre utilizan los servicios tradicionales, el servicio se podría considerar como escolarizado si la misma proporción responde que siempre en las otras opciones o responde de manera equitativa, los indicadores serán negativos.

Tipología de los servicios y actividades utilizado por los usuarios en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica según los directores.

En el cuadro 17, los directores de las bibliotecas públicas manifiestan que de entre los servicios que se brindan a los usuarios los más utilizados por estos se ubican en la categoría de servicios tradicionales (100%); los servicios culturales, educativos, recreativos y de extensión en un 39% son siempre utilizados, un 45% casi siempre utilizados y un 15% eventualmente; los servicios para usuarios especiales solo un 12% de las veces son siempre utilizados, un 18% casi siempre utilizados, en un 55% eventualmente utilizados y en un 15% nunca utilizados; los servicios electrónicos son en un 15% siempre utilizados, en un 6% casi siempre utilizados, en un 36% eventualmente utilizados y en un 42% nunca utilizados.

Cuadro 17

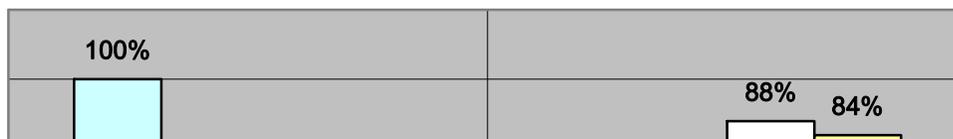
Tipo de servicios utilizados por los usuarios en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004

Tipología del servicios	Siempre		Casi siempre		A veces - Eventualmente		Nunca	
	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %
Servicios tradicionales	33	100	0	0	0	0	0	0
Servicios culturales, educativos, recreativos y de extensión	13	39	15	45	5	15	0	0
Servicios para usuarios especiales	4	12	6	18	18	55	5	15
Servicios electrónicos	5	15	2	6	12	36	14	42
Número total de respuestas por columna	55		23		35		19	
Porcentaje parcial %	42		17		27		14	
Total de respuestas	132				Constituye 100 %			

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director (a)*.

Gráfico 9

Tipo de servicios utilizados por los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director (a)*

Fuente: Investigación propia. (2004). *Encuesta al Director(a)*

Según los datos del cuadro 17 y gráfico 9 tres son los servicios que los directores de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica consideran tienen menor demanda o no se utilizan siempre; así, los servicios culturales, educativos, recreativos de extensión son siempre utilizados en un 39% en contraposición de un 61% de casi siempre o eventualmente utilizados, los servicios para usuarios especiales son siempre utilizados en un 12% en contraposición de un 88% de casi siempre, eventualmente o nunca utilizados, los servicios electrónicos son siempre utilizados en un 15% en contraposición de un 84% de casi siempre, eventualmente o nunca utilizados.

Los servicios tradicionales (con un 100% de siempre utilizados) son los que las 33 bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica le ofrecen a los usuarios, que debemos recordar son en su mayoría de tipo escolar, o son los que más difusión tienen por parte de éstas; y que servicios no tradicionales o no convencionales tales como servicios culturales (con un 39% de siempre utilizados), los servicios electrónicos y servicios para usuarios especiales o no se ofrecen o no son dados a conocer a los usuarios y en consecuencia son poco requeridos. La atención de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica parece entonces centrarse principalmente en la difusión y mantenimiento de los servicios tradicionales, es

decir, se privilegian los servicios que requiere la población de estudiantes de la enseñanza formal.

En cuanto a los servicios culturales, educativos, recreativos y de extensión estos son siempre utilizados solo en un 39% de las bibliotecas, lo que indica que existe una falta de proyección hacia los otros sectores de la población, puesto que estos servicios deberían ocupar el mismo lugar que tienen los tradicionales. Si bien es cierto que hay directores (as) que contestaron que este tipo de servicios son casi siempre utilizados en un 45% y eventualmente utilizados en un 15%, la realidad revela que no están siendo utilizados siempre por los usuarios de las bibliotecas públicas de Costa Rica.

En relación con esta situación, también es importante recalcar que a pesar de que haya servicios con muy poca demanda (o porque no se brindan), como los servicios electrónicos: Internet, correo electrónico, bases de datos, información en formato electrónico, juegos, otros, y los servicios para usuarios especiales (hogares de ancianos, hogares diurnos, hogares para niños y niñas en abandono, cárceles, hospitales o cualquier otro grupo marginado de la comunidad), todas y cada una de las bibliotecas públicas tienen dentro de sus funciones ofrecerlos siempre y en consecuencia, les correspondería generar toda una serie de acciones que les permita situarlos en el mismo nivel que los servicios tradicionales, con ello además de ajustarse a los constantes cambios tecnológicos y sociales del entorno, se revitalizará su imagen, se innovará su misión y se contribuirá a la desescolarización por medio de los servicios ofrecidos.

El peligro que corren las bibliotecas públicas oficiales con una concentración de la atención hacia los servicios tradicionales es el de crear una falsa conciencia respecto del cumplimiento social e institucional al que están obligadas, pues pensar que el contar con un servicio tradicional de muy alta demanda es suficiente, impediría que en la realidad en vez de actuar con agilidad y empeño hacia la consecución de un nuevo modelo, tanto las bibliotecas como

los bibliotecarios, se arraiguen más en el viejo modelo, cargado con un alto grado de escolarización y sumido en una especie de inmovilidad social, tecnológica e ideológica.

Desde esta perspectiva, las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en vez de convertirse en un agente de transformación social en cuanto a la democratización de sus servicios, tendería a mantener lo que en sus orígenes fueron las bibliotecas: un lugar en donde el conocimiento y la información solo era para ciertas élites o grupos económicamente privilegiados.

El nuevo papel de la biblioteca pública en la Sociedad de la Información exige una integración de la biblioteca en la comunidad de usuarios, no solo en los aspectos formativos, culturales, de entretenimiento; sino en todas aquellas que proceden del desarrollo de la vida cotidiana y del ejercicio de los derechos de los ciudadanos; como también aquello que favorezca el desarrollo social y económico de la comunidad y facilite el desarrollo de sus miembros. (Domínguez & Merlo 2001)

Rendimiento de los servicios brindados por las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

Los directores de las bibliotecas públicas manifiestan en el cuadro 18 que los servicios brindados por las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica son casi siempre eficaces en un 61%, a veces en un 30%, no responde un 3% y solo en un 6% de las veces siempre eficientes. El parámetro que se utilizó para medir este rango fue que si un 75% de los encuestados responden la opción siempre o casi siempre existe eficacia en los servicios y será negativa cuando esa misma proporción responde a las opciones a veces o nunca.

Los datos del cuadro 18, tomando en consideración que la eficacia en los servicios se mide en relación con el impacto y las necesidades que cubren, se puede afirmar con certeza de acuerdo con lo descrito por los directores las

bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, que estas mediante sus servicios, no han logrado ajustarse en su accionar a los lineamientos propuestos para el nuevo modelo de la biblioteca latinoamericana y centroamericana según directrices de la IFLA y la UNESCO quienes declaran que: “Una biblioteca pública brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios”. (p. 8), como tampoco a algunas de sus misiones “prestar servicios adecuados de información”; objetivos “prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal” y funciones “ofrecer servicios de información, servicios de formación y los servicios de orientación”; además, debe prepararse para ofrecer un servicio rápido y eficiente a todos los usuarios sin discriminación. Contar con tecnología de información y de comunicación moderna, con servicios y programas dedicados a promover el interés y el gusto por la lectura entre los niños, jóvenes, adultos e involucrarse en actividades sociales y culturales de la comunidad” (Taller sobre Gestión de las bibliotecas públicas, 2001, pp. 11-12), apoyados asimismo por estos dos entes de nivel universal.

Cuadro 18

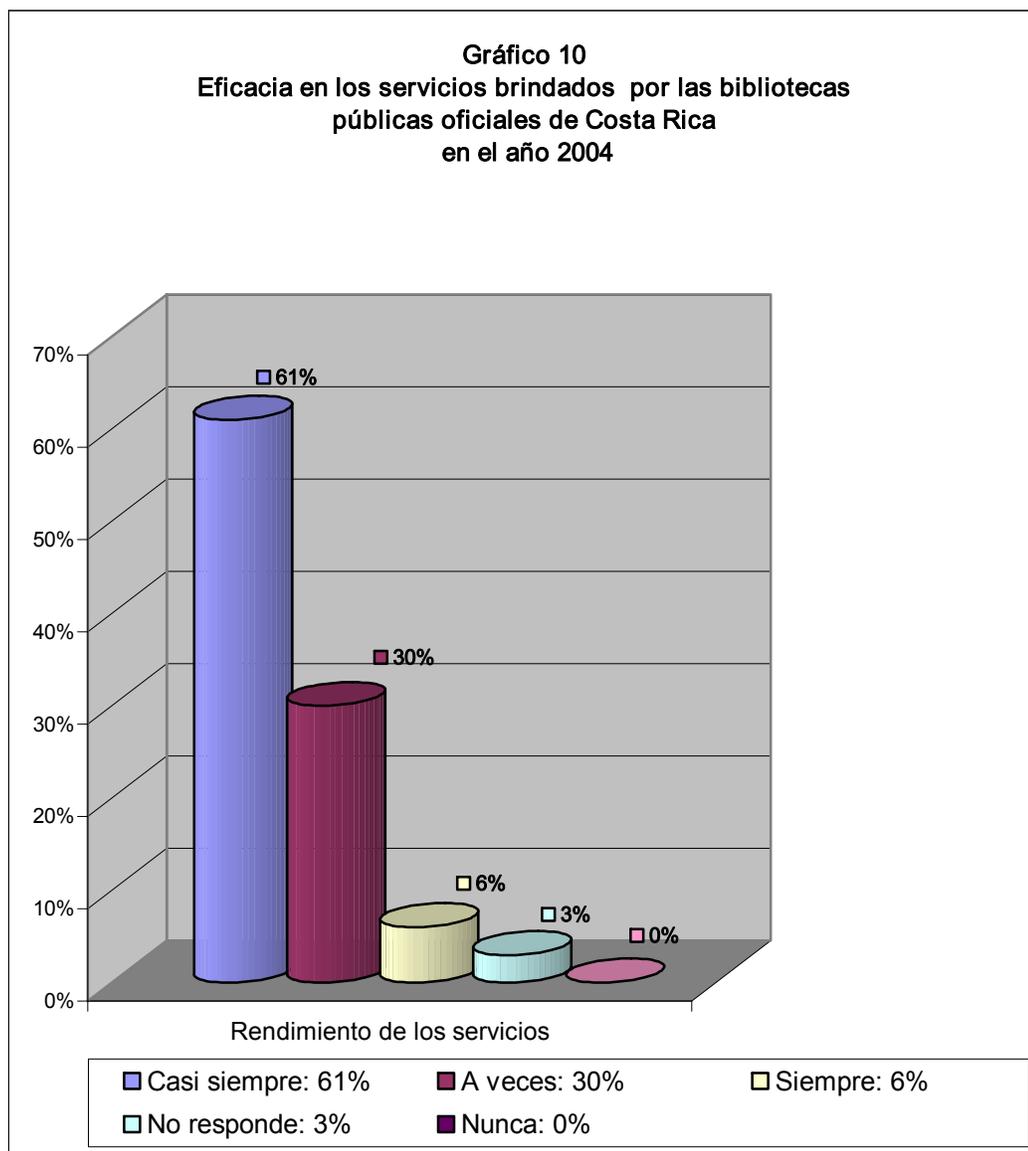
**Rendimiento de los servicios y actividades brindados por
las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica
en el año 2004**

Eficacia de los servicios y actividades	Absoluto	Porcentaje (%)
Siempre	2	6
Casi siempre	20	61
A veces	10	30
Nunca	0	0
No responde	1	3
TOTAL:	33	100

Fuente: Investigación personal. (2004). Encuesta al Director (a)

En cuanto al impacto de los servicios brindados por las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, también este puede ser cuestionado con una frecuencia de un 6% puesto que los servicios son calificados por los directores como siempre eficaces, es decir se pone en duda la capacidad de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica de poder ofrecer servicios variados para las diferentes categorías de usuarios, incluyendo aquellos que no pueden acercarse a las bibliotecas por razones de discapacidad física o por encontrarse en lugares apartados o en albergues cerrados. Se sustenta en el planteamiento que hace Agudo (1989) en la Conferencia para el II Encuentro Nacional de Bibliotecas de Cajas de Compensación, respecto de la trascendencia que tiene el usuario (a) para una institución que brinda ciertos servicios: “todo servicio es en esencial una relación; de un lado la institución que lo presta, de otro lado quienes lo usan (...) cuando quien sirve se hace consciente de la relación y la asume activamente, o

mejor aun, interactivamente los servicios se desarrollan, las funciones se cumplen y los objetivos se alcanzan, la actividad de una biblioteca pública como la de cualquier servicio tiene que ir relacionada con el usuario” (Ver pág. 18)



Fuente: Investigación personal. (2004). Encuesta al Director (a)

El cuestionamiento de los servicios brindados por las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica sustentado en los datos del cuadro 18 y gráfico 10, también conduce hacia la duda de si estas instituciones en vez de estar en pro de la democratización del conocimiento mediante el acceso a la mayor cantidad de usuarios para satisfacer necesidades de información que les permitan mejorar su calidad de vida, quieran mantener el papel de seguir siendo solo el soporte de los estudiantes para hacer sus trabajos y tareas académicas.

Por último cabe acotar que las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica tienen que hacerse más visibles, por medio de campañas de difusión y extensión, pero también por el establecimiento de servicios bibliotecarios más próximos a la comunidad.

Variable: Características de la infraestructura

La biblioteca pública está compuesta por una sucesión de espacios organizados y relacionados entre sí, donde se puede pasar de un sitio a otro en busca de datos o referencias, un libro, una información o una actividad planeada. La organización espacial debe responder a las necesidades culturales, de información que demanda la comunidad, de la cantidad de usuarios, las exigencias de acceso, de luz, de vista hacia el exterior entre otros (Biblioteca Nacional de Colombia, Grupo de bibliotecas públicas & Cerlalc, 2001)

Adecuación de la organización espacial de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica según los directores.

La organización espacial de la biblioteca pública ha de reflejar la concepción de que es un espacio para todos y desde el cual se genera todo tipo de iniciativas para el desarrollo individual y social de los miembros de la comunidad.

Para el análisis de la infraestructura se utilizaron los criterios de adecuación, accesibilidad y eficacia de la norma ISO 11.620: “Información y Documentación de rendimiento bibliotecario”.

Según datos del cuadro 19 y gráfico 11 por medio de los cuales se evalúa la infraestructura de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, se observa que no existe plena satisfacción por parte de los directores al respecto, tal y como se constata con los bajos valores otorgados en la columna de excelente a los distintos componentes considerados importantes dentro de la organización espacial de una biblioteca.

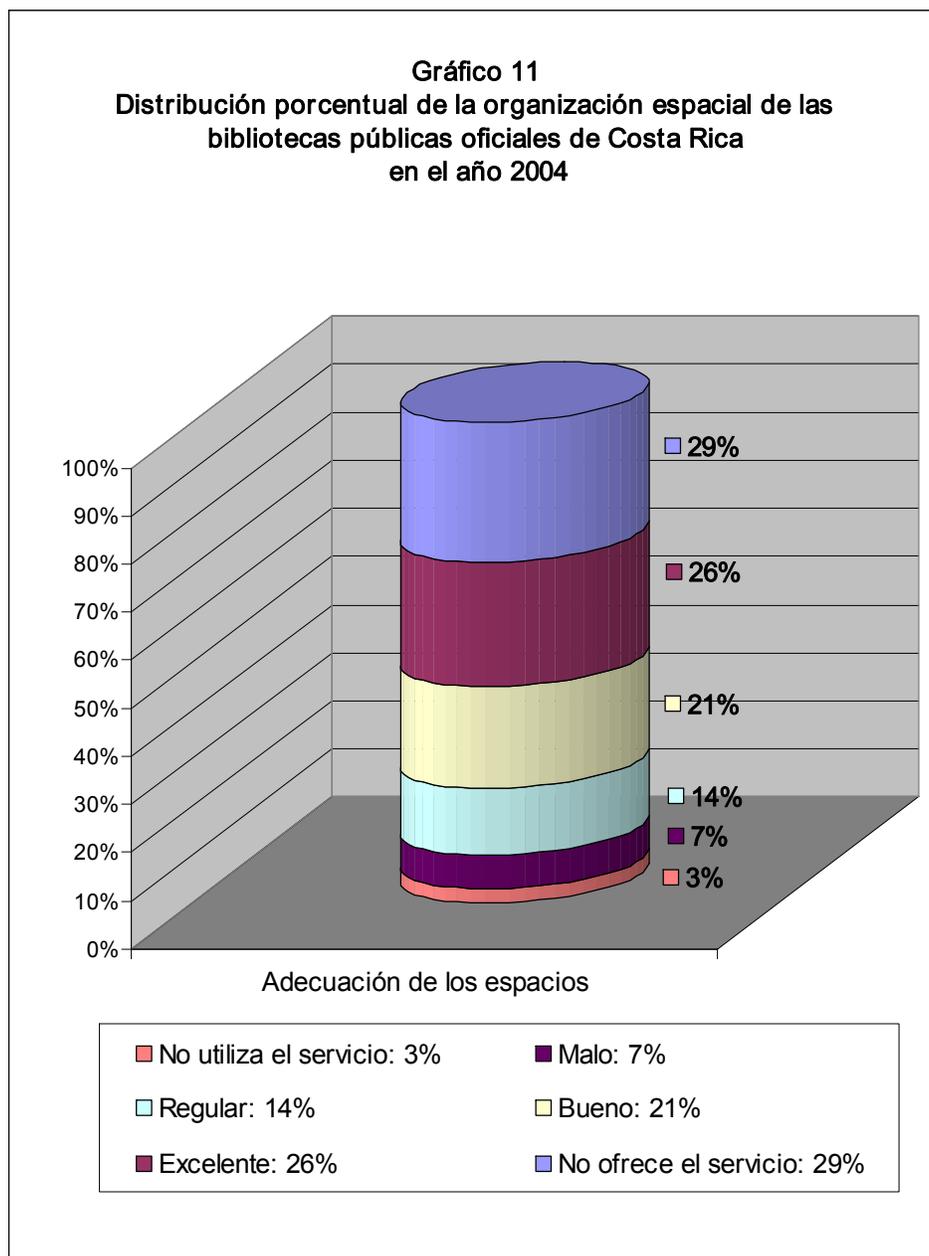
Cuadro 19

**Adecuación de la organización espacial de las bibliotecas
públicas oficiales de Costa Rica
en el año 2004**

Organización de los espacios	Excelente		Bueno		Regular		Malo		No utiliza espacio		No se ofrece espacio	
	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %
Espacios para niños	9	27	9	27	10	31	4	12	0	0	1	3
Sala de estudio colectivo	15	46	12	36	5	15	1	3	0	0	0	0
Sala de estudio individual	7	21	7	21	1	3	2	6	1	3	15	46
Auditorio	3	9	3	9	1	3	0	0	2	6	24	73
Sala de uso múltiple	7	21	7	21	2	6	2	6	0	0	15	46
Áreas exteriores	4	12	6	18	2	6	3	9	2	3	16	49
Señalización de los servicios	14	43	6	18	7	21	1	3	1	3	4	12
Espacios habilitados para diferente tipo de usuario	7	21	9	27	2	6	3	9	2	6	10	31
Espacio para el acervo bibliográfico y servicios administrativos	8	24	9	27	10	31	5	15	0	0	1	3
Número total de respuestas por columna	74		61		40		21		8		86	
Porcentaje parcial %	26		21		14		7		3		29	
Total de respuestas	290								Constituye el 100 %			

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director(a)*

Gráfico 11
Distribución porcentual de la organización espacial de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director (a)*

En términos generales se establece que el 47% de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica cuenta con una organización espacial entre excelente (26%) y buena (21%), en contraposición de un 53% de ellas en las que la organización espacial está entre regular (14%), mala (7%), no utilizable (3%) e inexistente (29%).

La organización espacial en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el rubro correspondiente a sala de estudio colectivo fue calificado entre excelente y bueno en un 82% en contraposición de un 18% que lo califican de regular o malo; la señalización de los servicios calificó entre excelente y bueno en 61% en contraposición de un 39% que lo califican de regular, malo, no utiliza el espacio o no ofrece el servicio; el espacio para niños calificó entre excelente y bueno en un 54%, entre regular, malo e inexistente en un 46%; el espacio para el acervo bibliográfico y servicios administrativos calificó entre excelente y bueno en un 51%, como regular, malo y no ofrece el servicio en un 49%; el espacio habilitado para

diferente tipo de usuario, sala de uso múltiple y sala de estudio individual los tres recibieron un 21% de excelencia, de bueno un 27% para el primero y un 21% para el segundo y tercero, en contraposición de un 52% que calificó de regular, malo, no utiliza o no ofrece el espacio para el primero y un 58% para el segundo y tercero; las áreas exteriores recibieron un 31% entre excelente y bueno a diferencia de un 69% entre regular, malo, no lo utiliza u ofrece el espacio; el auditorio fue calificado entre excelente y bueno en un 18% de las bibliotecas en contraste con un 82% de no existente.

A la luz del indicador adecuación, la organización espacial de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica son idóneas, si se obtiene una calificación de excelente o bueno en un 80% o más, según los directores la infraestructura no es adecuada, como se señaló en general la calificación de excelente a bueno fue solo de un 47%.

Por otra parte, también, es importante observar como es la sala de estudio colectivo el aspecto que recibe mejor calificación (46% de excelencia) en contraposición de los espacios para la atención y uso por parte de individuos y/o grupos, como espacios de uso múltiple y el auditorio (46% y 73% respectivamente donde no se ofrece el espacio).

La organización espacial de las bibliotecas puede contribuir en el cumplimiento de las metas y objetivos de la nueva biblioteca pública en Costa Rica, pues estos están relacionados tanto con el mantenimiento de los usuarios regulares como con la atracción de nuevos usuarios de distintos niveles y estratos sociales.

Recordar que las bibliotecas son lugares para el esparcimiento, la actividad intelectual y cultural; por tanto, deben estar iluminados, adornados, ventilados y con bonitas decoraciones, porque son centros de intercambio y encuentro entre los miembros o usuarios de las distintas comunidades. Debe propiciarse una interacción entre los espacios y los usuarios, pero ello no será posible si no se cuenta con un presupuesto que lo permita. En Costa Rica, hay bibliotecas que aunque tengan la voluntad para organizar sus espacios en pro de usuarios reales y potenciales no cuentan con la infraestructura arquitectónica apropiada, ni con el presupuesto necesario para hacer modificaciones y/o remodelaciones. El SINABI cuenta con un presupuesto anual de ₡51,000.000.00 para construcción de edificios y con ₡27,000.000.00 para mantenimiento y/o reparaciones de las 33 bibliotecas públicas oficiales y la Biblioteca Nacional.

Es indispensable que las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica se planteen convertirse en como dice Poulain (2000, citado en Muñoz, 2001) "una gran y hermosa biblioteca con un aspecto agradable, acogedor, de entrada libre, tiene un gran poder de atracción sobre la población" (p.10).

Pertinencia de los espacios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica según los directores.

La accesibilidad a los espacios y servicios brindados por las bibliotecas se encuentra regulada por el artículo 140, 135 de la Ley 7.600 sobre igualdad de oportunidades para personas discapacitadas. Una de las bases sobre las cuales las bibliotecas deben prestar sus servicios lo constituye la igualdad de acceso de todas las personas.

En el cuadro 20 se evalúa la accesibilidad del espacio o instalaciones de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica por medio de dos parámetros: espacios accesibles (accesibilidad interna) y localización de la biblioteca con accesibilidad mediante parqueo (accesibilidad externa).

Se consideró que un 29% de las bibliotecas públicas oficiales cuenta con una accesibilidad general (interna-externa) excelente, buena en un 23%, regular en un 15% y mala en un 21%; además, de que solo un 12% de estas no cuenta con espacios o instalaciones con la conveniente (mínima) accesibilidad para el usuario.

Con estos datos podemos concluir que la accesibilidad general es calificada como más buena (52% entre excelente y buena) que mala (48%) entre regular y no responde), sin embargo, cuando se establecen algunas comparaciones entre datos por categorías como la accesibilidad interna y externa se observa que en los espacios internos la accesibilidad fue considerada entre regular y mala en un 67% de las bibliotecas y como excelente y buena solo en un 33% de ellas; contrariamente, la localización o accesibilidad externa fue considerada entre excelente y buena en un 70% de las bibliotecas y como regular y mala solo en un 30% de estas.

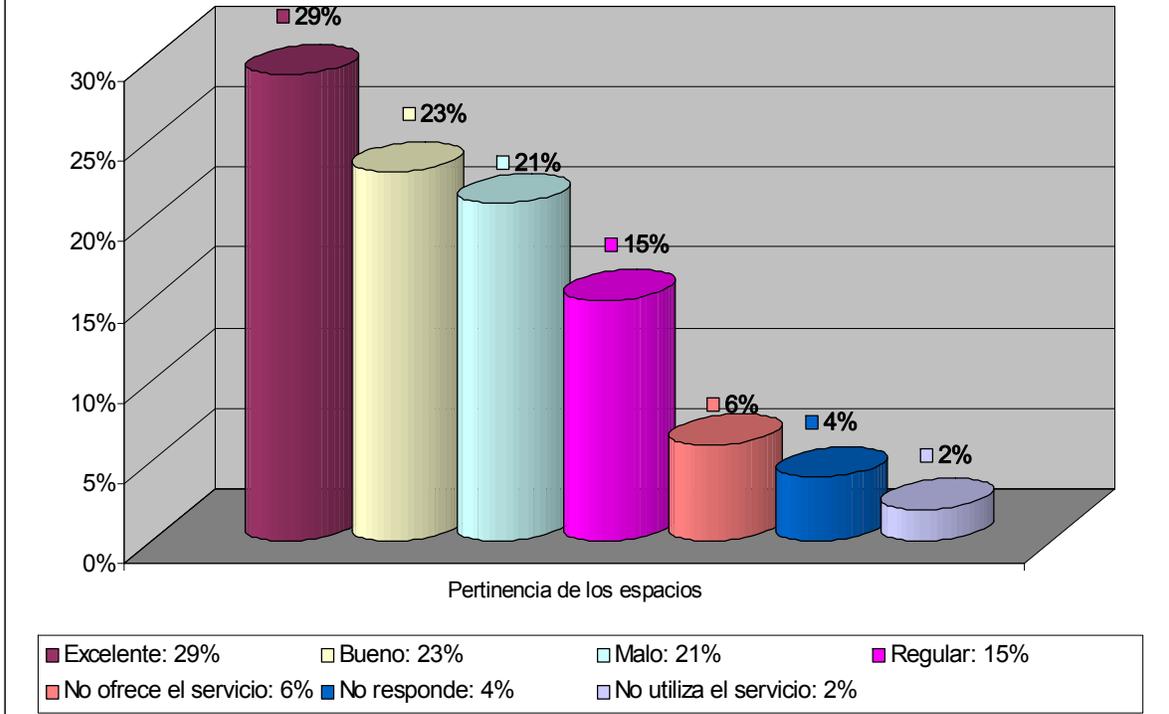
Cuadro 20

**Pertinencia de los espacios de las bibliotecas
públicas oficiales de Costa Rica
en el año 2004**

Accesibilidad de los espacios	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No utiliza el espacio	No se ofrece el espacio	No responde
Espacios accesibles	7	4	7	12	0	3	0
Localización céntrica, con accesibilidad a parqueo	12	11	3	2	1	1	3
Porcentaje parcial	29%	23 %	15 %	21 %	2 %	6 %	4 %
Total de respuestas	66				Constituye el		100 %

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director (a)*

Gráfico 12
Accesibilidad espacial de las bibliotecas públicas
oficiales de Costa Rica en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director (a)*

En síntesis las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica tienen mayor accesibilidad externa que interna para los usuarios, según los directores de estos centros de información.

Los datos obtenidos permiten inferir que las bibliotecas públicas oficiales costarricenses están bien posicionadas en el entorno arquitectónico de sus comunidades lo que conlleva a un consecuente posicionamiento en la mente de los usuarios, además demuestran que la mayoría tiene un conveniente acceso para los usuarios; sin embargo, la accesibilidad interna no logra insertarse dentro de este mismo patrón; según el criterio de los directores bibliotecarios la accesibilidad no se ha logrado instaurar de igual manera al interior de las

bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica. Es decir, la infraestructura interna de las bibliotecas no está acorde a todos los tipos de usuarios que requieren y podrían requerir los servicios que brindan estas bibliotecas.

El diseño o concepción de los edificios de las 33 bibliotecas públicas no se ajusta, en cuanto al acceso, a los requerimientos y características de todo tipo de usuario (podrá pensarse principalmente en los usuarios con alguna discapacidad física), con lo cual en vez de contribuir a una equidad de acceso tanto física como informativa, se seguiría privilegiando el que solo un grupo de personas se vieran favorecidas tanto de los servicios informativos como de la atención ofrecida en cada biblioteca. No podría, por lo tanto, establecerse una relación compatible entre las actividades y funciones de la biblioteca y su comunidad.

Por otro parte, se demuestra que las actividades y servicios de las bibliotecas son limitantes y con poca accesibilidad interna porque no están al alcance de todos los individuos de la comunidad, también su personal se verá igualmente afectado por cuanto no dispone de suficiente área para realizar sus tareas de manera eficiente y cómoda.

Una deficiente accesibilidad conlleva a que bibliotecas con áreas muy reducidas o con incomodidades no puedan realizar actividades o servicios que impliquen la participación grupal o la participación de personas con discapacidades físicas, y que por lo tanto, siempre se vean favorecidas las actividades de carácter individual y dirigidas al usuario académico, de tal manera no se flexibiliza el sistema de las bibliotecas, encontrándose atascado en la tradición de sus servicios y actividades por la infraestructura poco accesible.

De ahí que deba tenerse presente que dentro de los objetivos del SINABI en cuanto a las acciones estratégicas se encuentra construir edificios para el mejoramiento de los servicios que brinda el Sistema Nacional de Bibliotecas y el

de ofrecer espacios adecuados y ampliar la infraestructura con el fin de brindar servicios más ágiles y oportunos.

Es importante señalar además, que según la UNESCO a la biblioteca pública le corresponde servir como plataforma de acceso a la información, que facilite la igualdad social. El Centro Iberoamericano Español en su Taller sobre gestión en las bibliotecas públicas, definió la Misión de la biblioteca pública centroamericana como aquella que debe prepararse para ofrecer servicios variados para las diferentes categorías de usuarios, incluyendo aquellos que no pueden utilizar los servicios de la biblioteca por razones de discapacidad física.

La organización de los espacios donde se encuentran los acervos no solo deben ir en relación con el cumplimiento de los objetivos de una biblioteca pública, sino también en términos de que deben ser lugares accesibles, agradables y bien distribuidos para atraer nuevos usuarios y mantener los existentes.

Variable: Características del recurso humano

Competencia y rendimiento del recurso humano de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica según los directores

Las bibliotecas públicas requieren para cumplir con sus objetivos, campañas de difusión y extensión, abundante dosis de pasión, creatividad, tenacidad, del personal y de la comunidad que colaboran; gente comprometida, dispuesta a dedicar tiempo y cuidado para darle forma y valor agregado, tanto a los servicios tradicionales como para el logro e implementación de otros nuevos.

El bibliotecario debe tener conocimiento de las directrices de la IFLA y la UNESCO para las bibliotecas públicas y ejecutarlas de acuerdo con: 1) Los objetivos, intereses y necesidades de la comunidad; 2) Las normas y procedimientos establecidos en las políticas nacionales.

Conocimiento por parte de los directores de las directrices y misiones de la UNESCO

La mayoría o casi la totalidad de los directores de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica afirma que existe conocimiento de las misiones y directrices establecidas por la UNESCO para el funcionamiento y logro del nuevo modelo de biblioteca pública. Un 91% de los directores de las bibliotecas asegura que

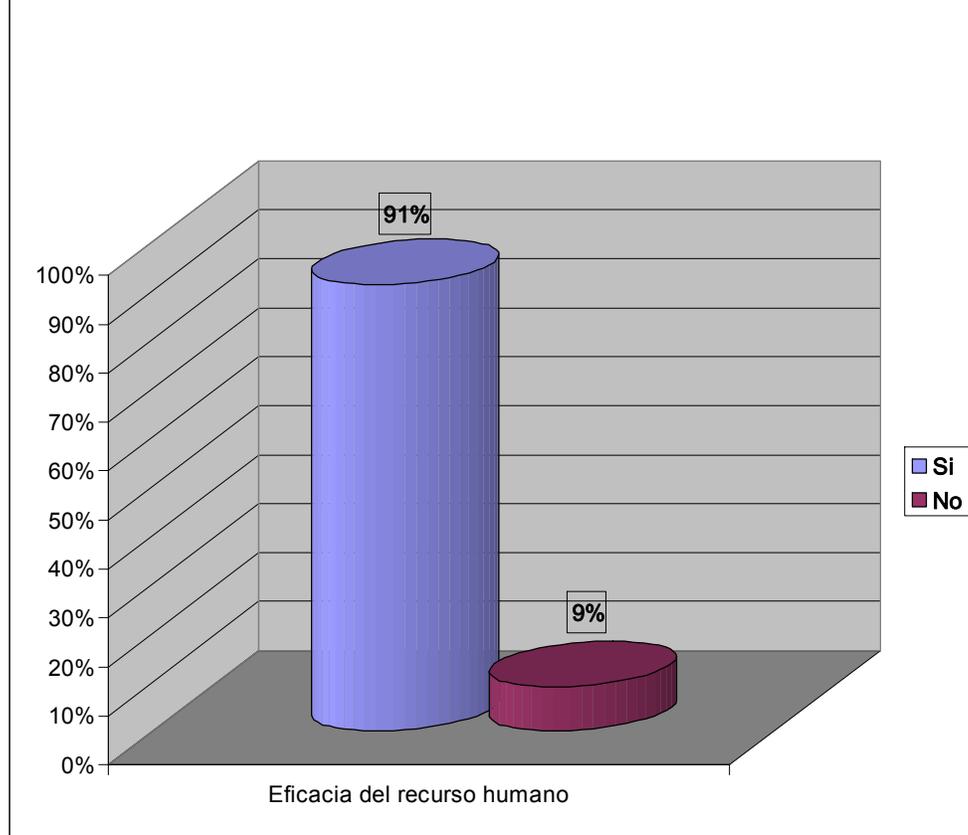
Cuadro 21

Competencia y rendimiento de los directores (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004			
Conocimiento de las misiones o directrices de la UNESCO	SI	No	
	Absoluto	30	3
Porcentaje %	91	9	

contraposición de un 9% que no las conoce, según se indica en el cuadro 21.

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director (a)*

Gráfico 13
Conocimiento de las misiones o directrices de la UNESCO para las bibliotecas públicas por parte de los directores (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director (a)*

Aplicación de las misiones o directrices de la UNESCO por parte de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica según los directores

En el cuadro 22, la aplicación de las misiones o directrices de la UNESCO, se cumple siempre en mayor grado en un 79% "Prestar apoyo a la educación formal en todos los niveles".

En cuanto a los datos las otras misiones o directrices aplicadas entre siempre y casi siempre por las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica tal y como se constata en el cuadro 22 se tiene que el apoyo a la educación formal y brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo son las misiones o directrices que se cumplen o aplican en un 91% entre siempre y casi siempre; el estímulo a la imaginación y creatividad de niños y jóvenes se realiza en un 82% entre siempre y casi siempre; garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información se aplica en un 75% entre siempre y casi siempre; crear y consolidar hábitos de lectura en los niños, se aplica en un 73% entre siempre y casi siempre, prestar servicios adecuados de información a empresas como fomentar el conocimiento al patrimonio cultural se aplica en un 60% entre siempre y casi siempre; facilitar el acceso a las expresiones culturales, se aplica en un 69% entre siempre y casi siempre, prestar apoyo a la tradición oral se aplica en un 57% de bibliotecas entre siempre y casi siempre; fomentar el diálogo intercultural se aplica en un 57% en estos centros de cultura entre siempre y casi siempre y facilitar el progreso en el uso de la información solo se aplica en un 36% de las bibliotecas entre siempre y casi siempre.

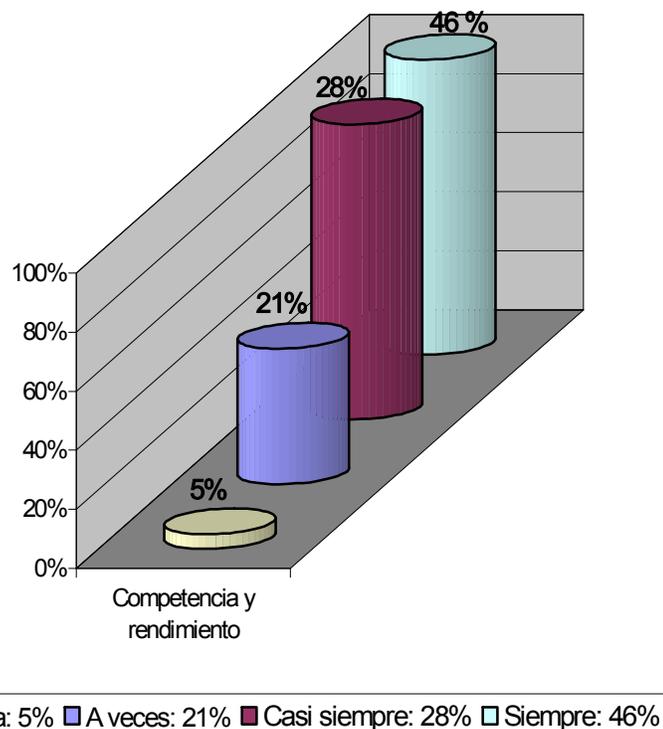
Cuadro 22

**Aplicación de las misiones de la UNESCO para las bibliotecas públicas
por parte de los directores (as) de las bibliotecas públicas
oficiales de Costa Rica en el año 2004**

Misiones de la UNESCO	Siempre		Casi siempre		A veces		Nunca		No contesta	
	Absoluto	Porcentaje %	Absoluto	Porcentaje %	Absoluto	Porcentaje %	Absoluto	Porcentaje %	Absoluto	Porcentaje %
Crear y consolidar hábitos de lectura en los niños	15	46	9	27	6	18	0	0	3	9
Prestar apoyo a la educación formal en todos los niveles	26	79	4	12	2	6	0	0	1	3
Brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo	20	61	10	30	2	6	0	0	1	3
Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes	19	58	8	24	4	12	0	0	2	6
Fomentar el conocimiento de patrimonio cultural, la valoración de las artes	10	30	10	30	10	30	0	0	3	9
Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.	15	45	8	24	8	24	1	3	2	6
Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.	7	21	11	33	10	30	1	3	0	0
Prestar apoyo a la tradición oral	13	39	6	18	8	24	4	12	2	6
Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información	17	51	8	24	6	18	1	3	1	3
Prestar servicios adecuados de información a empresas.	14	42	6	18	11	33	0	0	2	6
Facilitar el progreso en el uso de la información	8	24	4	12	7	21	12	36	2	6
Número total de respuestas por columna	164		84		76		19		19	
Porcentaje parcial	46		28		21		5			
Total de respuestas	313		Constituye el 100%							

Fuente: Investigación personal. (2004. *Encuesta al Director (a)*)

Gráfico 14
Aplicación de las misiones de la UNESCO para las bibliotecas
públicas por parte de los directores (as) de las
bibliotecas públicas oficiales de
Costa Rica en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director (a)*

Es interesante notar que las bibliotecas públicas oficiales mediante su desempeño en el cumplimiento con las directrices de la UNESCO deben tender hacia la innovación, hacia el nuevo modelo de biblioteca pública, tienen que reforzar su papel, promoviendo la democratización informativa, tal y como se constata en los valores que los directores (as) de las bibliotecas públicas oficiales le dieron a cada una de las misiones en el rubro correspondiente a **siempre**, se

refuerza la creencia o patrón conceptual del bibliotecario (a) quien considera que está cumpliendo su misión a cabalidad con dedicar siempre la mayoría de su esfuerzo laboral a apoyar permanente la educación formal (79%) mediante sus servicios. Además, se deja entrever que el fenómeno de la escolarización puede estar tan arraigado en la mentalidad del bibliotecario en cuanto a sus deberes y obligaciones, y que puede conducirlo hacia una falsa concepción o ilusoria idea de que la importancia y papel de la biblioteca pública en Costa Rica sea este.

Por último, es importante recalcar que con el buen conocimiento de las misiones de la UNESCO; es indispensable además ponerlas en práctica **siempre**, pero de manera uniforme, sin descuidar las que van encaminadas hacia reconceptuar tanto el papel del bibliotecario (a) como el modelo de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

Personal profesional y técnico de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica según los directores

En el cuadro 15 se presenta un listado del número de funcionarios (a) y puesto que ocupan en las 33 bibliotecas públicas oficiales del país. Los datos demuestran que algunas de ellas (6 bibliotecas) no cuentan con un profesional en bibliotecología a cargo, y en otros casos, aunque se cuenta con el personal debidamente preparado, este no cuenta con el apoyo logístico correspondiente (secretaría, seguridad y consejería), necesario para el cabal cumplimiento de objetivos y acciones por parte de quienes se encargan de dirigir estos centros de información.

Esto tiene una repercusión inmediata en cuanto a distribución de labores e inversión de tiempo por parte del personal de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica

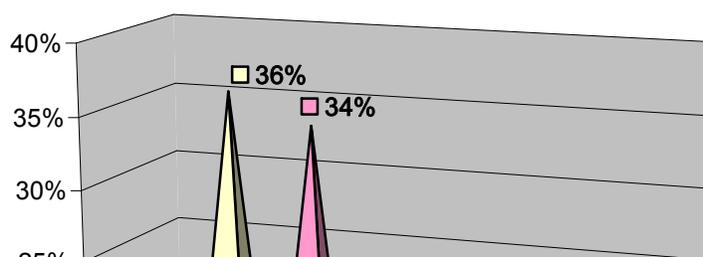
Cuadro 23

**Recurso humano de las bibliotecas públicas oficiales
de Costa Rica en el año 2004**

Bibliotecas públicas oficiales	Profesionales 34%	Técnicos 36%	Conserjes 19%	Guarda 10%	Otros 1%	Total 100%
Alajuela	1	3	2	0	0	6
Aserrí, San Gabriel	0	1	0	0	0	1
Atenas	1	1	1	0	0	3
Cartago	1	3	1	1	0	6
Ciudad Colón	2	0	0	0	0	2
Ciudad Quesada	1	2	0	0	0	3
Cot	0	1	0	0	0	1
Desamparados	1	2	2	1	0	6
Golfo	0	1	0	0	0	1
Grecia	2	0	0	0	1	3
Guadalupe	1	1	1	0	0	3
Hatillo	2	3	1	2	0	8
Heredia	1	6	2	1	0	10
Juan Viñas	1	0	0	0	0	1
Liberia	1	1	1	1	0	4
Limón	1	2	0	1	0	4
Moravia	1	1	1	0	0	3
Naranjo	2	0	0	0	0	2
Orotina	0	1	0	0	0	1
Palmares	1	1	1	0	0	3
Pérez Zeledón	1	1	1	0	0	3
Puntarenas	1	1	1	1	0	4
Puriscal	1	0	0	0	0	1
Rincón	1	0	0	0	0	1
San Joaquín	1	0	0	0	0	1
San Pedro de Poás	1	1	0	0	0	2
San Pedro Montes de Oca	1	0	1	0	0	2
San Ramón	2	0	1	0	0	3
Santa Ana	2	0	1	0	0	3
Sarchí	0	2	0	0	0	2
Tibás	2	0	1	2	0	5
Tres Ríos	1	0	0	0	0	1
Turrialba	0	1	0	0	0	1
Total	34	36	19	10	1	100

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director (a)*

Gráfico 15
Recurso humano de las bibliotecas públicas oficiales
de Costa Rica en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director (a)*

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Director (a)*

Según los datos del cuadro 23 entre las 33 bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica hay distribuidos 34 profesionales, lo que conduce a dos premisas importantes a saber: la primera es que el mayor porcentaje de trabajadores tienen títulos universitarios, y la segunda, que el 82% (27) de las bibliotecas públicas oficiales cuentan con profesionales en el área de la bibliotecología. Por otra parte, es interesante observar que un 18% de estas bibliotecas (6), no cuenta con este tipo de personal.

Tal y como se constata en el cuadro 23, hay 7 bibliotecas (21%) que cuentan con dos profesionales en bibliotecología en contraposición de 6 bibliotecas (18%) que no tienen personal profesional a cargo, existen 5 bibliotecas (15%) que a pesar de contar con este tipo de personal, no cuentan con apoyo. De las 33 bibliotecas hay 12 bibliotecas (36%) que no tienen personal técnico. En cuanto al personal de seguridad y conserjería (limpieza) existen 17 bibliotecas (52%) sin conserje, 25 bibliotecas (76%) sin personal de seguridad y de las 33 (100%) bibliotecas solo 4 (12%) cuentan con personal profesional, técnico, seguridad y limpieza.

Con la información suministrada por los directores (as) de estas bibliotecas, se confirma como se le ha asignado principalmente a los profesionales en bibliotecología (82%) la responsabilidad de alcanzar o no el nuevo modelo de biblioteca, aunque como los datos lo demuestran estos están muy indefensos o exentos de esta en tanto el apoyo por parte de personal técnico y/ o administrativo es deficiente, y como se señala, esto conlleva a una dispersión y gasto de esfuerzos en actividades que a pesar de que son principalmente de apoyo logístico limitan las posibilidades del bibliotecólogo (a) de contribuir a modificar todo un sistema tradicional de bibliotecas proveniente de situaciones económicas, sociales y políticas muy distintas a las del mundo actual.

Es necesario destacar que el SINABI contempla en su marco estratégico políticas como la Redefinición de la estructura organizativa que facilite la gestión administrativa y presupuestaria de acuerdo con lo nuevos cambios (Ver pág. 56), sin embargo, con los datos del cuadro 15 se infiere que la política relativa al establecimiento de acciones que contribuyan a que los bibliotecarios realicen una gestión administrativa acorde con las políticas y objetivos de las bibliotecas públicas establecidas por la IFLA y la UNESCO, no ha dado el resultado esperado, por cuanto gran parte del esfuerzo de los bibliotecólogos (as) a cargo de cada una de las 33 bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica se difumina en el cumpliendo

de funciones que por su naturaleza podría realizar el personal de apoyo con el que se debería contar.

4.1.2. Opinión de los Usuarios (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica

Las bibliotecas públicas deben ser competitivas en el mundo de la información y deben cumplir a cabalidad no solo con ser acervos de información, sino también con hacer posible que esta llegue en forma oportuna a los usuarios de todas las condiciones sociales; un servicio siempre está en función de los usuarios y/o clientes.

A pesar de que en teoría esta meta pareciera de muy fácil cumplimiento, en la práctica ha topado con una serie de dificultades que la imposibilitan, retrasan o distorsionan; entre ellas se encuentra el fenómeno de la escolarización, que como ya se ha señalado (datos ofrecidos por directores de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica) atenta contra la democratización de la información de las pautas sobre la biblioteca pública impulsado por la IFLA y la UNESCO.

Dada la trascendencia del fenómeno de la escolarización de la biblioteca pública para el Sistema Nacional de Bibliotecas, fue necesario que además de contar con el criterio o percepción de los directores de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica respecto de algunos factores que podrían incidir directa o indirectamente, consciente o inconscientemente, por necesidad o por limitaciones económicas a su reproducción y/o mantenimiento; también se contempla el de los usuarios reales, quienes tienen un papel protagónico en la problemática.

El estudio abarcó una encuesta realizada por medio de un cuestionario de 12 preguntas a una muestra de 132 usuarios reales de las 33 bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

Edad de la población de usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica .

De acuerdo con los datos del cuadro 24 y gráfico 16 se observa que la edad predominante de los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, oscila entre los 10 y 25 años, representando el 75% (37% de 15-18 años, 28% de 19-25 años y 10% de 10-14 años) de la población total. El rango de edad predominante concuerda con los períodos en que se realizan estudios de enseñanza primaria, secundaria y universitaria; es decir, que las bibliotecas

públicas oficiales de Costa Rica son utilizadas mayoritaria y principalmente por una población académicamente activa, y que por ende, los servicios que se brindan están concentrados en solventar las necesidades de este tipo de usuarios, resultados contundentes que demuestran que las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica están escolarizadas.

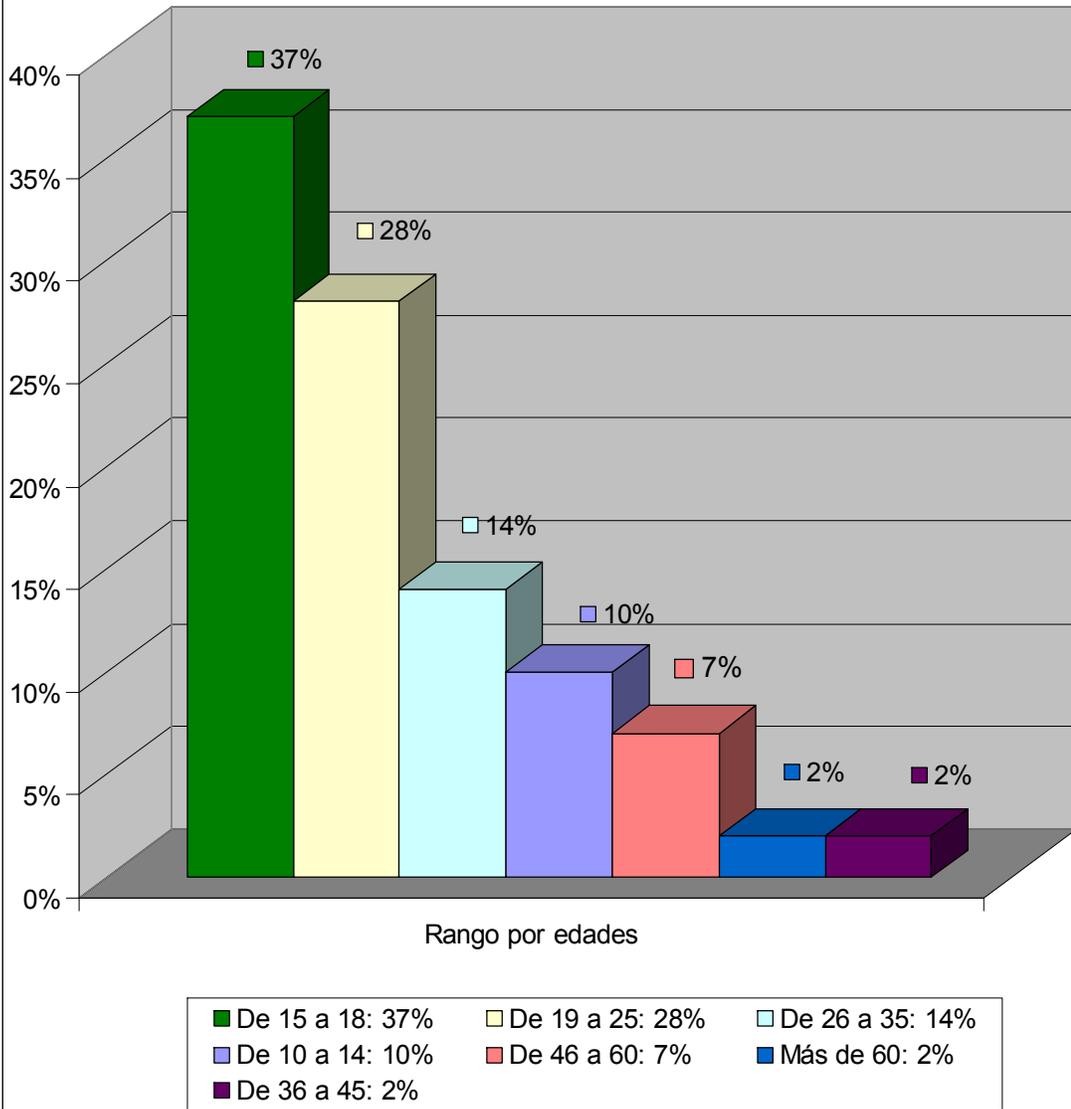
Cuadro 24

Edades de los usuarios (as) que visitan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004

Rango de edades (años)	Absoluto	Porcentaje %
De 10 a 14	13	10
De 15 a 18	49	37
De 19 a 25	37	28
De 26 a 35	18	14
De 36 a 45	3	2
De 46 a 60	9	7
Más de 60	3	2
Total:	132	100 %

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Gráfico 16
Distribución porcentual de las edades de los usuarios (as) que visitan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

En contraste la población de adultos que utiliza las bibliotecas públicas oficiales costarricenses representa un 25% de la población total (un 14% de 26-35 años, un 2% de 36-45 años, un 7% de 46-60 y un 2% de más de 60 años) que también corroboran los datos respecto del tipo y afluencia de usuarios proporcionados por los directores (Ver cuadro 9, gráfico1, cuadro 10 y gráfico 2).

En síntesis, los usuarios que absorben u obtienen mayores beneficios de los servicios, de la colección, de la infraestructura, de las actividades y del personal de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, es la población de estudiantes de nivel académico comprendida entre las edades de 10 a 25 años.

Distribución de los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica de acuerdo con el sexo y la edad.

En el cuadro 25 y el gráfico 17 se hace alusión a la distribución de usuarios por sexo, así como en el cuadro 26 y gráfico 18, se distribuyen los usuarios por sexo y edad. Con base en estos datos se establece que un 64% de los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales es de sexo femenino, en contraste con un 36% de población de usuarios de sexo masculino. Del 100% de usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, el 65% pertenecen al rango de edad de 15 a 25 años, un 46% son de sexo femenino y un 19% son de sexo masculino, es decir, tanto la población femenina como la masculina que utiliza las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, se corresponde por la edad, con el período escolar de nivel de secundaria y universidad.

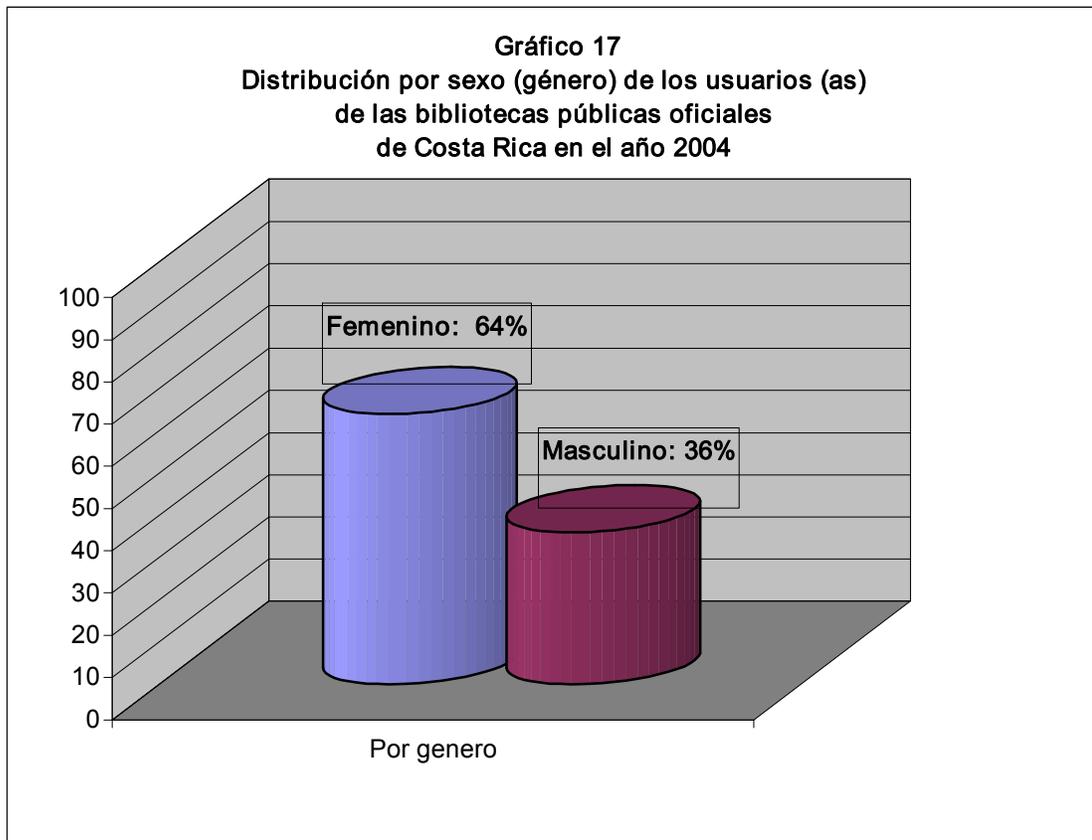
Por otra parte, es interesante acotar diferencias entre la población de usuarias y la población de usuarios. De la población usuaria femenina solo un 4%, ubicado en el rango de edad de 10 a 14 años, es decir, población de nivel de enseñanza primaria, utiliza las bibliotecas públicas oficiales costarricenses; en contraposición, de un 6% de usuarios masculinos también ubicado en el mismo rango de edad y del mismo nivel de enseñanza.

Cuadro 25

Distribución por sexo (género) de los usuarios (as)
de las bibliotecas públicas oficiales de
Costa Rica en el año 2004

Sexo (género)	Absoluto.	Porcentaje (%)
Femenino	85	64
Masculino	47	36
Total	132	100 %

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

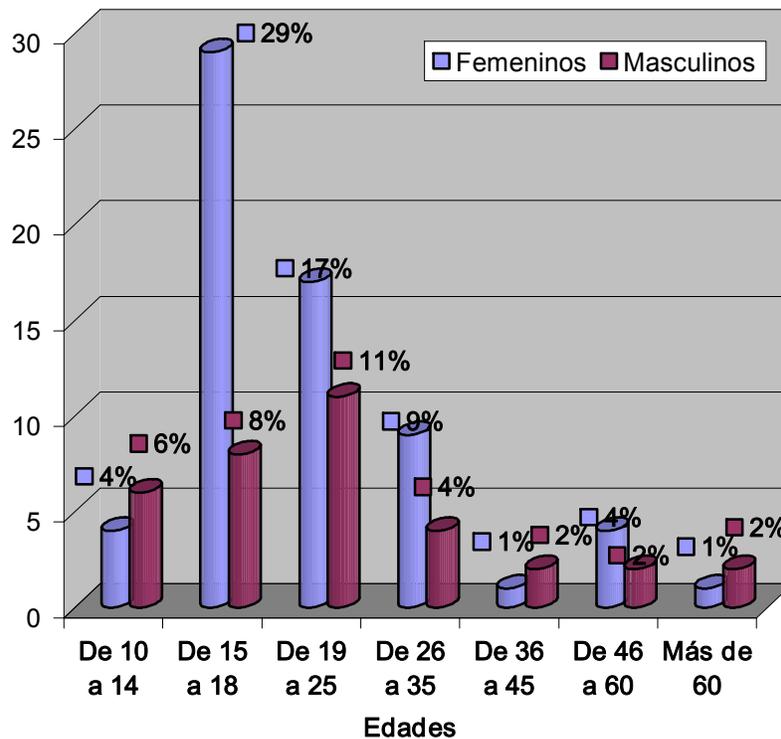
Cuadro 26

Distribución por edades de acuerdo con el género de los usuarios (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004

Sexo	Absoluto	Porcentaje %
Femenino	85	64%
De 10 a 14	5	4
De 15 a 18	38	29
De 19 a 25	22	17
De 26 a 35	12	9
De 36 a 45	1	1
De 46 a 60	6	4.5
Más de 60	1	1
Masculino	47	36%
De 10 a 14	8	6
De 15 a 18	11	8
De 19 a 25	15	11
De 26 a 35	6	4.5
De 36 a 45	2	1.5
De 46 a 60	3	2
Más de 60	2	1.5
Total de usuarios	132	100 %

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Gráfico 18:
Distribución porcentual por edades de acuerdo con el género de los usuarios (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

En cuanto a la población de usuarios adultos comprendida en un rango que va de 26 a 60 años los datos muestran que un 14.5% de estos usuarios es de sexo femenino en contraste con 8% de sexo masculino, sin embargo, cabe destacar que de estos adultos tanto de sexo femenino (9%) como masculino (4.5%) quienes más utilizan las bibliotecas públicas oficiales son los adultos comprendidos en el rango de edad que va de 26 a 35 años, paralelo al periodo de instrucción o enseñanza universitaria.

En cambio los adultos comprendidos en el rango de edad de 36 a 60 años representan un 5.5% los de sexo femenino y un 3.5% los de sexo masculino; por último, los adultos comprendidos en el rango de edad más de 60 años de sexo femenino y masculino solo representan un 2.5% del total de la población de usuarios de los centro bibliotecarios oficiales de nuestro país.

En este sentido llama la atención que en ese escaso 2.5% de adultos se encuentran los pensionados o jubilados, para quienes la biblioteca podría convertirse en un lugar de encuentro ideal, en el que estos adultos, además de compartir sus experiencias, podrían beneficiar o ayudar a otras personas de sus comunidades y/o a las bibliotecas con sus habilidades profesionales, personales, fomentando la lectura o simplemente en el compartir.

Concretamente estos datos permiten confluir en el criterio de que en cuanto al usuario adulto todavía les queda mucho por resolver a las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, tanto en lo respectivo a atracción como en lo referente a estrategias para subsanar sus necesidades de información y de realización personal.

En consecuencia, sigue siendo el usuario académico o estudiantil al que se le han procurado satisfacer sus necesidades, sin que se de una equitativa satisfacción de necesidades informativas y personales de otros de los muchos grupos sociales que conforman las comunidades o entorno del sistema bibliotecario nacional; aspiración de cualquier entidad de carácter social como lo son las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

Ocupación de la población de usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

Tal y como se muestra en el cuadro 27 y gráfico 19, el 73% de los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica son estudiantes, en contraste con un 18% de usuarios que se ubica en el ámbito laboral (7% trabajadores, 5% empleados públicos, 4% profesionales y 2% comerciantes, la amas de casa representan solo un 6%, los jubilados o pensionados solo un 1.5% y otros, no se especifica un 1.5% de la población total de usuarios).

Es preciso destacar que este 18% de usuarios del ámbito laboral a la vez son estudiantes universitarios (contestaron más de una opción), el 6% de amas de casa indican que acompañan a sus hijos a hacer trabajos extraclase y solo el 3% restante (jubilados y otros) utilizan los servicios para entretenerse.

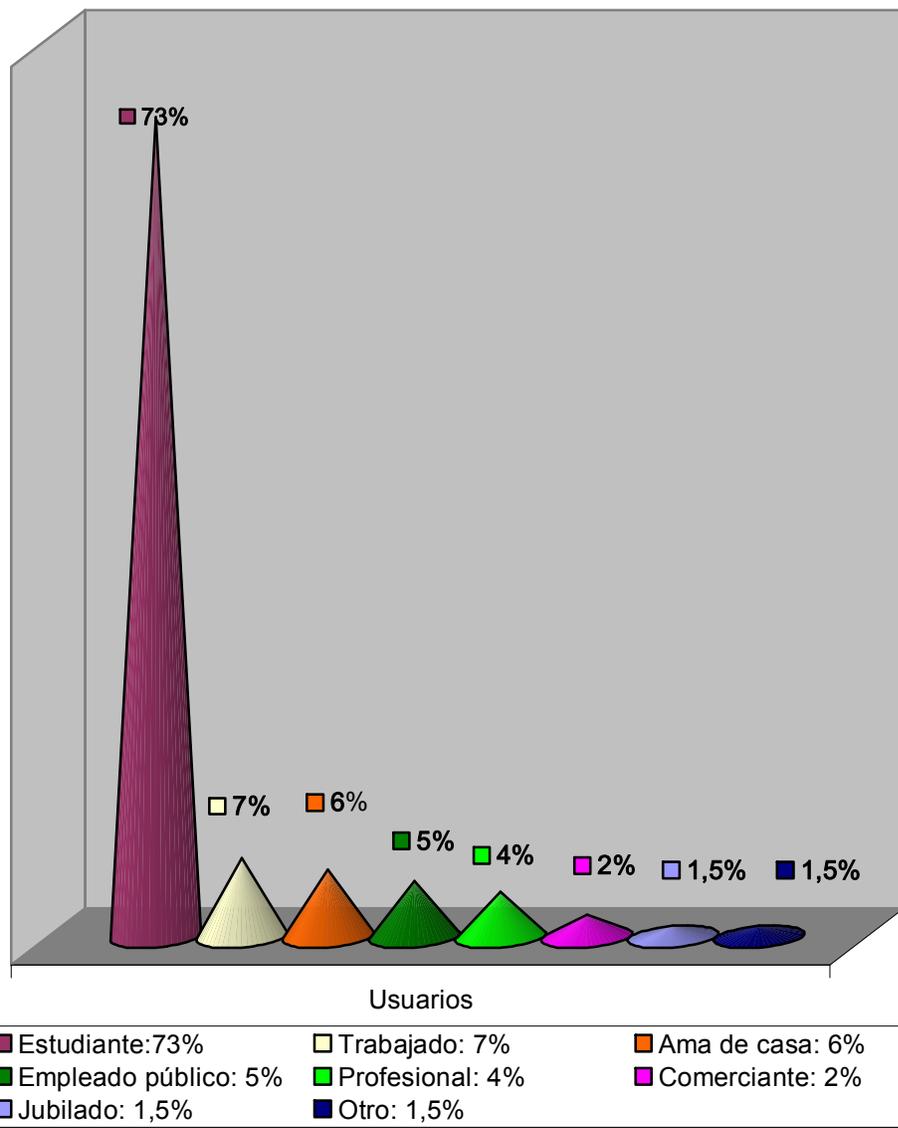
Cuadro 27

Ocupación de los usuarios (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004

Ocupación	Absoluto.	Porcentaje %
Estudiante	102	73
Trabajador	10	7
Empleado público	7	5
Profesional	6	4
Comerciante	3	2
Jubilado	2	1,5
Ama de casa	8	6
Otro	2	1,5
Total:	140	100 %

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Gráfico 19
Distribución porcentual ocupacional de los usuarios (as)
de las bibliotecas públicas oficiales de
Costa Rica en el 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Por la ocupación de la mayoría de la población de usuarios reales de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, queda muy claro, que este es uno de los factores determinantes para la permanencia del fenómeno de la escolarización, ya que otros usuarios potenciales, todavía no han logrado encontrar en estas instituciones, motivos suficientes para constituirse en partícipes de sus actividades y servicios. También, debe ser un llamado de atención, para que las distintas bibliotecas públicas oficiales de nuestro país, visualicen que como parte de su quehacer urgente está el generar campañas de atracción y difusión para que una población tan importante como la de los distintos tipos de trabajadores y amas de casa, puedan participar de los beneficios de las bibliotecas públicas y así estas adquieran la fisonomía de una verdadera institución informativa de carácter social.

Nivel educativo o grado académico de los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

El cuadro 28 y gráfico 20 muestran respectivamente que el 100% de los usuarios (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica es de tipo académico, es decir, ha recibido o pertenecen a algún tipo de educación formal a saber: un 44% de la población de usuarios corresponde a la educación secundaria, un 31% a la educación universitaria, un 18 % a la educación primaria y solo un 6% a la educación técnica.

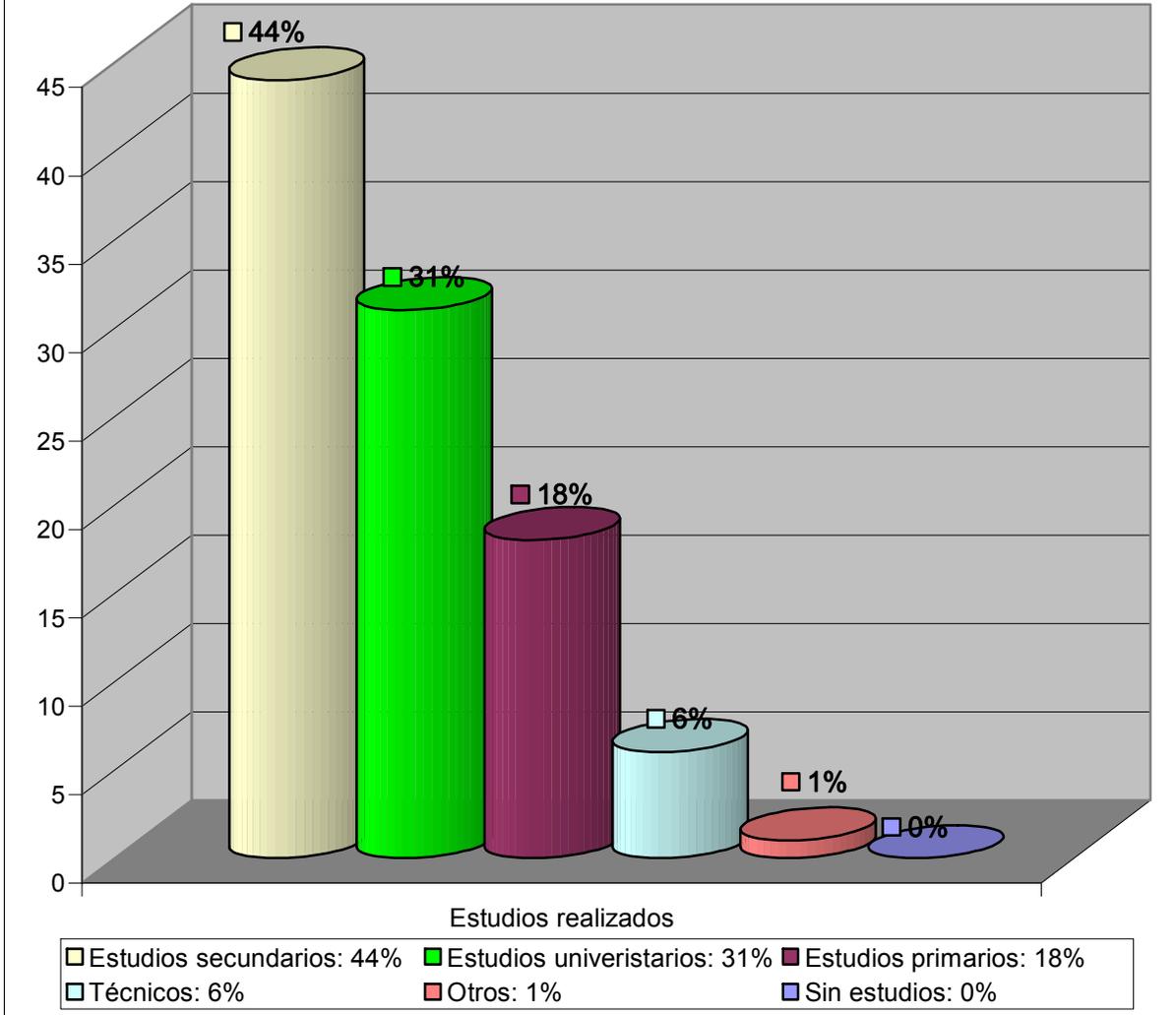
Cuadro 28

Nivel educativo de los usuarios (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004

Estudios realizados	Frecuencia.	Porcentaje %
Sin estudios	0	0
Primarios	32	18
Secundarios	78	44
Técnico	11	6
Universitarios	56	31
Otros especifique:	2	1
Total:	179	100 %

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Gráfico 20
Nivel educativo de los usuarios (as) de las bibliotecas
públicas oficiales de Costa Rica
en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

El nivel educativo formal-académico de los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, demuestra que estos centros se han constituido en un lugar apto para que los estudiantes, principalmente de enseñanza secundaria, puedan realizar sus trabajos y resolver sus necesidades de

información; lo cual si bien es una de sus funciones, no debe constituirse en la única y más importante tanto para los (as) bibliotecólogos (as) como para quienes están encargados de regir las bibliotecas del país y establecer las políticas nacionales para su mantenimiento y estabilidad. Ello en vez de constituir las en un agente de transformación social, perpetúa el modelo escolarizado de biblioteca que en Latinoamérica ha prevalecido durante mucho tiempo y que en vez de democratizar el conocimiento lo mantiene al alcance de solo unos pocos.

Motivos de los usuarios para visitar las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica

La población de usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica indica, mediante los datos del cuadro 29 y gráfico 21, que un 60% tiene como objetivo primordial de su visita a la biblioteca realizar tareas o trabajos extra-clase correspondientes a sus labores escolares, seguidos por un 14% correspondiente a quienes desean investigar u obtener información sobre temas de interés general, por un 12% para actividades no especificadas, por un 10% que las utiliza para leer y, por último, por solo un 3% que las visita para entretenerse.

De acuerdo con los datos anotados se puede inferir que la población de las comunidades donde se encuentran las bibliotecas públicas de Costa Rica tienen poco conocimiento de otras actividades o posibilidades que se podrían realizar en ellas, ni tiene dentro de su marco de referencia la posibilidad de que la biblioteca se pueda constituir en un espacio del que pueda ser partícipe. Por otra parte, se podría considerar que el impacto como ente social todavía es incipiente, no ha logrado que los usuarios comprendan y compartan el nuevo perfil de biblioteca pública latinoamericana que se procura por medio de todas las políticas, propuestas y acciones estratégicas, tanto de entes nacionales como internacionales.

Queda claro que en el imaginario general de los usuarios reales y potenciales de estas bibliotecas, solo se las concibe como suplidoras de necesidades relacionadas con el quehacer académico. La biblioteca se queda así dentro de una concepción poco dinámica y si muy conservadora y/o tradicional.

Parte de las acciones estratégicas del SINABI está el “Apoyo a los programas de promoción de la lectura, especialmente en la población infantil y adolescente”, sin embargo, solo un 10% de los usuarios de las 33 bibliotecas públicas de Costa Rica las utiliza con ese objetivo, lo cual demuestra que el SINABI no ha logrado concretar sus acciones en la práctica cotidiana del quehacer de estas instituciones.

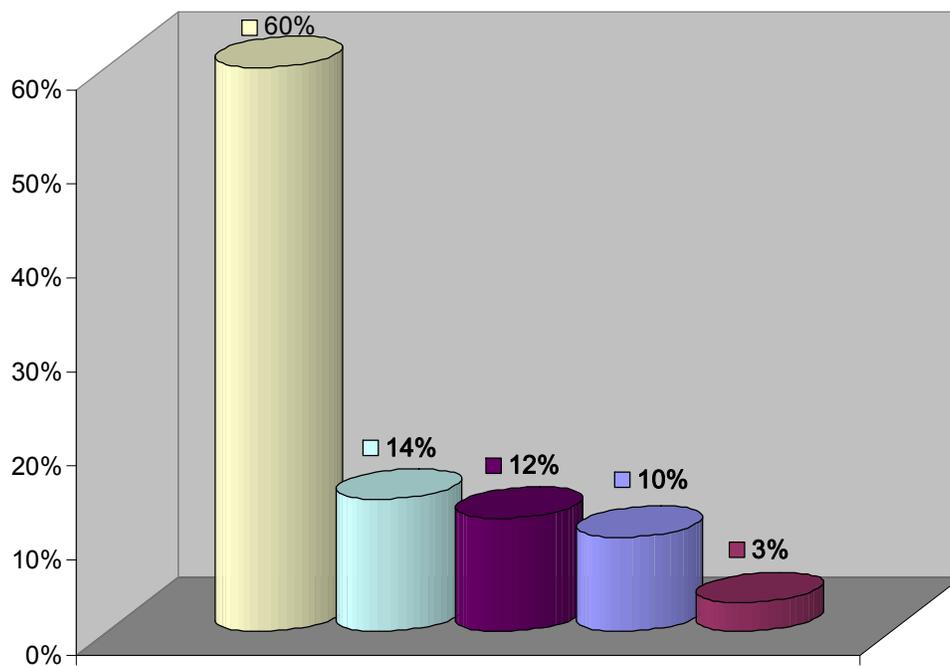
Cuadro 29

Motivos de los usuarios (as) para visitar las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004

Motivo de visita	Absoluto	Porcentajes %
Para leer	15	10
Para entretenerse	4	3
Hacer tareas o trabajos extra-clase	90	60
Investigar sobre temas generales, no escolares	21	14
Otros especifique	20	12
Totales	150	100%

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Gráfico 21
Distribución porcentual de los motivos de los usuarios (as) para visitar las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004



Motivo de visita

- Hacer tareas o trabajos extra clase: 60%
- Investigar sobre temas generales no escolares: 14%
- Otro: 12%
- Para leer: 10%
- Para entretenerse: 3%

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

La información del cuadro 29 y gráfico 21 indica que un 60% de los usuarios visita las bibliotecas públicas para realizar labores escolares y solo un 3% lo hace para entretenerse, dato que muestra que la población de usuarios reales, desconoce las actividades que se realizan en estas instituciones o simplemente no les interesa tener una participación activa.

Retomando los datos suministrados por los directores en el cuadro 10 y gráfico 2 en cuanto al tipo de usuario que visita las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, estos indican que son los estudiantes (primaria, secundaria y universidad) con un porcentaje del 82%, quienes las visitan siempre, en contraposición de un 18% pertenecientes a los otros sectores de la población (niños de 0-6 años, amas de casa, trabajadores y otros grupos); si se toma en cuenta este último dato (18%) se denota que hay una minoría de representantes de algunos sectores de la sociedad que al menos visitan siempre las bibliotecas; en contraste con un 92% de usuarios de estos mismos sectores que las visitan eventualmente (a veces).

En contraposición, está el “Informe de evaluación anual en el nivel programático de 2004”, en el análisis de los resultados obtenidos presentados por la Dirección de Bibliotecas Públicas, la Dirección de Biblioteca Nacional y la Jefatura de la Unidad Administrativa Financiera a la Dirección del SINABI y que ésta remite al Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, cuando indican en el apartado correspondiente a las metas de gestión propuestos por el SINABI “obtener el 80% de asistencia en las actividades programadas por las bibliotecas del Sistema”.

Según los datos en el análisis de los resultados obtenidos, muestra que “a las diversas actividades organizadas por el SINABI asistieron 94.272 personas,

cantidad de asistentes que superó en forma considerada la meta propuesta para el año 2004”, este mismo informe declara que el incremento se debió en gran medida al Festival del Día del Libro y de las Bibliotecas Públicas (Ver pág. 37); metas que se cumplen cuando las actividades son programadas con anterioridad, lo que concuerda con los datos de los directores (as) cuando dicen que en un 92% de los casos, los usuarios visitan la biblioteca eventualmente (a veces).

Con lo anterior se deduce, que el SINABI debería velar porque esta participación del 92% de usuarios eventuales (niños de 0-6 años, amas de casa, trabajadores, grupos con necesidades especiales, agricultores, artesanos), ver cuadro 10, se revierta, convirtiéndose en usuarios que visiten las bibliotecas públicas siempre y no eventualmente cuando se realizan actividades ya programadas.

Según los datos ofrecidos en el Informe de evaluación en el nivel programático, en el análisis de los resultados y en los de gestión, se infiere que de los 94.272 personas que asistieron a las actividades programadas por las bibliotecas en el 2004, y que al parecer el incremento se debió a las actividades en el Día del Libro y las Bibliotecas Públicas (22 y 23 de abril), se deduce que de las 3.095 actividades de extensión cultural que se realizaron en este año, existe una mayoría que se han de ubicar en esas fechas (Ver pág. 37); puesto que los datos no concuerdan con los ofrecidos por los directores en el cuadro 9 y gráfico 1 (tipo de usuario predominante); en el cuadro 10 y gráfico 2 (tipo de usuarios que visitan las bibliotecas) y en cuadro 17 y gráfico 9 (tipo de servicios contemplados los culturales, educativos, recreativos y de extensión) en la opción siempre y los suministrados por los usuarios reales en el cuadro 29 y gráfico 21 (motivos de los usuarios para visitar las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica)

Satisfacción de los usuarios reales respecto a las colecciones de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica

A pesar de que según la información del cuadro 30 y gráfico 22 el 75% de los usuarios manifiesta que (siempre 33% o casi siempre 42%) sus necesidades de información se han visto satisfechas, hay un 25% de usuarios que afirma que para ellos solo eventualmente (a veces, 23% y nunca 2%).

Para este 25% de usuarios según lo manifestado en el (cuadro 30, gráfico 22), se admite un cuestionamiento acerca de si las bibliotecas públicas cuentan con los fondos documentales necesarios, si estos fondos están desactualizados o son pertinentes al tipo de usuario real y/o necesidades de cada comunidad, si las políticas de descarte funcionan adecuadamente o son inexistentes, si las bibliotecas han incorporado tecnologías aptas para resolver necesidades informativas muy particulares y/o especializadas que puedan ser accedidas directamente por los usuarios.

Es indispensable apuntar que el SINABI contempla dentro de sus metas de gestión algunas que están relacionadas directamente con los aspectos en comentario, a saber:

- 1) Incrementar en un 10% los fondos documentales de las bibliotecas públicas y Biblioteca Nacional.
- 2) Incrementar el servicio de Internet en el 15% en las bibliotecas del Sistema.

Dentro de sus objetivos estratégicos se encuentra "Modernizar los servicios de información que brindan las bibliotecas del Sistema Nacional de Bibliotecas para satisfacer en forma más eficiente las necesidades de los usuarios.

El rango correspondiente a las necesidades de información de los usuarios, se utilizó en la variable tipo de usuario, para la toma de decisiones en la

investigación, identificar el tipo de usuario y especialmente para conocer las necesidades informativas, educativas, recreativas y culturales de los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica; información que contrasta con las metas de gestión y relevancia del SINABI, así como los objetivos estratégicos para el año 2004.

Retomando la información aportada cuando se analizó la cantidad de títulos de las colecciones de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en relación con el punto a) Incrementar en un 10% los fondos documentales de las bibliotecas públicas donde se indica, según lo descrito y comentado respecto de los datos del cuadro 16 y gráfico 8, esto no ha sido posible, especialmente porque los recursos son insuficientes y exiguos como lo confirman las Licdas. Madrigal y Chaves cuando abordaron el tema del presupuesto.

En cuanto al punto b) Incrementar el servicio de Internet en el 15% de las bibliotecas del Sistema; este punto se contempla cuando se analizan los servicios y actividades que deberían brindar las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el comentario del cuadro 32 y gráfico 25.

Por otro lado, dentro de los objetivos estratégicos se encuentra "Modernizar los servicios de información que brindan las bibliotecas del Sistema Nacional de Bibliotecas para satisfacer en forma más eficiente las necesidades de los usuarios", mismo, que se ha visto imposibilitado por la falta de presupuestos; porque las consultas muy particulares y/o especializadas no pueden ser accesadas directamente por los usuarios de las bibliotecas del SINABI, puesto que no cuentan con el equipo tecnológico suficiente, según lo demuestran los datos del cuadro 32 y gráfico 24 en el aparte correspondiente a "Servicios electrónicos, Internet, correo electrónico", cuando se indica que solo un 16% de los usuarios consideran este servicio entre excelente y bueno.

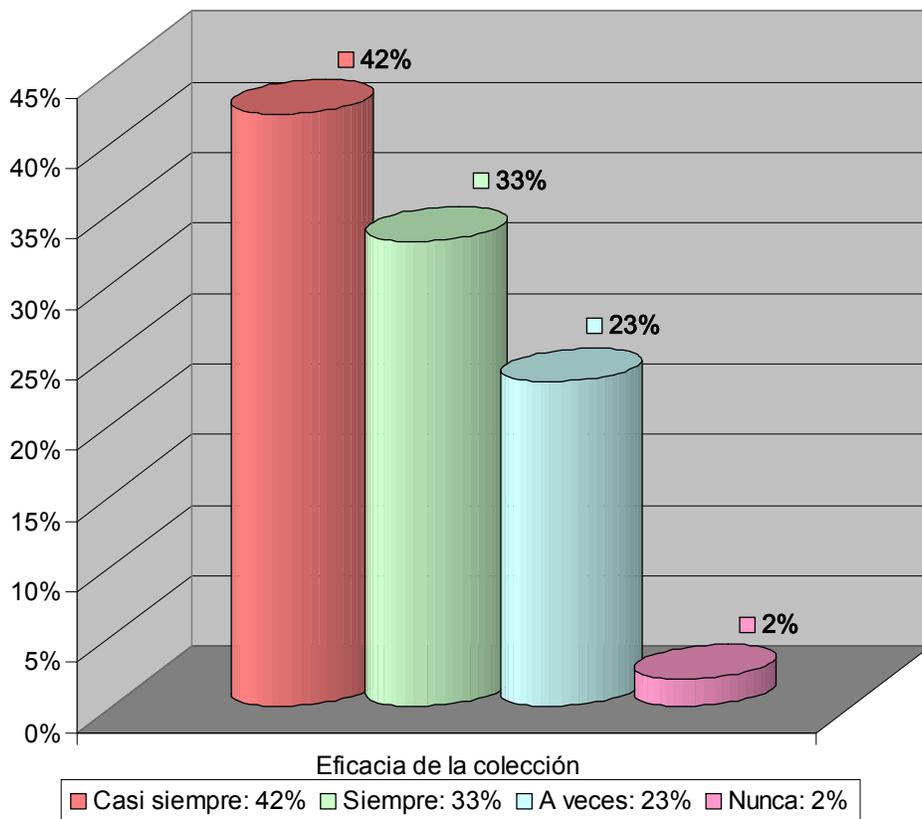
Cuadro 30

Satisfacción del usuario real respecto a las colecciones de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004

Eficacia de la colección	Absoluto	Porcentaje %
Siempre	43	33
Casi siempre	55	42
A veces	30	23
Nunca	4	2
Total:	132	100 %

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Gráfico 22
Distribución porcentual de la satisfacción del usuario real respecto a las colecciones de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Áreas que deben reforzar su acervo bibliográfico según los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica

Según el cuadro 31 y gráfico 23, el 58% de los usuarios recomienda que el área de la colección que más se debe reforzar es la de ciencia y tecnología, en contraposición de un 42% que no responde, seguida por la de apoyo académico con un 31% en contraposición de un 69% que no responde y por la de información de utilidad pública con un 24%.

Con estos datos se pone en evidencia como los usuarios reales conformados en su mayoría, por usuarios de niveles escolares, colegiales y universitarios, privilegian los acervos de tipo académico, pues como era de esperarse de 132 usuarios entrevistados, el 69% de ellos no le interesó responder esta pregunta, puesto que al parecer están satisfechos con la colección que les brinda información para realizar sus tareas y trabajos académicos y solo un 31% de ellos responde afirmativamente esta opción. Consecuentemente este puede ser un factor determinante en el accionar de los (as) usuarios (as), los (as) bibliotecólogos (as) y los entes reguladores de las bibliotecas; en tanto este puede constituirse en el principal referente contemplado en y para el establecimiento de las directrices o pautas por seguir respecto de las colecciones, los servicios, el personal, la infraestructura, la distribución de los espacios y las actividades por realizar por parte de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, con el inconveniente de que se estarían soslayando o excluyendo las demandas informativas de otro tipo de usuarios (24% información de utilidad pública), de usuarios reales o potenciales.

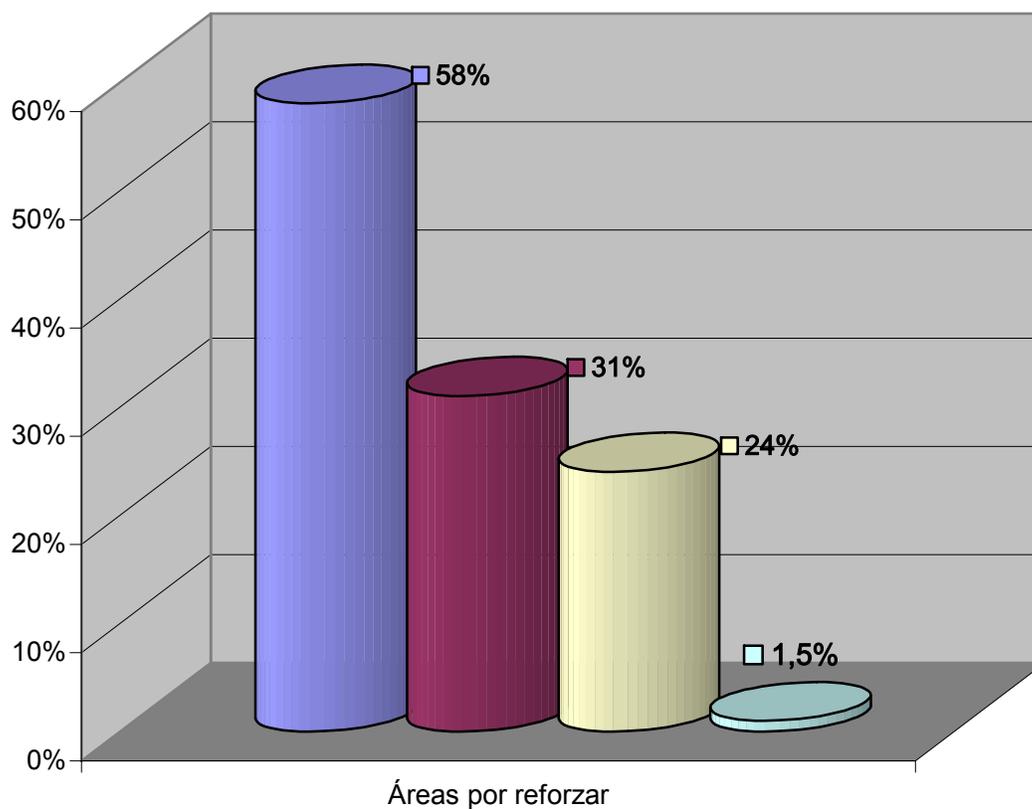
Cuadro 31

Áreas de la colección que se deben reforzar en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004.

Área por reforzar	Respuestas		No responde		Total usuarios	
	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %
Área de apoyo académico	41	31	91	69	132	100
Área de ciencia y tecnología	77	58	55	42	132	100
Información de utilidad pública	32	24	100	76	132	100
Otras áreas	2	1.5	130	98.5	132	100

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Gráfico 23
Áreas de la colección que se deben reforzar en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004



■	Área de ciencia y tecnología: 58%
■	Área de apoyo académico: 31%
■	Información de utilidad pública: 24%
■	Otras áreas: 1,5%

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Si los acervos bibliográficos de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica no se promocionan y/o direccionan hacia otros nichos sociales de sus comunidades, se mantendrán en una especie de pedestal, que las hace parecer, a la vista de muchos usuarios reales y potenciales, como lugares asequibles solo para ciertos grupos privilegiados.

Servicios y actividades brindados a los usuarios por parte de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004

En general un 20% de los usuarios calificó de excelentes todos los servicios brindados por las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, un 18% los consideró buenos, un 8% regulares, un 3% malos, un 23% no utilizados, un 11% como no ofrecidos y un 17% no responde.

Los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica según el cuadro 32 y gráfico 24, establecieron que los servicios con menos fallas o de mejor calidad (calificados por la mayoría como excelentes) fueron el préstamo a sala y a domicilio, el archivo documental y la sala infantil. Servicios tradicionales que para el usuario real (que es académico) en su mayoría son los que permiten resolver necesidades de carácter escolar o de carácter tradicional.

En contraste, los servicios menos tradicionales como las cajas viajeras, las colecciones itinerantes, los servicios para el adulto mayor y los discapacitados, así como los servicios de internet y correo electrónico fueron calificados negativamente por ser considerados servicios inexistentes o no ofrecidos en muchas de las bibliotecas en mención.

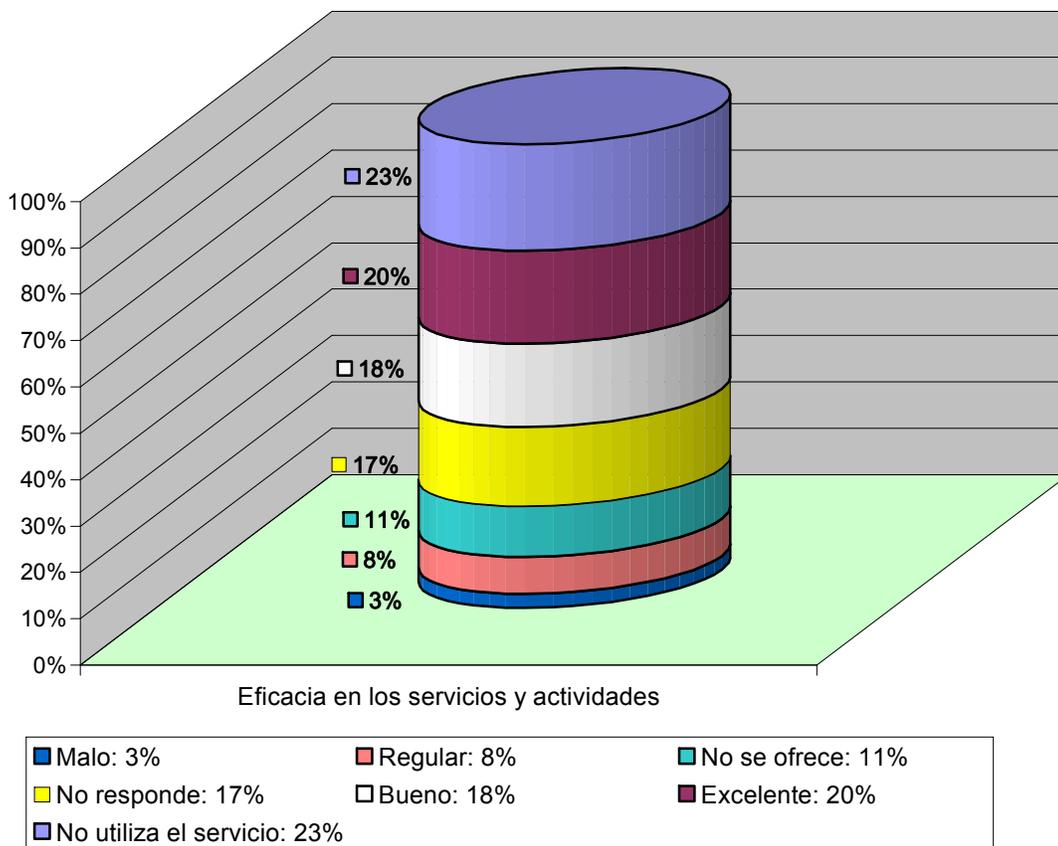
Con estos datos podemos hacer una especie de cadena de ideas que nos permita confluír en qué y cómo están los servicios bibliotecarios oficiales en Costa Rica en relación con las funciones objetivos y metas dictaminadas por la IFLA y la UNESCO y en relación con las metas, políticas y parámetro del SINABI .

**Rendimientos de los servicios y actividades de las bibliotecas
Públicas oficiales de Costa Rica
en el año 2004**

Eficacia de los servicios y actividades	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No utiliza el servicio	No se ofrece	No responde	Total								
Porcentaje total parcial %	20	18	8	3	23	11	17	100								
Evaluación por servicio y actividad	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %				
Préstamo a sala	91	69	29	22	3	2	0	0	3	2	0	0	6	5	132	100
Préstamo a domicilio	26	20	24	18	14	11	3	2	33	25	15	11	17	13	132	100
Archivo documental	31	23	51	39	12	9	0	0	17	13	0	0	21	16	132	100
Sala Infantil	39	30	22	17	9	7	2	1	36	27	1	1	23	17	132	100
Charlas, cursos, conferencias, etc.	19	14	29	22	6	5	5	4	42	32	4	3	27	20	132	100
Exposiciones: fotografías, pintura, etc.	15	11	19	14	18	14	4	3	41	31	12	9	23	17	132	100
Formación de usuarios	23	17	25	19	14	11	0		23	17	15	11	32	24	132	100
Cajas viajeras colecciones itinerantes	8	6	14	11	13	10	1	1	48	36	18	14	30	23	132	100
Información de utilidad pública: turismo,	10	8	28	21	15	11	3	2	33	25	14	11	29	22	132	100
Servicios especiales para adulto mayor	14	11	14	11	8	6	11	8	42	32	19	14	24	18	132	100
Servicios electrónicos: Internet, correo electrónico	11	8	10	8	7	5	13	10	13	10	58	44	20	15	132	100

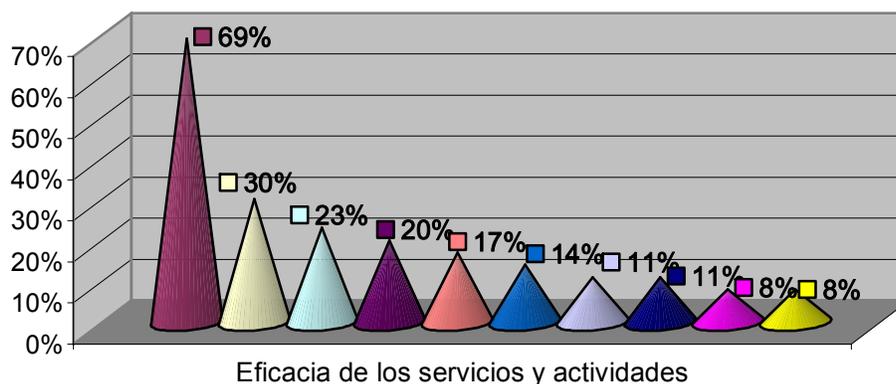
Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Gráfico 24
Rendimiento en los servicios y actividades de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Gráfico 25
Distribución porcentual de los servicios que son calificados de excelente por los usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004



- Préstamo a sala: 69%
- Sala infantil: 30%
- Archivo documental: 23%
- Prestamo a domicilio: 20%
- Formación de usuarios: 17%
- Charlas y cursos: 14%
- Exposiciones de fotografías, pinturas: 11%
- Servicios especiales para adulto mayor entre otros: 11%
- Servicios de utilidad pública: 8%
- Servicios electrónicos, internet: 8%

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

El servicio que recibió más alta calificación fue el servicio de préstamo a sala, un 69% de los usuarios lo calificó así, según el cuadro 32 y gráfico 25, se brinda en todas las bibliotecas encuestadas y solo un 2% de usuarios afirma no utilizarlo, luego, que el servicio de sala infantil a pesar de que obtuvo el segundo lugar en cuanto a la calificación de excelente por parte de un 30% de usuarios, no es utilizado por un 27%, aunque solo en un 1% no se brinda, es decir, posiblemente este lugar mantiene un atractivo para muchos de los usuarios por su

presentación, pero en realidad el servicio es poco utilizado; el tercer lugar en calificación de excelente lo obtuvo el archivo documental, brindado en todas las bibliotecas encuestadas, un 23% de los usuarios lo consideró así y solo un 13% de usuarios no requiere de él; el cuarto lugar lo ocupó el préstamo a domicilio, un 20% de usuarios así lo calificó, sin embargo, un 25% de usuarios dice no utilizarlo y en un 11% de bibliotecas encuestadas no existe; el quinto lugar en excelencia lo ocupó el servicio de formación de usuarios con un 17%, pero a su vez otro 17% de usuarios dice no utilizarlo y en un 11% de bibliotecas encuestadas no existe.

En cuanto a otros servicios no escolares o no académicos, la situación es interesante de analizar, así por ejemplo, los servicios de carácter colectivo y dirigidos a públicos de diferente naturaleza como charlas, conferencias y cursos, fueron calificados como excelentes por un 14% de usuarios en contraste con un 32% de usuarios que no participa de este servicio a pesar de que solo un 3% de las bibliotecas no cuenta con él; por su lado, exposiciones de fotografías y/o pinturas recibieron por parte de un 11% de usuarios calificación de excelente, contra un 31% de usuarios que no asisten a ellas y un 9% de bibliotecas donde no se ofrecen.

Por último, los servicios poco convencionales como los servicios para adultos mayores y discapacitados fue considerado como excelente por un 11% de usuarios, en contraposición de un 32% que no lo utiliza y de que en un 14% de centros bibliotecarios encuestados no se brinda; el servicio de información pública fue calificado de excelente por solo un 8% de usuarios, y como no requerido por un 25% de ellos; el servicio de internet y correo electrónico fue calificado como excelente por un 8% de usuarios, contra un 10% que afirmaron no utilizarlo y de que en el 44% de bibliotecas encuestadas no se ofrece el servicio; por su parte, el servicio que recibió la calificación de excelente por el más reducido número de usuarios (un 6% fue el de cajas viajeras y colecciones itinerantes, paralelo a un 36% de usuarios que no lo utilizan y a un 14% de bibliotecas que no lo brindan.

Esta amplia gama de datos obtenidos de los usuarios reales de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica permite referirnos a los servicios ofrecidos por estas de tres formas distintas: los servicios tradicionales, académicos o escolares; los servicios colectivos o públicos y los servicios poco convencionales, con el objetivo de poder explicar con más claridad cómo son visualizados los servicios ofrecidos por las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

De acuerdo con esa perspectiva de análisis se trató de dilucidar algunas importantes observaciones, a saber:

1. Los servicios tradicionales, académicos o escolares (préstamo a sala, sala infantil, archivo documental, préstamo a domicilio y formación de usuarios son brindados en casi la totalidad de bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica y son considerados por una mayoría de usuarios reales como excelentes, a pesar de lo cual también guardan algunas diferencias entre sí. En lo que respecta al préstamo a sala y al archivo documental son los dos servicios más utilizados en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, solo un 15% de usuarios reales no requieren de estos servicios; en contraste están la sala infantil, el préstamo a domicilio y la formación de usuarios que son los servicios que presentan los más altos índices de no utilización por parte de los usuarios (un 69%) de usuarios reales no los requiere. Se concluye entonces que para los usuarios reales de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica a pesar de que los servicios tradicionales, académicos o escolares son excelentes, en su mayoría, no todos son requeridos por igual.

2. Los servicios o actividades de carácter público (charlas, cursos, conferencias, exposiciones –fotografías, pinturas-) a pesar de que se ofrecen en la mayoría de bibliotecas y que para algunos usuarios sean excelentes, un alto índice de usuarios (63%) no participa de ellos. Es necesario recordar que dentro

de las metas de gestión del SINABI se encuentra la siguiente: "c Obtener el 80% de asistencia en las actividades programadas por las bibliotecas del Sistema".

3. Los servicios poco convencionales (adultos mayores, discapacitados, cajas viajeras, colecciones itinerantes, Internet, correo electrónico) además de que resultaron ser los servicios calificados como excelentes por una alta minoría de usuarios (25%), también resultaron con el más alto porcentaje de bibliotecas que no los ofrecen (72%) y con un alto porcentaje de usuarios reales que no los utilizan (78%).

De acuerdo con toda la descripción y análisis de los datos del cuadro 24, puede afirmarse que los servicios que brindan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica deben ser evaluados en términos de su utilización, incorporación y ajuste a las necesidades tanto del usuario real como del potencial para que entonces si haya un verdadero aprovechamiento de los servicios tradicionales, un mayor dinamismo de los de carácter colectivo y una mayor inserción de los poco convencionales y así las bibliotecas públicas oficiales costarricenses realmente logren una innovadora gestión que a su vez redunde en el cumplimiento de su papel de servidoras sociales.

Servicios y/o actividades que deberán brindar las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica según los usuarios.

El SINABI tiene dentro de sus objetivos de las acciones estratégicas "Adecuar los servicios bibliotecarios al cambio tecnológico para facilitar el acceso a la información". Sin embargo, por medio de los datos del cuadro 32 quedó claro que un 79% (malo 10%, no utiliza el servicio 10%, no se ofrece el servicio 44 %, no responde 15%.) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica no cuenta y/o procura tener Internet, correo electrónico, bases de datos para el usuario, lo que corroboran los datos del cuadro 33 en el cual de 132 usuarios entrevistados

(100%) 115 usuarios (87%) deja claro que es un servicio con el que les gustaría contar porque no existe.

De acuerdo con el cuadro 33 y gráfico 26 con base en el total de respuestas de los usuarios (277), un 42% opina que les interesa que se ofrezca el servicio de internet, correo electrónico y bases de datos, los servicios como charlas, cursos y talleres sobre diferentes materias con un 22% y otros servicios (idiomas,

Cuadro 33

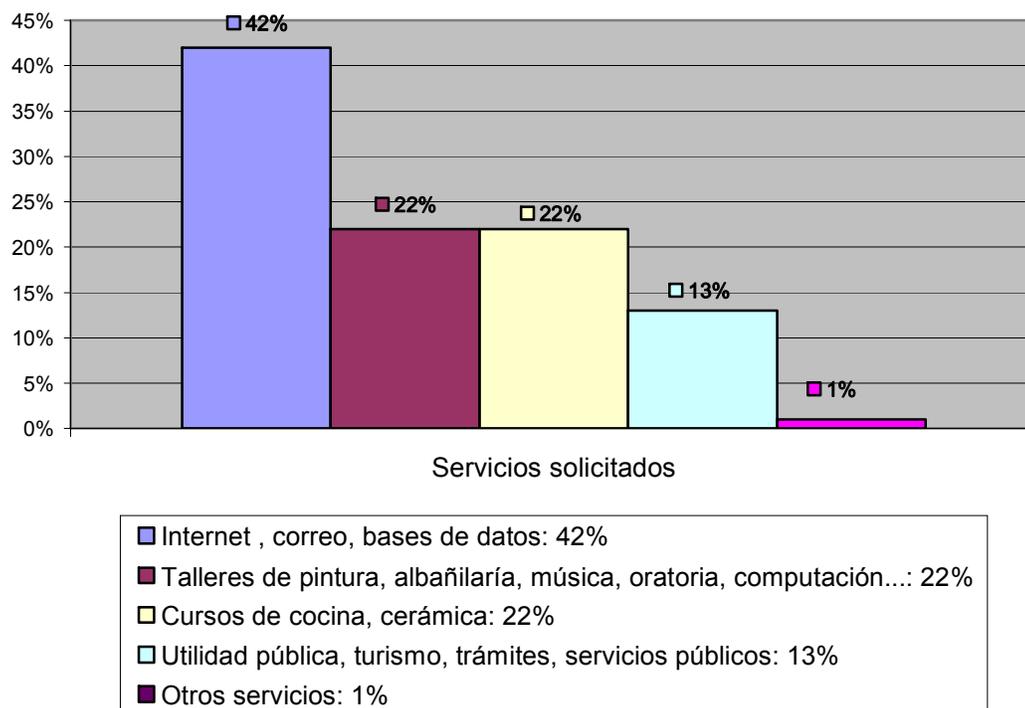
Servicios que le interesan al usuario, para que las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica lleguen a brindar o fortalecer

Servicios recomendados por los usuarios reales	Respuestas		No responde		Usuarios	
	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %
Internet, correo electrónico, bases de datos.	115	42	17	4	132	100
Talleres de pintura, albañilería, música, cerámica, oratoria, computación, mecánica	62	22	70	18	132	100
Cursos: cocina, albañilería, música, cerámica, oratoria, computación, mecánica	61	22	71	19	132	100
Servicios de utilidad pública: turismo, trámites, servicios públicos locales.	36	13	96	25	132	100
Otros servicios	3	1	129	34	132	100

actividades culturales con un 13%).

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Gráfico 26
Distribución porcentual de los servicios que a los usuarios (as) les gustaría que las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica les ofreciera, en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Se privilegia una vez más aquellos servicios que a pesar de no ser los tradicionales, si podrían fomentar que se piense en ellos como una herramienta para agilizar el proceso de elaboración y respuesta a los trabajos o asignaciones escolares.

Es interesante contrastar que los servicios como talleres, cursos, charlas, exposiciones, como se analizó anteriormente (análisis cuadro 25) ya son brindados en muchas bibliotecas, pero en ese mismo análisis quedó claro que son

servicios poco requeridos o de muy poca participación, por lo que podría pensarse que no se han sustentado en campañas de difusión de amplia cobertura.

Entre las Metas de gestión del SINABI se encuentra “Incrementar el servicio de Internet en el 15% de las bibliotecas del sistema”, servicio que actualmente es solo para uso administrativo como lo indica la Licda. Ocampo, Jefe del Departamento de Automatización del SINABI. En el año 2004 de la cuenta que corresponde a las bibliotecas públicas, solo pueden estar conectadas a Internet de manera simultanea 3 bibliotecas, las otras deben esperar para navegar en la red o para realizar las consultas que con anterioridad han sido solicitadas. Esta cuenta es para 30 usuarios que son: la Biblioteca Nacional, las oficinas administrativas de Dirección de Bibliotecas Públicas y 28 bibliotecas públicas que cuentan con equipo de cómputo y teléfono.

Cantidad de usuarios de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante el período de vacaciones

En el cuadro 34 y gráfico 27, el 60% de los usuarios manifiesta que no visita la biblioteca durante el período de vacaciones y solo un 33% sí las visita, en contraposición de un 7% que no responde.

Una gran mayoría de usuarios reales de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica se transforma, durante el período de vacaciones, en usuarios potenciales. Se desprende de ello que las bibliotecas no han logrado generar sus propios sistemas de atracción para que los usuarios las piensen como lugares de recreación para momentos como las vacaciones, y solo las visualicen como el lugar de estudio formal y cotidiano.

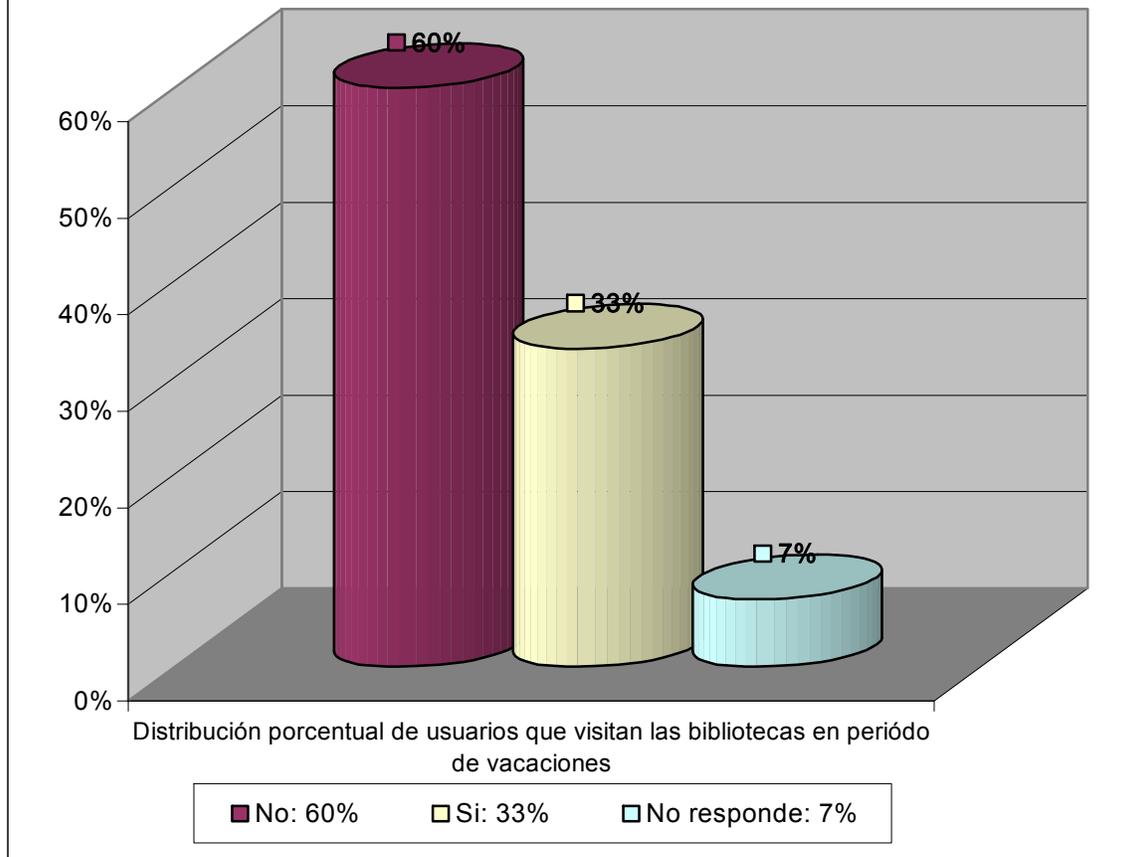
Cuadro 34

Usuarios(as) que visitan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante el periodo de vacaciones en el año 2004

Visita a la biblioteca durante el período de vacaciones.	Absoluto	Porcentaje (%)
Si	44	33
No	79	60
No responde	9	7
Total:	132	100 %

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Gráfico 27
Porcentaje de usuarios(as) que visitan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante el periodo de vacaciones en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Razones de los usuarios para no visitar las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante el período de vacaciones en el año 2004

En el cuadro 36 y gráfico 28, los usuarios manifiestan que las razones por las cuales no visitan las bibliotecas públicas durante el período de vacaciones son, por un lado, el que están cerradas (4%) de usuarios y por el otro, porque no las necesitan (91%) de usuarios, una minoría indican que por falta de tiempo (1%), no puede (1%), sale del país (1%), paseos (1%) y distancia (1%).

La población de usuarios de las bibliotecas públicas de Costa Rica como ha quedado demostrado mediante este estudio está constituida por los estudiantes del sistema formal de educación que visitan estos centros, con el propósito de realizar los trabajos asignados durante el período lectivo y por tanto, durante las vacaciones como no tienen trabajos académicos que resolver no consideran necesario acercarse a las bibliotecas. La biblioteca desde esta perspectiva no es en realidad otra cosa que un espacio para cumplir con obligaciones o asignaciones escolares.

El usuario real de las bibliotecas públicas costarricense tiene como único referente del concepto de biblioteca, el lugar en donde se pueden hacer consultas para resolver problemas relacionados con el ámbito académico.

Estos resultados, sin embargo, llaman la atención para que las bibliotecas públicas se preocupen por ofrecer a sus usuarios reales y potenciales otros referentes que transformen y renueven la concepción de biblioteca que estos manejan. Además diversificar, planificar y realizar actividades atractivas para que esta gran población de usuarios también se interese por la biblioteca.

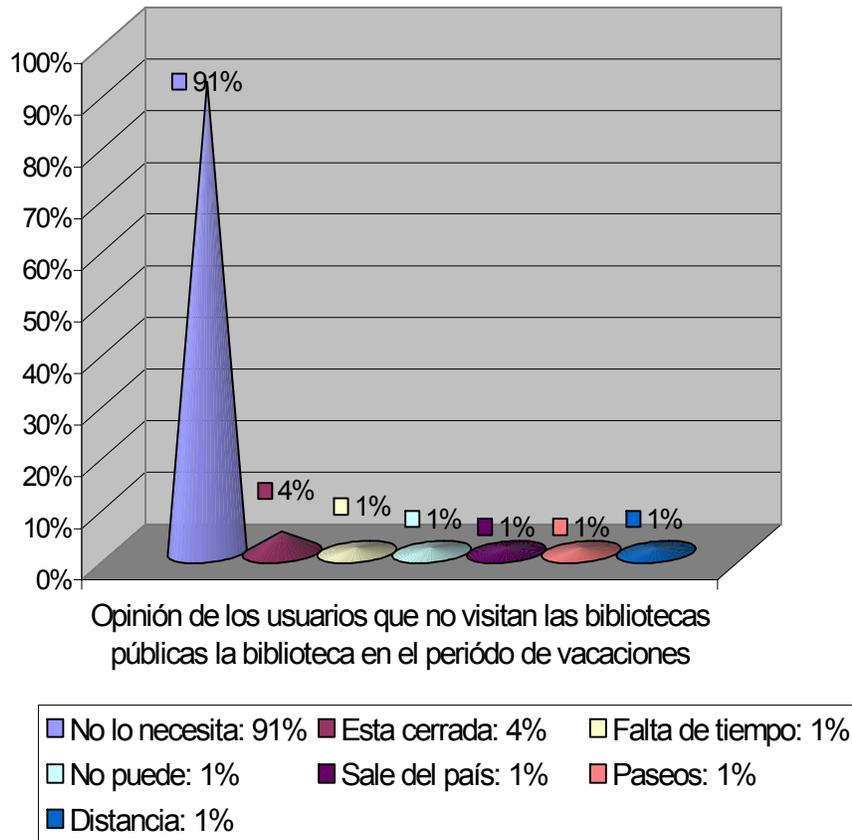
Cuadro 35
Razones de los usuarios (as) para no visitar las bibliotecas públicas
oficiales de Cosa Rica durante el período
de vacaciones en el año 2004

Motivo	Absoluto	Porcentaje %
Está cerrada	2	4
Falta tiempo	1	1
No puede	1	1
Sale del país	1	1
Paseos	1	1
No lo necesita	72	91
Distancia	1	1
Total:	79	100 %

Nota: La distribución de las opiniones recolectadas corresponde a los usuarios que manifestaron NO visitar la Biblioteca durante el período de vacaciones.

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Gráfico 28
Razones de los usuarios (as) para no visitar las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante el período de vacaciones en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Actividades realizadas por los usuarios durante sus visitas a las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el período de vacaciones

Según el cuadro 36 el mayor porcentaje de usuarios un 38% utiliza las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante sus vacaciones para leer, seguido de un 26% que las visita para entretenerse, de un 16% para estudiar, de

un 11% para investigar, de un 2% para escribir, de otro 2% para obtener información y de un último 5% para otros fines.

Entre los objetivos de la biblioteca pública esta la “recreación: favorecer el empleo positivo del tiempo libre del individuo y de los diferentes grupos de la comunidad, de acuerdo con edad, ocupación e interés, proporcionándoles el material y los medios que faciliten su aprovechamiento.”

Cuadro 36

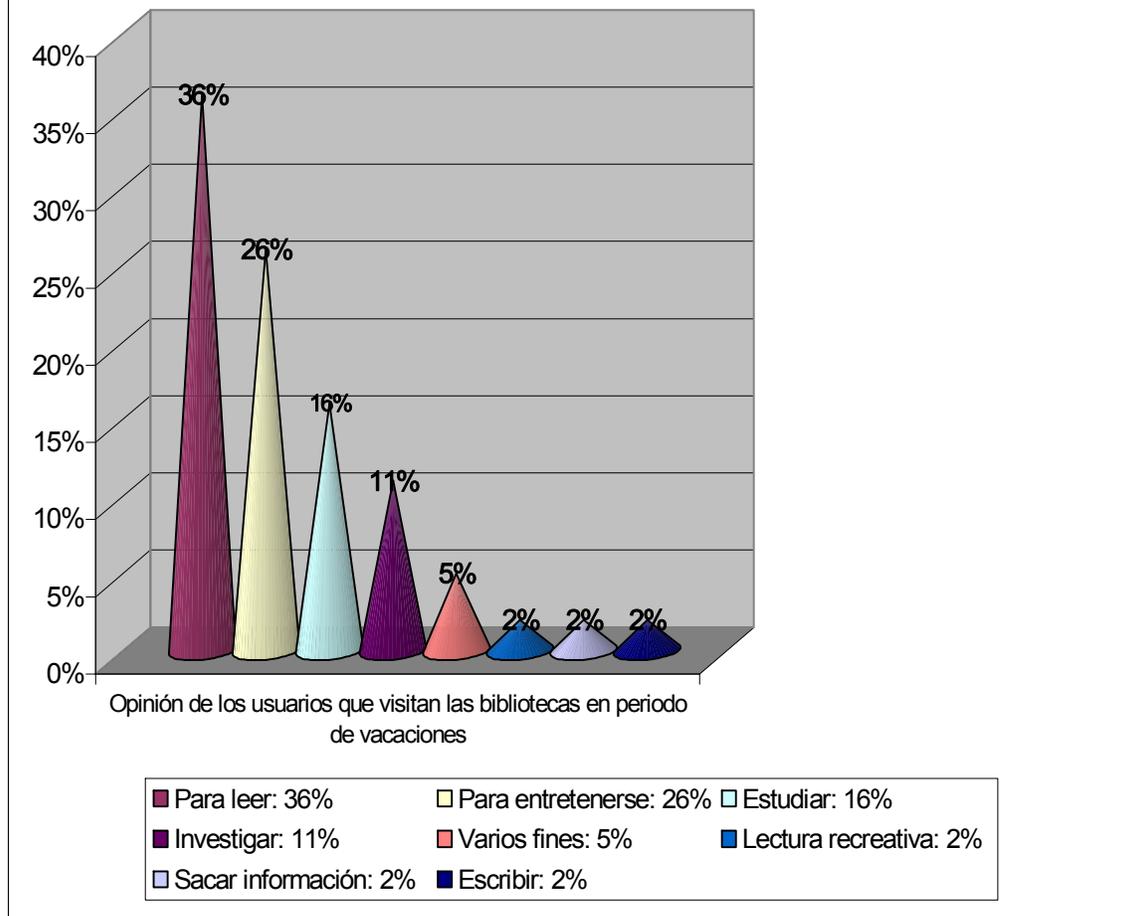
Actividades realizadas por los usuarios (as) durante sus visitas a las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica durante el período de vacaciones en el año 2004.

Actividades realizadas	Absoluto	Porcentaje %
Para leer	16	36
Lectura recreativa	1	2
Para entretenimiento	11	26
Investigar	5	11
Estudiar	7	16
Escribir	1	2
Sacar información	1	2
Varios fines	2	5
Total:	44	100 %

Nota: La distribución de las opiniones recolectadas corresponden a los usuarios que SI visitan la Biblioteca durante el período de vacaciones.

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Gráfico 29
Actividades realizadas por los usuarios (as) de las bibliotecas públicas
oficiales de Costa Rica durante el periodo de vacaciones
en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

A pesar de que un porcentaje representativo de usuarios afirma asistir a las bibliotecas públicas para el entretenimiento estas actividades se quedan dentro de las instalaciones de la biblioteca, no llega la biblioteca a los usuarios, sino que estos se acercan a ella; se mantiene y/o refuerza la concepción del tradicional

modelo de biblioteca en la cual todas las actividades se realizan dentro de sus paredes.

La infraestructura en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica según los usuarios

La mayoría de los usuarios tiene una opinión favorable respecto de la infraestructura de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica; de los 132 usuarios encuestados un 57% indican que la iluminación es excelente; para un 44% lo es la visibilidad del interior desde el exterior; para un 38% la dimensión de los espacios y la ventilación merecen la calificación de excelente; para un 36% de usuarios el ambiente confortable resulta ser excelente; para un 33% lo es el mobiliario; para un 27% lo constituye la decoración; y por último, solo para un 20% de usuarios el aislamiento del ruido fue considerado como excelente.

Si consideramos que del total de respuestas sobre la infraestructura general o arquitectónica (ventilación, iluminación, dimensión espacial interna, visibilidad interior, decoración interna, ambiente confortable, mobiliario de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, un 37% de los usuarios la consideró excelente y un 36% la calificó como buena, en contraposición de un 15% que la consideró regular, un 4% mala, un 2% de no existente y un 6% no responde. Del porcentaje de 73% de usuarios que responde entre excelente y bueno, se podría afirmar que en la realidad práctica estos centros de información han alcanzado algún grado de satisfacción para un grupo de usuarios en lo que a la infraestructura se refiere.

A pesar de lo anterior, se ratifica que la infraestructura de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica no cumple con las expectativas de adecuación establecidas en las Normas ISO 11.620, según los parámetros utilizados en la operacionalización de la variable infraestructura, esta es adecuada cuando califica de excelente a buena en un 80% o más de los casos. Es interesante acotar que los directores de las bibliotecas públicas calificaron la infraestructura entre excelente y bueno con un 47% (Ver cuadro 19, adecuación de la organización espacial).

Este panorama permite vislumbrar dos problemas que conlleva una inadecuada infraestructura: el primero en el sentido de que si partimos del criterio de que los servicios de cualquier institución, organización u empresa están asociados directa o indirectamente con el componente físico, (Andresen et al, 1993 citado en Domínguez,1996) entonces la inadecuada infraestructura arquitectónica de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica puede determinar la innovación, la extensión y la democratización de los servicios. Lo segundo es que una inadecuada infraestructura, ya sea arquitectónica y/u organizativa, va en detrimento directo de los usuarios reales y potenciales, “la biblioteca debe eliminar las posibles barreras que limiten su uso” (Gill, 2002/2003, pp. 97-98)

Por último, una infraestructura inadecuada (arquitectónica-organizacional) en vez de ser un factor para atraer y mantener a los diferentes usuarios, puede ser generadora del efecto contrario.

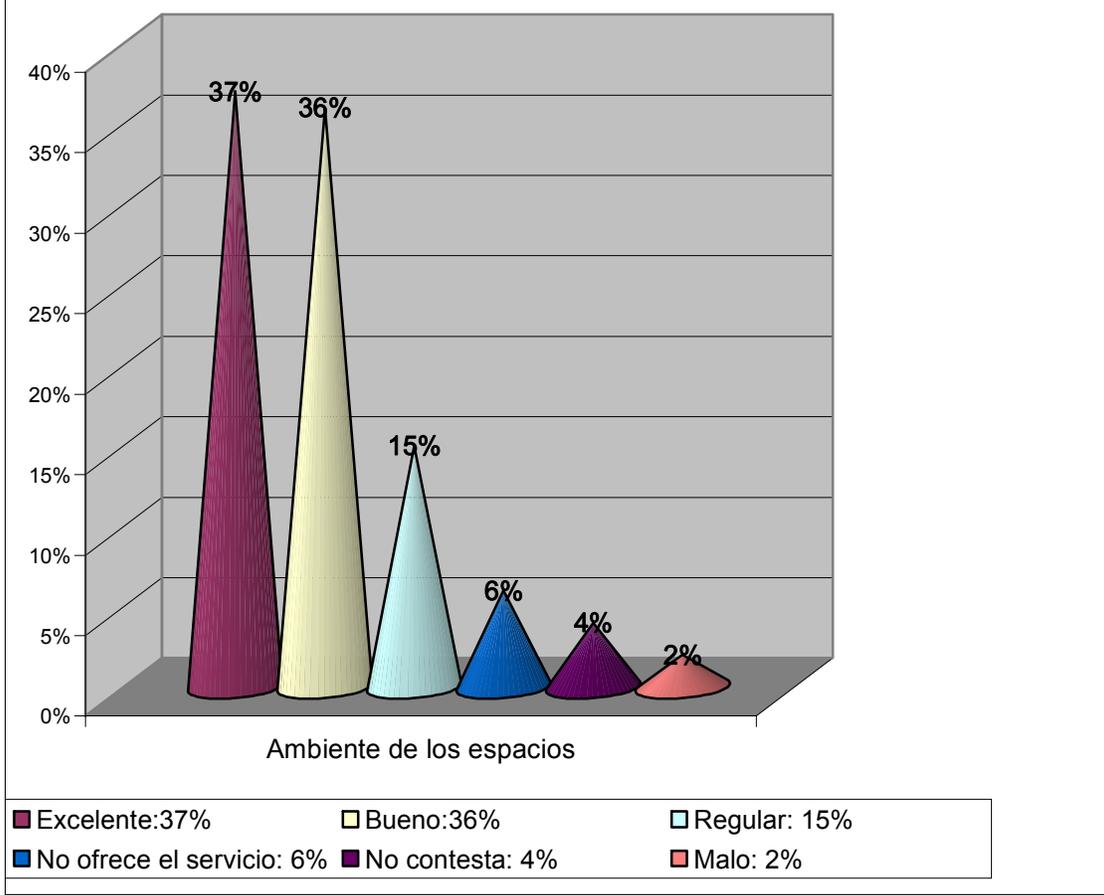
Cuadro 37

**Eficacia de los espacios en las bibliotecas públicas
oficiales de Costa Rica en el año 2004**

Ambiente ofrecido en los espacios de la biblioteca	Excelente		Bueno		Regular		Malo		No se ofrece el espacio		No contesta	
	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %
Ventilación o aire acondicionado	50	38	46	35	14	11	5	4	12	9	5	4
Iluminación de los espacios e instalación eléctrica.	75	57	38	29	12	9	2	1	0	0	5	4
Aislamiento de ruido	26	20	40	30	34	26	15	11	3	2	14	11
Dimensiones de los espacios amplios y accesibles	50	38	51	39	18	14	2	11	1	1	10	8
Visibilidad del interior de la biblioteca desde el exterior mediante la inclusión de ventanas y superficies de vidrio	58	44	36	27	24	18	5	4	0	0	9	7
Decoración y colores de los espacios	35	27	58	44	19	14	6	5	2	1.5	12	9
Ambiente confortable y agradable, motivadores	48	36	51	39	19	14	5	4	2	1.5	7	5
Mobiliario oportuno a cada servicio	43	33	54	41	20	15	6	5	3	2	6	4
Número total de respuestas por columna	385		374		160		46		23		68	
Porcentaje total parcial %	37		36		15		4		2		6	
Total de Respuestas	1.056		Constituyen el 100 %									

Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Gráfico 30
Eficacia de los espacios en las bibliotecas públicas
oficiales de Costa Rica en el año 2004



Fuente: Investigación personal. (2004). *Encuesta al Usuario (a)*

Eficacia, adecuación y eficiencia del recurso humano de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica según los usuarios

Según datos del cuadro 38, del recurso humano que atiende las bibliotecas públicas oficiales costarricenses, de los 132 usuarios encuestados, calificaron con mayor puntaje la capacidad del personal para atender y lograr satisfacer sus necesidades, entre excelente y bueno un 88%; el segundo lugar lo ocupó la resolución eficaz y oportuna de las consultas calificada entre excelente y bueno por un 87% de los usuarios; la atención al cliente un 79% de usuarios la consideró entre excelente y bueno, y el último lugar le fue asignado a la cantidad de personal adecuado al servicio, calificado entre excelente y bueno solo por un 70% de usuarios.

Para que exista la adecuación, eficacia y eficiencia del recurso humano, el 80% o más de los encuestados debían responder en las opciones entre excelente y bueno de acuerdo a los parámetros utilizados en la definición operacional de la variable característica del recurso humano. Aunque el bibliotecólogo (a) está bien preparado para realizar su trabajo, también debe estar consciente de que su labor necesita de creatividad y compromiso, puesto que la atención al cliente recibió una calificación de solo un 79% entre excelente y bueno.

Los usuarios consideran que los (as) bibliotecólogos (as) tienen un buen desempeño profesional en cuanto a manejo de la información que necesitan (88%), así como en la resolución de consultas (87%), en cuanto a la atención que reciben por parte de los (as) funcionarios (as) (79%), falta un mayor esfuerzo, que podría estar íntimamente ligado a la escasa cantidad de personal que se ocupa de los servicios de los usuarios, calificada entre excelente y bueno solo en un 70% de las bibliotecas. El impacto de esta información, está en relación directa con los datos respecto del tipo de usuario predominante (escolar) quienes sienten satisfechas sus necesidades de información, pero no logran visualizar que existen otras necesidades no tan tradicionales.

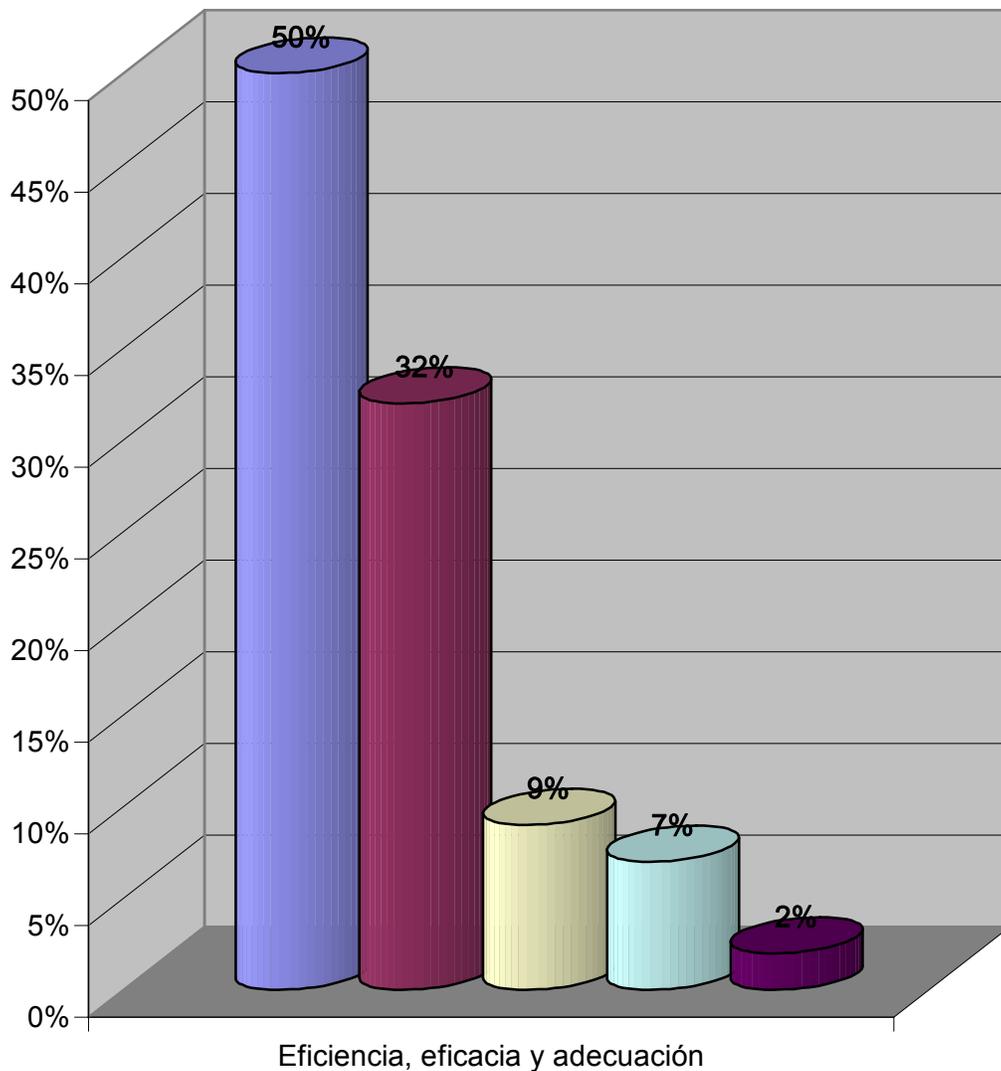
Cuadro 38

**Competencia y rendimiento del recurso humano
de las biblioteca públicas oficiales
de Costa Rica en el año 2004**

Opinión sobre el recurso humano	Excelente		Bueno		Regular		Malo		No contesta		
	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	Absoluto	Porcentual %	
Atención al cliente	69	52	35	27	6	4	0	0	22	17	
Le resuelve de manera oportuna y eficaz sus consultas	63	48	52	39	12	9	1	1	4	3	
El personal es capacitado para atender y lograr satisfacer sus necesidades de información	76	58	40	30	10	7	1	1	5	4	
El número de personas que trabajan es el adecuado para que la biblioteca brinde un buen servicio	52	39	41	31	22	17	11	8	6	5	
Número total de respuestas por columna	260		168		50		13		37		
Porcentaje parcial %	50		32		9		2		7		
Total de respuestas	528						Constituyen el 100 %				

Fuente: Investigación propia. (2004. *Encuesta al Usuario(a)*)

Gráfico 31
Competencia y rendimiento del recurso humano
en las bibliotecas públicas
oficiales de Costa Rica
en el año 2004



■ Excelente: 50% ■ Bueno: 32% ■ Regular: 9% ■ No contesta: 7% ■ Malo: 2%

Fuente: Investigación propia. (2004. *Encuesta al Usuario(a)*)

El (la) bibliotecólogo (a) se ha acostumbrado a resolver consultas informativas y ha logrado satisfacer las necesidades del usuario real, pero parece mostrar poca atención al cliente que ha logrado percibirlo perfectamente; lo cual no quiere decir que esté plenamente consciente de ello, sino que en su ideología, su papel principal es el de ofrecer información y satisfacer al cliente real, descuidando en gran medida la principal.

Asimismo, su motivación puede estar afectada en cuanto deben desarrollar en muchas bibliotecas funciones que no le corresponden por el escaso personal con el que se cuenta. Con poco personal se ve reducida la posibilidad del que el (la) bibliotecólogo (a) pueda ser una persona capaz de innovar, de mejorar los servicios y actividades tradicionales de la biblioteca, no puede ser que por más dosis de pasión, de creatividad, tenacidad y compromiso pueda dedicar tiempo y cuidado para darle forma y valor agregado a los servicios, si no cuenta con la motivación suficiente ni con el personal de apoyo para lograrlo; papel este último, que no solo le correspondería a los (las) bibliotecólogos (as), sino también a las comunidades y a las autoridades encargadas de las bibliotecas. No puede pensarse entonces que sea solo responsabilidad de los directores (as) lograr una innovación en las bibliotecas, lo es también de los otros agentes.

La calidad de recurso humano por tanto, estará muy relacionada con la cantidad de personas que laboran en estas instituciones, con la mentalidad del (las) bibliotecólogos (as), de las autoridades y de las comunidades en que funcionan estas. Del recurso humano depende que la biblioteca pública pueda desarrollar infinidad de servicios oportunos acordes con las necesidades de los distintos usuarios reales y potenciales.

La escolarización en el ámbito del (la) bibliotecólogo (a) se vería reflejada en tanto no le permite tener una visión futurista y una disposición favorable a nuevas ideas y prácticas, que son las que le señala el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes de España (2002, p. 29); en el ámbito de las autoridades

bibliotecarias las afecta en tanto la inversión en capital humano, se reduce a contratar el personal que atiende principalmente el servicio de información tradicional y que además, luego se convierte en el funcionario de muchas otras labores que no son las precisamente necesarias para revolucionar el concepto de biblioteca instaurado desde hace años en las mentes de las personas y de las comunidades en que se encuentran ubicadas las bibliotecas.

El personal de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica además de ser escaso (Ver cuadro 23), debe cumplir con una serie de actividades de índole gerencial y técnico administrativo que no le permitan ir renovando, modernizando y practicando los conceptos y principios de las bibliotecas públicas de la actualidad, por encontrarse inmersos en resolver problemas presupuestarios y/o situaciones que la naturaleza de su trabajo así lo requieren.

Por último, cabe destacar que no hay que perder de vista que muchas de las apreciaciones de este análisis, están claramente relacionadas con el usuario académico o predominante de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

Para los usuarios reales, el personal de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica se desempeñan eficientemente, porque logra satisfacer sus demandas de información; asimismo, consideran que el número de personas que laboran en estas instituciones es el adecuado, puesto que la calificación que obtuvo este rango fue de un 70% entre excelente y bueno; es importante señalar que esta información, fue suministrada por el usuario predominante (escolar) quienes no logran visualizar que en las bibliotecas públicas existen otras necesidades y/o actividades para otro tipo de usuarios que es fundamental atraer y satisfacer.

Capítulo 5: Propuesta para extender la cobertura de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica a la comunidad.

5.1. Introducción

La propuesta que a continuación se describe gira en torno a la fase de organización, distribución, promoción y evaluación de un nuevo modelo de gestión para la biblioteca pública de Costa Rica. La misma se fundamenta en el desarrollo de un nuevo servicio denominado SIC que permita ampliar su línea de servicios, ofreciendo otras alternativas, corrigiendo algunas desigualdades y ausencias informativas presentes en algunos sectores que no utilizan los servicios de la biblioteca pública.

La UNESCO, en el manifiesto, proclama a la biblioteca pública como un centro de cultura e información en cada comunidad, cuya intención es ofrecer servicios y actividades que permita a los usuarios desarrollarse de manera individual. Su organización debe dirigirse en función de llegar a todos los sectores de la población, impulsando e integrando a la biblioteca activamente en la vida comunitaria, colaborando con las instituciones y grupos existentes en la localidad. (Gill, 2002/2003, pp. 171-172)

En el primer Coloquio Latinoamericano y del Caribe de Servicios de Información a la Comunidad, celebrado en Medellín, Colombia en el 2001, se manifestó el interés de desarrollar y consolidar los SIC en las bibliotecas públicas de la región latinoamericana y sugirió una serie de estrategias de acciones a seguir; con el objetivo de que estas instituciones cumplan a cabalidad con las pautas plasmadas en el Manifiesto de la UNESCO y en la Declaración de Caracas entre otros. (Ver anexo 15)

Al respecto Merlo y Omella (2003) opinan que “la biblioteca pública debe acercar los recursos a todos los ciudadanos para que tengan las mismas oportunidades de desarrollo personal, sin paternalismos desde la igualdad” (p. 5).

Con el diagnóstico realizado en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica en el año 2004, se demostró que la escolarización de la biblioteca pública es un fenómeno permanente en estas instituciones, que debe ser revertido paulatinamente, promoviendo acciones que fomenten el cumplimiento de los principios fundamentales como ente público, para ser fuente de información continua para todos y cada uno de los estratos de la sociedad.

Por lo tanto, es necesaria la creación de un modelo de gestión para estas bibliotecas, con funciones adicionales y diferentes a las que se ofrecen tradicionalmente, ampliando las posibilidades de transmisión, difusión, recuperación y acceso a todo tipo de información, orientación y conocimiento; esfuerzos dirigidos a cumplir con una serie de objetivos o metas, como son: convertirse en un gran centro de información para favorecer la participación activa del ciudadano en la sociedad.

Crear un sistema común de gestión de intercambio de información entre las bibliotecas públicas oficiales y otras instituciones, permite que los usuarios de cualquier parte del país, trabajen en proyectos utilizando flujos de información procedente de diversas fuentes, al brindar facilidades de comunicación como son el correo electrónico, conferencia electrónica, intercambio de documentos, flujo de trabajo, con utilización de técnicas de multimedia entre otros.

Para que los SIC alcancen una mejor atención comunitaria trabajarán en red con otras bibliotecas públicas, compartiendo recursos informativos y ampliando servicios, al ofrecer acceso a un volumen grande de información que permita satisfacer al máximo las diferentes necesidades informativas, incluso las

más imprevisibles (Omella & Abadal, 1999, citado en Fontanals & Ontalba, 2000, p. 8).

Para el cumplimiento de cada uno de los objetivos o metas descritos, dirigidos a ampliar los servicios en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica y con el fin de aumentar la cobertura de usuarios, considerando los avances tecnológicos actuales relacionados con la difusión de la información que deben ser involucrados en la planificación de una nueva gestión. Estas son las razones que fundamentan la implementación de los SIC en estas instituciones, a fin de que se integren activamente en la comunidad, desarrollando un papel dinámico y activo en procura de disminuir el fenómeno descrito.

5.2. Objetivos de la propuesta.

Objetivo general

- Proponer un nuevo modelo de gestión en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, que desarrolle un servicio novedoso que llegue a todos los sectores de la población.

Objetivos específicos

- Lograr que las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica se integren activamente a la comunidad, corrijan las desigualdades y ausencias informativas y lleguen a todos los sectores de la población con equidad.
- Ampliar los servicios que brindan las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica con un servicio de información a la comunidad que brinde información útil para la toma de decisiones de la vida diaria.

- Lograr que las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica aprovechen las oportunidades y fortalezas de su entorno a fin de implementar y consolidar los SIC.
- Cumplir con las directrices de la UNESCO sobre la biblioteca pública.

5.3. Servicios de Información a la Comunidad [SIC]

La función del SIC es satisfacer las necesidades de información de los usuarios y alertarla sobre necesidades informativas no satisfechas, facilitar información en diferentes formatos y cubrir un espectro muy amplio de necesidades de carácter práctico.

En este servicio se puede encontrar información impresa o en línea sobre grupos comunitarios, organizaciones de consumidores, educativas, agencias de servicio social, salud e instituciones públicas, religiosas, recreativas, culturales entre otras. Un SIC puede brindar ofertas de empleo, ofertas inmobiliarias, alertas informativas, servicios a la ciudadanía, a la administración y una gran infinidad de información en donde no existen límites.

Delón y París (1987) lo definen como “el servicio que ofrece a todos los miembros de una comunidad, la información, orientación y asistencia necesarios para solucionar problemas de la vida cotidiana, incorporándose a la dinámica de la sociedad y participando en la vida democrática” (p. 12).

De igual forma, Domínguez y Merlo (2001) complementan “que un servicio de información a la comunidad debe entenderse en un contexto más amplio y ofrecer al ciudadano no solo la información referente a la propia localidad o la generada por ella, sino también todo tipo de información de carácter útil (...) para el desarrollo de la vida cotidiana” (p. 3).

En virtud de lo anterior, se propone la creación de este nuevo servicio, que ofrece otras alternativas a la comunidad y llegue a todos los sectores de la población (ama de casa, ancianos, turistas, estudiantes, comerciantes, obreros entre otros), permitiendo reunir la información de la comunidad en un solo lugar, que sea actualizada, de primera mano y oportuna.

Díaz y García (2003) manifiestan que:

Un servicio de información para la comunidad (SIC), o servicio de información local (SIL, a través de Internet es una herramienta que bien gestionada puede llegar, y de hecho ya ha llegado, en determinados lugares, a proporcionar unos niveles de servicio nunca antes previstos en las bibliotecas públicas. (p. 1)

Por lo tanto, la biblioteca pública de Costa Rica debe proporcionar a sus usuarios acceso a los soportes y canales para todo tipo de información y ofrecer servicios, tanto de manera presencial como virtual.

Para desarrollar esta propuesta se tomó como referencia el servicio estructurado por el Instituto Autónomo de la Biblioteca Nacional de Venezuela y la UNESCO, se revisaron modelos de Colombia y España, los datos emanados del “Taller sobre los Servicios de Información a la Comunidad en la Biblioteca Pública del Siglo XXI”, realizado en San José, Costa Rica, en diciembre 2003. Asimismo, se retomaron las estrategias de acción sugeridas a los bibliotecarios de América Latina en el I Coloquio Latinoamericano y del Caribe de Servicios de Información a la Comunidad, realizado en Colombia en septiembre 2001. (Ver anexo 15)

Las áreas de trabajo en las cuales se concentra el servicio van a depender del entorno de cada biblioteca. Cada una estructurará su propio SIC local para luego organizarlo en un Sistema de Información con cobertura nacional, con carácter de red distribuida que permitirá la ínter conectividad con varios nodos de

manera que nunca permanezcan aislados por interrupciones en la comunicación y cuenten con respaldos de información en nodos adicionales.

Para la organización y creación de este servicio, se requiere de una serie de acciones a seguir, cada biblioteca pública lo diseñará de acuerdo a su entorno y a la medida del grupo específico de usuarios antes de organizarse en red. El primer paso será efectuar un estudio del entorno, aspecto fundamental para moldear las otras decisiones del proceso de creación.

5.3.1. Estudio del entorno.

Se debe realizar un estudio del entorno externo, que abarca un estudio macro ambiente y un análisis estructural de sector, así como un análisis del entorno interno en cada biblioteca pública oficial.

Inicialmente, se realiza el estudio del entorno externo con un estudio macro–ambiente que incluye el entorno educacional, cultural, económico, demográfico, tecnológico, político y social. Se utilizan los datos emanados en el Censo de Población Nacional, los informes anuales del Ministerio de Salud y algunos datos de instituciones como la Municipalidad, el IFAM, MIDEPLAN, el IMAS, el PANI, la Universidad de Costa Rica, entre otros. Se determina el número de habitantes, extensión territorial, población escolar, porcentaje de adultos, niños y niñas, jóvenes y adultos mayores, población por sexo, población por nivel educativo, población alfabetizada, índice de desempleo, actividades económicas predominantes, nómina de instituciones públicas y privadas, población económica inactiva, medios de comunicación (periódicos, revistas locales, radio y televisión, entre otros.

El siguiente paso consiste, en realizar un análisis estructural de sector, con un estudio del mercado meta a fin de obtener el perfil del usuario y su necesidad

informativa; simultánea un análisis de los espacios de información existentes en la comunidad.

El primero, se logra por medio de una muestra representativa e integradora de la comunidad, que incluya amas de casa, ancianos, pensionados, obreros, estudiantes, turistas, empleados públicos, comerciantes y otros. La herramienta a utilizar será un cuestionario adaptado a la realidad del entorno de cada biblioteca.

A continuación se recomiendan las variables por investigar:

- Edad, sexo y profesión.
- Nivel económico.
- Disponibilidad de conexión a Internet.
- Frecuencia de uso de la biblioteca u otros centros de información.
- Consumos culturales y de ocio.
- Dónde obtiene información sobre salud, seguridad, educación, otros.
- Conoce los servicios que se brindan en la comunidad.
- Pertenece a alguna asociación.
- Conoce algunas asociaciones en su localidad.
- Problemas que detecta en su comunidad.
- Tipo de información que le gustaría que este servicio brinde.

Como segundo aspecto, se encuentra el análisis de los espacios de información existentes en la comunidad, que consiste en conocer cuáles centros de este tipo existen, cuáles brindan la información que el usuario necesita, qué ofrecen, que información es competencia para el SIC de la biblioteca, qué datos se resisten a brindar y con quienes se deben realizar las alianzas.

Los puntos importantes que se deben conocer de los centros o instituciones de información local son:

- Nombre de la Institución, servicio o sección.
- Organización o institución de la que depende.
- Dirección completa, teléfono, fax, correo electrónico.
- Persona de contacto, encargado, o responsable del servicio.
- Horario de atención al usuario.
- Recursos de información que proporcionan.
- Destinatarios y usuarios habituales.
- Actividades que lleva a cabo, de difusión, de información y de documentación.
- Relaciones con otros centros y asociaciones afines.
- Elaboración de fuentes de información propias.
- Elaboración o no de documentos u otro tipo de información de carácter divulgativo y publicitario.
- Encabezamiento de materia de la institución de acuerdo al tipo de servicio.

Con los campos descritos, se elaborará una hoja de insumo asignando el encabezamiento de materia respectivo, con el objetivo de alimentar la base de datos por institución, realizar un directorio y continuar posteriormente con el proceso de la información.

Este diagnóstico permite conocer la comunidad a la que sirve la biblioteca, determinando cuáles son las oportunidades y amenazas tanto en información, financiamiento y competencias. Asimismo, debe establecer las necesidades de información, para definir el carácter del servicio y el tipo de información que ofrecerá el SIC.

Se debe realizar un análisis del entorno interno de cada una de las bibliotecas públicas, cuyo objetivo es conocer las fortalezas en el recurso humano, la infraestructura (equipo, mobiliario) y el presupuesto del SIC. Además es importante tener conocimiento sobre las debilidades o limitaciones de la institución

con el fin de elaborar las estrategias necesarias para su organización y financiamiento.

5.3.2. Elaboración del proyecto para el SIC.

Cuando se tienen definidos los resultados del estudio del entorno e identificadas las necesidades de información, el proyecto se elaborará con base en los resultados obtenidos que incluye: localización, cobertura, antecedentes, justificación, análisis de los resultados del estudio, visión, misión, objetivos, estrategias, tácticas, metas, tipo de servicio de información, fuentes, infraestructura, recurso humano, organización de la información, financiamiento, presupuesto y evaluación.

Para la elaboración del plan estratégico se recomienda tomar como base el siguiente marco estratégico de acción, lo que conlleva a facilitar la ejecución del proyecto.

5.3.2.1. Marco estratégico de los SIC.

Visión: Ser un servicio de información a la comunidad con excelencia y calidad, donde se brinde información con equidad y facilite la participación activa del ciudadano en la sociedad.

Misión: Brindar un servicio de información local, fomentar el desarrollo integral del individuo, aprovechar los recursos disponibles de la comunidad, garantizar la democratización de la información, para lograr la eficacia en la búsqueda de la información, de manera que le permita ser un centro de desarrollo e integración social en cada comunidad.

Objetivo: Garantizar a cada individuo, la orientación y asistencia necesarios que le permitan resolver sus necesidades de información en un solo lugar.

Valores:

- Cooperación: establecer y mantener alianzas con los entes públicos, privados, asociaciones comunitarias e individuos para potenciar los recursos disponibles.
- Honestidad: comportarse con transparencia y coraje para obrar en forma recta y clara.
- Igualdad: Igualdad de oportunidades para todas las personas sin distinción de edad, sexo, raza, religión, discapacidad o cualquier otra condición social.
- Libertad: posibilidad de decidir cómo actuar en las diferentes situaciones que se presentan en el diario quehacer laboral, con independencia, autonomía y creatividad en la toma de decisiones.
- Prudencia: precaución y conciencia de los múltiples inconvenientes e imprevistos a los que se está expuesto en el trabajo, por lo que se debe pensar antes de actuar en cualquier situación que se presente.
- Respeto: tratar al usuario y compañeros de la misma forma que nos gusta ser tratados; como también respetar las leyes y reglamentos que nos rigen.
- Responsabilidad: llevar a cabo las tareas con diligencia, seriedad y prudencia.
- Solidaridad: ayudar a los demás por medio de un servicio eficiente y eficaz.
- Tolerancia: saber entender las necesidades de los usuarios, para ayudarlos y guiarlos en sus inquietudes y expectativas.
- Trabajo: puntualidad, honradez, respeto, tolerancia y armonía, realizando un trabajo eficiente y eficaz.
- Voluntad: ofrecer lo mejor de sí, para ayudar al usuario en la búsqueda de información precisa y oportuna.

De acuerdo con este marco estratégico, cada biblioteca establecerá las metas por alcanzar en un periodo de tres años plazo, definirá los objetivos

específicos, las estrategias y tácticas para el logro de estos objetivos, se tomarán en cuenta sus fortalezas y oportunidades, se planificarán las actividades por seguir y las evaluarán periódicamente, para comprobar si han contribuido a alcanzar los fines propuestos o si deben ser reorientados.

5.3.2.2. Guía para la elaboración del plan estratégico.

Plan estratégico para el SIC de la biblioteca pública:

1. Antecedentes de la biblioteca pública (historia, ubicación, cobertura)

- Filosofía de la biblioteca pública (visión, misión y objetivo).
- Servicios y actividades.

2. Entorno externo e interno de la biblioteca (resumen general).

Entorno externo de la biblioteca:

- Análisis del entorno macro–ambiente (económico, demográfico, político, social, educacional y cultural).
- Puntos de información existentes.
- Necesidades de información (encuesta a una muestra representativa de usuarios reales y potenciales).

Entorno interno de la biblioteca (resumen breve)

- Recurso humano.
- Infraestructura (equipo, mobiliario, tecnología).
- Presupuesto (del proyecto).

Análisis estratégico (brevemente determinar las oportunidades, amenazas del entorno externo, las fortalezas, debilidades, del entorno interno)

3. Formulación del plan.

- Antecedentes y justificación del SIC.
- Visión, misión del nuevo servicio.
- Objetivo general del nuevo servicio (siguiendo el marco estratégico de acción)
- Objetivos específicos.
- Estrategias, tácticas y definición de las metas.

El nuevo servicio SIC (descripción del tipo de servicio, impreso, tecnológico, en línea y otros)

- Tipo de Información y cobertura.
- Plan de búsqueda de la información (descripción breve, adjuntando machotes de carta, etc.).
- Infraestructura (descripción del espacio, equipo, otros).
- Recurso humano (características, otros)
- Organización, procesos técnicos, actualización y distribución de la información (especificar como ordenará la información que herramientas va a utilizar, como se va a distribuir)
- Promoción de la información.
- Financiamiento y presupuesto.
- Evaluación.

5.3.2.3. Tipo de Servicio de información.

Se organizará una sección SIC local en cada biblioteca pública oficial y una página Web SIC, que luego se enlazará con el resto de las bibliotecas en una red, al elaborar un sitio Web SIC principal con acceso a todas y cada una de estas instituciones.

El tipo de información que se brinde depende del entorno de cada una de las bibliotecas. Desde el primer momento se deben definir aspectos como:

La cobertura del servicio:

El SIC de cada biblioteca pública contendrá información oportuna a su área geográfica de influencia, entendiéndose como la información correspondiente a la comunidad específica que atiende la biblioteca. En algunos casos, será la información del cantón y en otros los de la provincia o región correspondiente. Esta información estará enlazada y a disposición de los usuarios de las demás bibliotecas interconectadas por medio del sistema y crear una cobertura nacional virtual.

Tipos de información:

Para iniciar el servicio, se seleccionan los aspectos más representativos del diagnóstico y el sector o sectores que se pretenden servir. Por ejemplo, si una comunidad requiere mayor información sobre cuestiones de salud, educación, trámites, turismo, comercio. Podría iniciar con estas áreas y conforme se avanza en el proceso de organización, se amplía el servicio en áreas como instituciones públicas y privadas.

La información para el SIC puede obtenerse de diversas fuentes: una institución pública o privada, un individuo, un documento oficial, de guías y directorios, un noticiero, de la televisión, la radio, instituciones de servicio, un cartel, un aviso publicitario, un folleto informativo, la prensa diaria, internet, bases de datos en Web entre otros. Esta información se puede ofrecer en diferentes formatos.

Domínguez en el “Taller sobre los Servicios de Información a la Comunidad en la biblioteca pública del Siglo XXI” indica que existen diferentes acepciones para identificar el tipo de información:

Información local: circunscriben la oferta de información a la producida por la propia comunidad y sus organismos, a la información sobre la propia localidad y sus instituciones y servicios.

Información de supervivencia: proporcionan información considerada de primera necesidad: salud, vivienda, problemas sociales, educación, recreación, para cubrir las necesidades básicas de la persona.

Información de carácter práctico: incluye, además de las anteriores, información útil, que aún sin ser de primera necesidad, contribuye al bienestar de las personas: información cultural, ocio, tiempo libre, turismo, otros.

5.3.2.4. La búsqueda de la información.

En esta etapa tiene que estar definido el tipo de información que se brindará y el sector de ciudadanos a los que está dirigido, así como la vinculación con instituciones y personas que son fuentes efectivas o potenciales de información.

Los procedimientos para recopilar la información pueden ser por distintos medios desde una llamada telefónica, una entrevista personal, el correo electrónico, el correo tradicional, fax, otros.

Se debe elaborar un plan de búsqueda de información que incluya:

- El listado de las instituciones y personas a quienes se les solicita la información.
- Elaboración de una carta de presentación.
- Visitas personales a cada institución, empresa, organización o persona.
- Tipo y listado de información que se va a solicitar.
- Las personas de contacto en cada uno de las instituciones, empresas u organizaciones en donde haya información.

5.4. Procesamiento, recuperación de la información y organización del SIC.

El éxito de este servicio radica en la capacidad del recurso humano encargado del SIC, para gestionar información oportuna, procesarla, organizarla y mantenerla actualizada. La renovación continua de la información es fundamental para garantizar la precisión, vigencia del servicio y cumplir con su función.

5.4.1. Procesamiento electrónico de la información.

Cada biblioteca elaborará su base de datos, con la información del SIC local, se empleará un software vinculante para realizar búsquedas y entradas de datos, que sea accesible y seguro, sobre todo flexible y eficiente y que acceda los datos a través de Internet. Se recomienda el Winisis por ser un programa viable de adquirir, de bajo costo, de fácil manejo y puede abrir varias bases de datos simultáneamente.

Queda a criterio del personal calificado de la Unidad de Automatización del SINABI o de un especialista en informática, la selección, elaboración y organización del programa que se utilizará para la automatización de la información. Puede utilizarse el Formato SIREF elaborado por la UNESCO, complementándolo con el Sistema de Clasificación Facetada para Información Local, Ciudadana y Comunitaria de Comfenalco, Antioquía, o cualquier donación internacional de software y/o bases de datos empleados en otros países, que hayan sido debidamente evaluados, adaptándolos a las condiciones y expectativas de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

5.4.2. Organización de la información.

Cada biblioteca pública organizará la información del SIC en cinco secciones, identificándolas con un código:

1. Instituciones (**IN**)
2. Información general (**IG**)
3. Información de trámites y procedimientos (**IT**)
4. Información de prensa y otros servicios (**IP**)
5. Guías y directorios (**GD**)

Cada encabezamiento de materia estará identificado con un código, con el fin de facilitar la recuperación de la información.

Ejemplo:

IN/ COMERCIO - EXPORTACIÓN

IT/ COMERCIO - EXPORTACIÓN

IP/ COMERCIO - EXPORTACION (curso

5.4.2.1. Sección de instituciones (IN).

En este apartado se procesan las instituciones, instancias y dependencias agregadas al servicio. Esta sección la integran tres elementos:

La hoja electrónica de insumo del registro de instituciones:

Esta hoja electrónica procesa los datos de la institución por clasificar, aunque algunos datos hayan sido captados anteriormente cuando se realiza el estudio de los puntos de información existentes en la región, se recomienda verificarlos cada vez que ingrese un dato similar.

Antes de vaciar la información en la base de datos se deben ordenar estos registros por orden alfabético por institución, asignando los respectivos encabezamientos de materia con las subdivisiones correspondientes.

La base de datos por institución:

Este módulo, como se especificó anteriormente se organiza con los datos recogidos en la hoja de insumo. La recuperación de la información se hace por instituciones y dependencias que prestan el servicio a la comunidad, por medio del SIC.

La base de datos por materia:

Esta se alimenta y se recupera con el encabezamiento de materia asignado de acuerdo con el servicio que brinda la institución.

5.4.2.2. Sección de información general (IG):

Esta sección requiere de una base de datos por materia, sobre documentos en diferentes formatos y contenidos. Este apartado amplía la base de datos por materia de la sección de instituciones.

Esta información estará sujeta a una constante actualización como toda la información que ofrece el servicio. Además, cada documento se clasificará e identificará de acuerdo con el encabezamiento asignado, se organizará en la

sección IG y a la vez se ordenará en cajas o carpetas de acuerdo con el tema y formato.

El tipo de encabezamientos por materia que caracteriza esta sección, va a depender de las demandas de información en cada comunidad, a través del diagnóstico realizado en la biblioteca pública.

Ejemplo de la estructura de un posible encabezamiento materia:

IG/ SALUD – ENFERMEDADES.

IG/ SALUD – NUTRICIÓN.

IG/ ANCIANOS – ASOCIACIONES.

IG/ ANCIANOS – PENSIONES.

5.4.2.3. Sección de trámites y procedimientos (IT).

Esta sección archiva la información sobre los pasos y mecanismos por seguir en ciertos trámites, como también atender un problema, gestionar recursos, documentos, servicios y otros.

Posibles ejemplos:

- Pasos para exportar e importar productos.
- Formalidades o trámites para adoptar un niño.
- Pasos para solicitar una cédula de residencia.
- Cómo solicitar un bono de vivienda.
- Cómo realizar un crédito en un banco determinado.
- Cómo obtener una licencia de conducir.

- Pagos de impuestos y otras necesidades de información detectadas en el estudio de usuarios.

Esta sección requiere de folletos, documentos, datos electrónicos, clasificados, de acuerdo al tipo de trámite, con información detallada sobre el procedimiento por seguir, referencias completas (dirección, persona, teléfono, institución, otros) y sus respectivos formularios, de ser posible.

Ejemplo de encabezamiento de materia recomendado:

IT/ NIÑOS – ADOPCIÓN.

IT/ DIVORCIO – ASISTENCIA LEGAL.

IT/ LICENCIA DE CONDUCIR.

5.4.2.4. Sección de información de prensa y otros servicios (IP):

Este módulo se clasifica de acuerdo con la materia de los avisos, los que aparecen en los medios de comunicación y otros medios informativos. La información se ordena y expone en carpetas, pizarras, murales, además de la Web.

Por la característica de esta información, se debe realizar una actualización más continua.

Algunos ejemplos específicos pueden ser: horarios de buses, lotería, becas, maestrías, estado del tiempo, empleos, servicios a domicilio, costureras, enfermería, talleres de reparación, servicios domésticos, guarderías, actividades

culturales, recreativos, avisos comerciales y otros eventos reflejados en la comunidad.

Ejemplo de encabezamiento de materia recomendado:

IP/ TALLERES MECANICOS.

IP/ GUARDERIAS.

IP/ ACTIVIDADES CULTURALES Y RECREACIÓN.

5.4.2.5. Sección de guías y directorios (GD).

Selecciona directorios, leyes, reglamento, guías, catálogos, mapas, planos, manuales que se producen en el comercio e instituciones. El objetivo de esta sección es orientar y ofrecer un mejor servicio de información al cliente.

Algunos ejemplos son: directorios telefónicos, guías de turismo, guías para adquirir productos, leyes y reglamentos de uso frecuente, catálogos, mapas sobre la zona, croquis o planos de la ciudad y otros.

Estos también se clasifican por institución y materia, según el caso se utilizan ambos, ejemplo:

GD/ CAMARA DE COMERCIO – DIRECTORIO.

GD/ SAN JOSE – CROQUIS.

GD/ SAN JOSE – HOTELES.

GD/ VOLCAN ARENAL – GUIA.

5.4.3. El encabezamiento de materia.

Al no existir un índice específico de encabezamientos de materia para el SIC, se recomienda utilizar como base los ejemplos que se ofrecen a continuación, o una lista elaborada por un profesional en bibliotecologías de acuerdo al entorno de cada biblioteca.

Es importante señalar, que a medida que se asigne un nuevo encabezamiento, se debe construir el índice correspondiente con el fin de normalizar la información. El criterio para asignar cada encabezamiento de materia, tiene que ser flexible, procurando adoptar la terminología más usada y común en la comunidad.

El tomar la decisión de agrupar por áreas un tipo específico de servicio o población atendida es difícil, por lo que se recomienda en estos casos mucha flexibilidad, es decir, se debe utilizar lo que parezca más lógico e incluir tantas referencias y orientaciones como sea posible.

Igualmente cuando se dificulte evitar términos ambiguos muy amplios se recomienda incluir notas y referencias.

Ejemplo de la posible estructura de un fichero de información para aplicar los encabezamientos de materia en el SIC.

- Ancianos (asociaciones, actividades, gestión de pensiones, otros).
- Actividades económicas (ganadería, agricultura, pesca, otros)
- Asistencia social (localización y servicios. Ciudad (calles, situación en el mapa, clima, fincas, demografía).
- Asistencia legal (divorcio, ayuda otras).
- Comercio (mercados, exportación, tipos de establecimientos y direcciones, servicios, otros).

- Cultura (bibliotecas, museos, teatros, cines, óperas, salas de conciertos, concursos literarios, exposiciones, otros).
- Hombres (ayudas, organizaciones, actividades recreativas, pensiones).
- Deportes (polideportivos, asociaciones, competencias y otros).
- Educación (centros educativos, asociaciones de estudiantes, tramites de matricula, academias, becas y otros).
- Empleo (ofertas, formación, otros).
- Familias (asociaciones, ayudas y otros).
- Fiestas (calendarios, programa y otros).
- Hostelería (alojamiento, restaurantes, y otros).
- Instituciones públicas (nombres, servicios, horarios, actividades, trámites).
- Jóvenes (recreación, asociaciones, noviazgo, ayudas y otros).
- Lugar geográfico o institución (mapas, croquis, planos, municipios y otros).
- Mujeres (asociaciones y otros).
- Niños (clubes, actividades, adopción, maltrato, ayudas).
- Licencias para conducir (curso, trámites, requisitos, otros).
- Ocio (actividades y lugares para su practica)
- Oficinas municipales (luz, agua, empadronamientos).
- ONG (actividades, dirección y servicios).
- Religiones (lugares de culto, asociaciones, actividades).
- Salud (enfermedad, nutrición y otros).
- Seguridad (bomberos, protección civil, policía local).
- Transportes (promociones, ayudas, ofertas. (Díaz & García, 2001, pp. 38-39)

Sucesivamente la indización se irá construyendo o alimentando, de manera creativa, al procurar el fácil manejo y de acuerdo con el contenido de la información del SIC local, con indicaciones y referencias. Se debe organizar un

control a través de Red, que conlleve a la creación de un tesoro a nivel de bibliotecas públicas con el fin de normalizar los encabezamientos de materia de los SIC.

5.5. Infraestructura del SIC en cada biblioteca.

En este aparte se contempla el local, el equipo, el mobiliario y los materiales que se requieren para iniciar con los SIC en cada biblioteca pública.

Pérez (1999 citado en Díaz y García, 2001) señalan: que “aunque la sede virtual del SIC sería la pagina Web de la biblioteca desde donde se podrá acceder al servicio, no podemos cohesionar y dinamizar a través de la Red una comunidad sin un lugar donde la gente se encuentre y relacione”. Este lugar sería la biblioteca, un espacio donde el usuario es atendido por un profesional y además de utilizar el material impreso puede realizar las consultas en línea. (p. 34)

Los SIC demandan para su instalación y funcionamiento un espacio bien identificado dentro de las instalaciones de la biblioteca, el tamaño de éste estará supeditado a la infraestructura y al presupuesto de cada biblioteca.

Las dimensiones del espacio deben estar de acuerdo con los servicios que se ofrecen. Si la biblioteca no cuenta con una sala de cómputo para ubicar las terminales se debe habilitar un espacio dentro del SIC para ello. Es recomendable que el SIC se ubique preferiblemente a la entrada de la puerta principal del edificio, con mobiliario y equipo adecuados. El local debe tener buena ventilación e iluminación, estar debidamente señalizado, su distribución debe ser funcional, agradable, con espacio suficiente para que el personal se movilice durante toda la jornada de atención al usuario.

En cuanto al equipo, será necesario que cada biblioteca cuente al menos con un equipo de cómputo con tecnología de punta.

- Sistema operativo para red.
- Estaciones de trabajo para los usuarios (terminales de consulta para los usuarios).
- Servidor de archivos que permita compartir los archivos y programas.
- Software de aplicación.
- Procesador para instalación de redes multiusuario.
- Memoria con capacidad de soportar transmisión de multimedia (video, voz, imágenes, videoconferencia y multiusuario).
- Disco duro con amplia capacidad de almacenamiento.
- Tarjetas de red (soporte videoconferencia, multimedia).
- Periféricos: scanner, impresora, quemador, pantallas, proyector de imágenes.
- Enrutadores, hub, módems.
- Internet de avanzada.

5.6. Topología de red para los SIC.

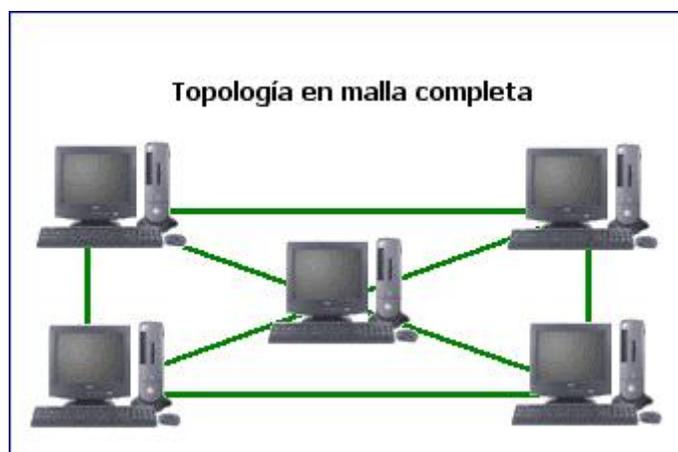
La topología de la red que se recomienda desarrollar en las 33 bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, será el modelo que mejor se adapte a los requerimientos para desarrollar los SIC de manera eficaz, al rendimiento y funcionamiento de la red, será acorde con los recursos económicos e infraestructura existente en el país y estar a cargo de un especialista en informática.

Con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios, se debe establecer una Red que proporcione cobertura nacional, por lo que se recomienda analizar la viabilidad de implementar la “red de topología distribuida o en malla completa”, en

donde todos los nodos (bibliotecas) procesan la información para el usuario final y puedan comunicarse directamente entre sí.

Este tipo de red se utiliza para conectar redes MAN (Metropolitan Área Network) o WAM (Wide Área Network). Esta topología permite que cada nodo (biblioteca) se enlace directamente con los demás nodos creando una conexión redundante, si algún enlace deja de funcionar, la información puede circular a través de cualquier cantidad de enlaces hasta llegar a su destino. Además, con esta topología la información circula por varias rutas a través de la red. (Moreno, 2005, p. 5).

**Topología distribuida o en malla completa para los SIC
de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica**



Fuente: Web.net/redes/topología..(Ilustración 2)

El software que se emplee, será el adecuado al tipo de Red distribuida, se encargará de realizar la actualización y respaldo diario de la información contenida en cada una de las bases de datos de las bibliotecas, constituyéndose en un Sistema de Información Nacional, integrado por los SIC de las 33 bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

Se recomienda que en caso que el computador de una de las bibliotecas falle, como respaldo la información estará duplicada en una o dos bibliotecas

adicionales y permitirá que esta no se pierda y esté disponible desde otro punto. Si esto ocurriera, solo los usuarios de esa biblioteca estarían sin acceso al servicio durante el tiempo que se mantenga el desperfecto. La característica fundamental de esta topología, es que permite que cada biblioteca se enlace directamente con las otras bibliotecas, cree una conexión repetitiva contribuya y garantice gran seguridad en el mantenimiento o respaldo de pérdida de información.

5.6.1. Servicios brindados por medio de un sistema distribuido de SIC:

Estando los SIC propios de cada biblioteca pública articulada en una red, cuya tipología es distribuida o descentralizada, permitirá,

- Contar con tres tipos de conexiones (aplicaciones o software) utilizando el mismo cableado: 1) conexión interna conocida como Intranet. 2) conexión limitada solo para las 33 bibliotecas públicas oficiales. 3) conexión a Internet, es compartida con enlaces a nivel mundial.
- Todas y cada una de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica estarán entrelazadas a través de una red de información compartiendo recursos y experiencias.
- Cada biblioteca contará con servidor propio lo que le permite actualizar la información cada vez que lo requiera.
- La información estará respaldada en otras bibliotecas en caso de la pérdida de uno de los servidores.
- Permite la iteración entre usuarios de diferentes bibliotecas, creando usuarios virtuales de los SIC.
- Permite enlazarse con otros sitios Web de interés, así como a bases de datos de instituciones, empresas u organismos nacionales e internacionales.

- Rastreo del número de visitantes al sitio Web y a las bases de datos, permitir elaborar estadísticas que sirvan para enriquecer el tipo de información más consultada.

5.6.2. Etapas a seguir para la implementación de las Web SIC.

No se debe olvidar que para tener éxito con el SIC, se deben cumplir seis etapas básicas para la elaboración del software o aplicaciones apropiadas que son: planeación, desarrollo del contenido de cada una de las páginas Web de cada biblioteca pública, el diseño gráfico de la página Web que debe resaltar o mostrar la idiosincrasia de cada una de las regiones y la información propia de la localidad o comunidad, la programación, el mercadeo o promoción de la página, que es una tarea concerniente al operador o experto en informática y el mantenimiento del sistema o software elaborado.

5.6.2.1. Planeación.

Cada biblioteca pública debe elaborar su página Web SIC. Esta consiste en confeccionar un sistema de información alojado en un servidor Web que proporcione a todos los usuarios información acerca del SIC, su comunidad y otros contenidos considerados de interés para cualquier ciudadano, especialmente los de su entorno inmediato.

El sitio Web debe estar bien organizado y dirigido a una diversa gama de usuarios. Para lograr el beneficio de los visitantes y facilitar el mantenimiento de esta, se debe planificar de forma esquemática, como un gráfico de flujo, de modo que se pueda visualizar la estructura.

5.6.2.2. Desarrollo de contenido.

Este servicio está dirigido evidentemente a los usuarios de la biblioteca, tanto reales como potenciales. La Web del SIC debe convertirse en un sistema de captación de nuevos clientes. El contenido y presentación de la página poseerá datos referentes a la biblioteca pública y su entorno, también aspectos susceptibles a los intereses, creatividad y recursos de cada comunidad. Por medio de este servicio la biblioteca puede:

- Promover el servicio de información a la comunidad, sus actividades, al igual que modernizar, mejorar los servicios que ofrece y su uso.
- Proporcionar a los usuarios un nuevo sistema de acceso a la información.
- Fomentar el uso de esta desde el punto de vista del ocio, el entretenimiento y el tiempo libre.
- Información en la red.
- Lograr el acceso remoto a la base de datos de la biblioteca y otros aspectos en línea.
- Brindar al usuario real y potencial una serie de enlaces de interés con otras fuentes informativas electrónicas, bibliotecas públicas y privadas.
- Ofrecer servicios de información mediante el correo electrónico.

5.6.2.3. El contenido del sitio.

El contenido del sitio poseerá datos referentes a la biblioteca pública y su entorno, contará con aspectos de interés de la propia comunidad, también debe ser creativa y atractiva para el cliente, debe contener información como por ejemplo:

- Servicios de información turística.
- Servicios de información sobre negocios y empleo.

- Historia local, patrimonio, genealogía.
- Sobre eventos y manifestaciones culturales.
- Bases de datos de información local.
- La base de datos del SINABI y otras.
- Servicios de información por medio del correo electrónico de pregunta y respuesta.
- Información sobre vivienda, salud, trabajo, educación, otros.
- Teléfonos y direcciones de interés para la comunidad.
- La página principal debe contar con un enlace informando: qué es el SIC, filosofía del SIC (misión, visión, objetivos), quienes lo conforman, legislación de uso (derechos de autor).

Este sitio Web SIC estará enlazado también con otras instituciones y organizaciones públicas y privadas de la comunidad, por ejemplo la municipalidad, cooperativas, bancos, cámara de comercio, directorios y otros. Para ello es indispensable contar con los permisos correspondientes de cada página que se desee enlazar, así como de cada fotografía, dibujo, logo que se quiera utilizar para ilustrar el sitio, esto con el fin de respetar los derechos de autor. Para un mayor aprovechamiento el sitio Web contará con una tutoría adaptado a diferente tipo de usuarios que les permita aprender de manera fácil, el manejo del sistema sin necesidad de la ayuda o asesoramiento constante de uno de los funcionarios de la biblioteca. Así como un espacio que le permita evaluar el servicio, mediante sugerencias y un control estadístico de visitas.

5.6.2.4. Diseño gráfico.

Se procura que la interfase o presentación del SIC, genere una buena impresión al usuario. Es importante mantener uniformidad de diseño a través de la página para crear un sentido de continuidad. Hay que tomar en cuenta que cada fotografía o dibujo que se coloque en la página sea agradable a la vista en

tamaño y nitidez, como también que la información de cada uno de los enlaces este completa y que toda aparezca junta sin que exista corte de página para lograr la calidad en la información que se suministra al usuario.

5.6.2.5. Programación y ayuda técnica.

Esta etapa estará a cargo de un profesional en el área de la programación quien será el indicado en seleccionar el lenguaje apropiado. Cuando todo el material esté listo y debidamente programado se necesitará un servidor interno ubicado en cada una de las bibliotecas públicas oficiales, tal y como se indicó anteriormente, para colocar los archivos correspondientes o pueden ser colocados en uno remoto.

5.6.2.6. Mercadeo y promoción.

Es necesario cumplir con esta etapa para brindarle sentido a todo el esfuerzo realizado. Crear un sitio Web es inútil si nadie sabe acerca de él, por lo que se debe elaborar un plan de mercadeo y promoción como parte de su paquete de servicios, contando con la asesoría de un especialista que brinde ideas de cómo se puede mercadear el sitio elaborado. Partiendo de que los SIC son servicios que se ofrecen a individuos y grupos, con información, orientación y asistencia necesaria para solucionar sus problemas de la vida diaria, incorporándolos a la dinámica social y haciendo efectiva su participación en la vida democrática. Se pretende que esta propuesta tenga cobertura nacional y una mayor proyección de las bibliotecas públicas, promoviéndolas con otros atributos y ofreciendo al usuario real y potencial nuevas perspectivas, mediante un nuevo servicio de información que concuerda con sus necesidades cotidianas.

Este servicio implica la realización de una buena promoción, por lo que se debe desarrollar con cierta estrategia, para que usuarios potenciales se

conviertan en reales y descubran un sitio con información para ellos considerando la amplia gama de material que se puede almacenar en la sumatoria de los SIC de cada una de las bibliotecas públicas.

5.6.2.7. Mantenimiento.

El mantenimiento generalmente significa asegurarse que sus archivos y las estructuras de directorios de archivos estén funcionando bien todo el tiempo, además de realizar cambios de acuerdo a las estadísticas de uso. Los problemas más comunes consiste en el rompimiento de los enlaces, las imágenes se mezclen, o las páginas no se carguen adecuadamente. La retroalimentación de los usuarios, generalmente por correo electrónico, puede ser una parte importante en identificar este tipo de problemas, para que puedan ser resueltos de manera oportuna.

La actualización de la Web debe ser periódica, de acuerdo con las necesidades de la información ofrecida. Se debe corroborar constantemente la utilidad, actualización y agilidad de los enlaces ofrecidos, de la misma forma descartar la información no utilizada y obsoleta; por lo que se requiere métodos de gestión por parte del personal de cada biblioteca, que incorpore agentes comunitarios en la financiación, mantenimiento y organización del servicio.

5.6.3. Operacionalidad técnica del equipo electrónico.

Para la operacionalidad del equipo electrónico del SIC, el edificio de la biblioteca pública debe planificar la instalación de la red local por lo que será necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Sistema de cableado (trenzado, coaxial, fibra óptica).
- Elementos de hardware necesarios para el funcionamiento de ésta.
- Los equipos periféricos que se conectarán a cada una de las computadoras.
- Servidor de recursos software en la red.
- Sistema operativo de la red.
- Las aplicaciones soportadas en la red.
- Sistema de gestión de la red.
- Servidor administrador de red (seguridad, control, configuración, duplicados de información, entre otros).

Condiciones para los equipos: se recomienda que las instalaciones (entiéndase infraestructuras + equipos) cumplan lo siguiente:

- Que el espacio físico para la instalación sea suficiente y ampliable si fuera necesario.
- Que el suministro eléctrico sea fácil y suficiente. Instalando sistemas de alimentación ininterrumpida para los aparatos que así lo requieran.
- Que se respeten las distancias mínimas entre equipos para evitar interferencias.
- Que los espacios donde se instalen los equipos sean zonas con temperatura adecuada, sin luz solar directa, zonas limpias y no contaminadas.
- Que los equipos (del tipo que sean) estén lejos de zonas con vibraciones.
- Que se articulen las soluciones de cableado por falso suelo o techo según proceda para facilitar la ampliación y la movilidad del cableado.
- Que donde haya que instalar grandes máquinas el suelo sea anti-estático.

5.6.4. Costos de implementación.

Para la implementación de una red distribuida lo que se requiere es la creación de software o aplicaciones apropiadas a las necesidades o requerimientos; el cableado utilizado para la transmisión de la información será el existente en el país. En cuanto al costo, este se determinará por el tipo de conexión a Internet, para lo que se realizarán las negociaciones con un proveedor como RACSA o Telecomunicaciones del ICE, para lo cuál se debe negociar la implementación de ADSL y/o RDSI, según corresponda.

También, es conveniente recurrir a las alianzas estratégicas que se realizan para captar la información y el financiamiento del servicio, para lo cuál es de fundamental importancia contar con el apoyo del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, porque se puede compartir la inversión de recursos y lograr desarrollar un nuevo servicio que realce la imagen de la biblioteca como un centro de información con recursos propios y ajenos, local y actualizado, con miras a fortalecer los servicios electrónicos modernos.

Además, se puede recurrir a solicitar donaciones a países que ya han desarrollado el software necesario para la implementación de los SIC, con la gran ventaja de conocer su experiencia y sugerencias sobre las adaptaciones que se deben realizar.

Con este sistema se propone superar las necesidades y limitación de recursos existentes, por lo que se podría ampliar brindando información de instituciones y empresas locales, públicas o privadas que además colaboren en el financiamiento de la creación del servicio.

5.7. La promoción del SIC.

La promoción, publicidad y divulgación del servicio es uno de los aspectos más importantes para dar a conocer los SIC. El producto que no se promociona y se ofrece al cliente no se vende, lo mismo pasa con los servicios o productos que ofrecen las bibliotecas públicas. Por lo tanto, cada una debe aprovechar las oportunidades que le ofrece el entorno para promocionar su propio servicio.

A continuación se ofrece una lista de aspectos a tomar en cuenta para promocionar y divulgar el servicio:

- Mural dentro de las instalaciones de la biblioteca.
- Pizarra informativa fuera de las instalaciones que anuncie el servicio (Ver anexo 12).
- Hacer el anuncio en el periódico local.
- Anunciarlo en la T.V., radio local o algún sistema de información local.
- Sección de sociales en T.V. y diarios nacionales.
- Sección informativa con cada uno de los templos de la comunidad.
- Anuncios en lugares estratégicos como paradas de buses, mercado municipal, mercado artesanal, seguro social, alcaldía, municipalidad, universidades, escuelas, salones comunales, otros.
- Perifoneo.
- Elaboración de afiches y panfletos.
- Página Web (Red only memory).

Datos que se deben tomar en cuenta para elaborar el anuncio de los SIC:

- Definición del SIC.

- Beneficios del SIC.
- Aspectos informativos que contiene el SIC. Por ejemplo. Turismo, salud pública, transporte, trámites y procedimientos, otros.
- Organización interna del SIC: ubicación, horario, teléfono, fax, correo electrónico, página Web, señalización interna, entre otros.

5.8. Capacitación y formación de usuarios.

Se deben realizar capacitaciones periódicas a los usuarios, siendo este un medio de promover y divulgar el servicio.

La formación de usuarios ocupa actualmente un lugar primordial en las políticas bibliotecarias porque ayuda a que los ciudadanos puedan informarse mejor, sean más autónomos en un mundo rico en información y un entorno en constante cambio.

Niveles y acciones por seguir en la formación de usuarios.

Nivel de orientación: Acción de informar sobre cuestiones puntuales, por ejemplo cómo funciona el servicio, cómo encontrar la información, cómo hacer una petición, cómo llenar un formulario.

Nivel de educación: Enseñar a utilizar técnicas bibliotecarias básicas sobre recuperación de la información impresa, bases de datos, en línea, otros.

Nivel de instrucción: Adquisición de habilidades o aptitudes en la selección de información, por ejemplo: manejo de la información, búsquedas en bases de datos, en CD-ROM, recursos de información en Internet.

Objetivos de la formación de usuarios.

Para que la formación de usuarios sea efectiva se definen algunos puntos importantes para tomar en cuenta.

- Que los usuarios conozcan qué son los SIC y para qué sirven.
- Familiarizarlo con el servicio y los diferentes tipos de información que se ofrecen.
- Dotar al usuario de una base de datos para la auto educación y formación en materia informativa.
- Desarrollar en él la capacidad de iniciativa e independencia.
- Establecer el enlace entre sus necesidades informativas y las fuentes que las contienen.
- Adquirir soltura en el uso de la información.
- Ahorro de tiempo.
- Insertar a la biblioteca en el ámbito social que le corresponde.
- Promover y divulgar el servicio.

5.9. Recurso humano del SIC.

En la organización e implementación de los SIC se propone asignar personal capacitado para atenderlo. Es deseable, que haya una persona a tiempo completo para que sea la responsable del desarrollo, actualización y mantenimiento del servicio. Dependiendo del volumen de información que se maneje y del alcance que tengan los SIC en la comunidad, se debe contar con otra persona que colabore, asegurando el éxito del servicio, con información precisa, correcta, actualizada y confiable.

5.9.1. Perfil del recurso humano.

El bibliotecario encargado del SIC, debe ser una persona orientada a la prestación de servicios, perseverante, capacitada para el trabajo sistematizado,

con capacidad para desenvolverse, con buenas relaciones interpersonales, preferiblemente un profesional en bibliotecología y ciencias de la información.

5.9.2. Conocimientos, habilidades y destrezas del encargado del SIC.

- Conocimientos generales de la estructura de servicios de la comunidad.
- Conocimientos generales sobre organización de la información.
- Conocimientos de las funciones de la biblioteca pública, como su filosofía organizacional.
- Conocimientos de la estructura político-administrativo de la administración pública y municipal.
- Habilidad para localizar información.
- Habilidad para establecer buenas relaciones laborales e institucionales.
- Habilidad en el manejo de instrumentos de trabajo.
- Destreza en el manejo de bases de datos y recursos electrónicos.
- Destreza para elaborar fuentes de información.
- Destreza en clasificación de material.

5.9.3. Funciones del encargado del SIC.

- Planear, dirigir y supervisar las labores técnicas y administrativas del SIC.
- Gestionar, planificar, organizar y evaluar las actividades del servicio.
- Elaborar el plan estratégico del SIC.
- Mantener y actualizar la información.
- Promocionar el servicio.
- Elaborar y gestionar el presupuesto del SIC.

- Coordinar actividades con otras secciones de la biblioteca e instituciones afines.
- Orientar a los funcionarios del SIC en la elaboración de planes y programas de trabajo y en la prestación del servicio.
- Colaborar en el establecimiento de políticas del servicio.
- Coordinar y preparar las guías, manuales y otros canales de divulgación del SIC.
- Controlar el cumplimiento de lo estipulado en el reglamento interior de trabajo.
- Asistir a reuniones con superiores y compañeros con el fin de coordinar las actividades del servicio.
- Redactar y revisar informes técnicos y otros documentos que surjan como consecuencia del trabajo.
- Investigar sobre los adelantos informáticos y de soporte que se encuentran en el mercado.

5.10. Financiamiento del SIC.

El financiamiento del SIC, está sujeto especialmente a una primera etapa que comprende la compra de equipo y mobiliario necesarios para su desarrollo, como también contar con el recurso humano esencial para ofrecer el servicio.

Es importante ofrecer la idea a los políticos nacionales para que integren los SIC dentro del Plan Nacional, asegurándose con ello un servicio sostenible y de calidad total.

Para darle sostenibilidad al servicio, es prioritario aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno externo de cada comunidad, como la municipalidad, el comercio, instituciones autónomas y estatales entre otras, para establecer convenios y alianzas que permitan gestionar otro tipo de recursos

como la publicidad, mantenimiento del equipo tecnológico y en especial la información que alimenta los SIC.

También es importante contar con una renta fija por medio de Amigos de la Biblioteca, mediante una cuota anual de su propio peculio o en su defecto, realizar diferentes actividades para el mantenimiento del servicio, aprovechando el apoyo de la Fundación para el desarrollo de las bibliotecas públicas.

Otra estrategia es gestionar recurso humano provisional para que colaboren en las diferentes actividades que genera el SIC, por medio de los proyectos de trabajo comunal, becados universitarios o maestros pensionados, voluntariado o cualquier miembro de la comunidad.

El proceso de retroalimentación de los SIC se logra por medio del establecimiento de alianzas estratégicas con todas aquellas instituciones que generen información de interés comunal, local y regional.

Es importante destacar, que la biblioteca será difusora, emisora y distribuidora de información, por lo que se crea un proceso de convenio publicitario que genera, nuevas oportunidades de financiamiento para los SIC.

Cuadro 39
Presupuesto del SIC y plan de inversión

Inversión por biblioteca	Costo Costo/Beneficio	Aporte Institucional	Otros aportes	Inversión total para las 33 bibliotecas
Equipo electrónico	¢1.200.000.00	Ministerio de Cultura	-Casa Presidencial -Empresa privada -Organismos internacionales	¢39.600.000.00 inicio
Instalación del equipo	SINABI	SINABI		Recurso existente
Internet	\$27 (ADSL) ¢13.095.00 (tipo cambio actual)	Ministerio Cultura	Racsa ICE Casa presidencial	\$891 ¢432.000.00 por mes
Paquete electrónico	SINABI	SINABI		Recurso existente
Mobiliario	¢300.000.00	Ministerio de Cultura	Municipalidad Organizaciones privadas	¢9.900.000.00 inicio
Mantenimiento: transporte, reparaciones	¢300.000.00 anual	Ministerio de Cultura	Municipalidad Organizaciones privadas	¢9.900.000.00
Recurso humano	¢150.000.00 por mes	Ministerio de Cultura	Universidades Colegios Comunidad	¢4.950.000 mensual
Publicidad/divulgación	¢500.000.00	Ministerio de Cultura	Organizaciones privadas	¢16.500.000.00

Fuente: Elaboración propia

*Se entenderá por costo/beneficio cuando se utilizan los recursos existentes.

5.11. Evaluación y control estadístico

Para lograr un servicio de calidad se requiere establecer un sistema de control, que mida la efectividad en el servicio, la reacción de los usuarios y a la vez comprobar la eficacia de las estrategias empleadas en la promoción del mismo.

Para alcanzar la calidad total en un servicio, actividad y/o producto, se requiere satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Con la implementación de los SIC, se pretende que las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica alcancen la calidad total en los servicios que ofrecen. Por lo tanto, después de iniciado este proceso, se recomienda evaluar los SIC por medio de los grupos focales, iniciando un proceso de evaluación continua que conllevaría a buscar la certificación del servicio en estas instituciones. (Ver pág. 98)

Es esencial controlar los cambios que continuamente se producen en el entorno externo y tecnológico, porque pueden modificar las decisiones tomadas hasta el momento. Debe existir una supervisión continua en el desempeño de los SIC, a fin de cerciorarse de que las estrategias y los resultados operativos están alcanzando los objetivos establecidos.

Se hace necesaria una evaluación tanto cuantitativa como cualitativa de los SIC, que incluya:

- Estadísticas del uso del servicio local y en línea.
- Encuestas al usuario.
- Entrevistas de opinión.

El control estadístico se tiene que realizar periódicamente para determinar tendencias y poder reconducirlas hacia direcciones más efectivas y lograr una retroalimentación oportuna.

Este control debe responder al menos a las siguientes interrogantes:

- Quién, cómo y por qué usa el servicio.
- Cuál es la información que más se utiliza.
- Cuál es la información que no se utiliza.
- Cuál es la información que el SIC no ha podido brindar.

Las solicitudes de información deben registrarse en un formulario diseñado para tal efecto (Ver anexo 13). Cada mes esta información se vaciará en una hoja de insumo que resuma todas las estadísticas (Ver anexo 14). Se recomienda realizar gráficos para una mayor claridad en el análisis de la información y una mejor presentación del informe.

Se recomienda que los aspectos por evaluar mediante las encuestas y entrevistas sean los siguientes:

- Los formatos documentales utilizados en el SIC.
- El contenido de la información del SIC.
- La eficacia y eficiencia del personal responsable.
- El servicio de información en línea Web SIC (esta también tiene un apartado para evaluar, y lleva el control estadístico de visitas).
- Satisfacción del usuario en cuanto a las consultas informativas respecto a la eficacia y rapidez.
- Si se cumplen las metas del SIC (hasta que punto se logra satisfacer cada una de las necesidades de información).

Este proceso de evaluación y control debe ser continuo. El aspecto más importante del servicio es la opinión del usuario, para que se pueda evaluar la eficacia y determinar si este será cambiado, reforzado o eliminado.

Una vez replanteado el SIC y para salvar las lagunas detectadas, se tendrá que controlar los nuevos resultados, evaluarlos y retroalimentar de nuevo el servicio, solo así se sabrá si se está actuando de manera eficaz.

Capítulo 6: Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

1. El diagnóstico confirma, en el nivel de los usuarios, la escolarización de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, puesto que la población predominante en estas instituciones es el estudiantil. Este es un fenómeno que debe ser revertido de manera paulatina, promoviendo acciones que fomenten el cumplimiento de los principios fundamentales de un ente público, destinado a ser fuente de información continua para todos y cada uno de los estratos de la sociedad. El diagnóstico, ratifica el hecho de la escolarización al extremo de demostrar que en el periodo de vacaciones el 91% de los usuarios no consideran necesario acercarse a las bibliotecas públicas porque no necesitan el servicio.

2. La población que más aprovecha los servicios, la colección, la infraestructura, las actividades y la capacidad del personal de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, es la de estudiantes de nivel académico

comprendida entre las edades de 10 a 25 años. En relación con los datos sobre género, el 64% de los usuarios es de sexo femenino y el 36%, masculino.

3. Los usuarios potenciales todavía no han logrado encontrar en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica motivos suficientes para participar de sus actividades y servicios. Tampoco las bibliotecas han logrado que los usuarios comprendan y compartan el nuevo perfil que se procura por medio de todas las políticas, propuestas y acciones estratégicas, tanto de entes nacionales como internacionales. El impacto como ente social todavía es incipiente, perpetúa el modelo escolarizado de biblioteca que ha prevalecido durante mucho tiempo y que en vez de democratizar el conocimiento, lo mantiene al alcance de solo unos pocos.

4. También se demuestra que, a pesar de existir mucha variedad en los servicios y actividades en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, no se está llegando con eficacia a todos los sectores de la población, evidencia entonces de que tampoco se están obteniendo los resultados deseados y que deben buscarse otras alternativas con el fin de cumplir con las misiones de la UNESCO.

5. Las colecciones de las bibliotecas públicas de Costa Rica no están escolarizadas de acuerdo a los parámetros establecidos en el marco de este trabajo, los cuales se fundamentaron en la demanda. Indican que si el 75% de las bibliotecas públicas tienen una demanda en el área académica, confirman la escolarización de la colección; si esta demanda está entre el 74% y 60% tendrá tendencias a la escolarización; pero si tiene en esta área una demanda menor al 59%, no ocurre la escolarización. En estas bibliotecas, la demanda de tipo académico en las colecciones se ubica en un 53%.

6. El SINABI no está realizando una planificación adecuada en cuanto a la selección del material informativo o documental, según lo expresan los (as) directores (as) de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica puesto que no se ajusta a las necesidades y requerimientos del entorno.

7. Con base en la información de que en las comunidades donde hay bibliotecas públicas oficiales existen sólo 0.16 libros por persona y que, a febrero del 2005, de acuerdo al aumento de la población según el INEC, a nivel nacional solamente hay 0.09 libros por persona, debemos concluir que la cantidad de libros en Costa Rica resulta insuficiente para la población a la que sirven. Esta realidad se refuerza con el hecho de que el presupuesto anual asignado para compra de material bibliográfico es insuficiente.

8. Los servicios que más se demandan en las bibliotecas públicas oficiales son los denominados tradicionales (préstamo a sala, préstamo a domicilio, archivo documental, hemeroteca y sala infantil)

9. Los servicios culturales (talleres, charlas, cursos, etc.), electrónicos, recreativos, para usuarios especiales y de extensión a la comunidad (hogares de ancianos, hogares diurnos, hogares para niños y niñas en abandono, cárceles, hospitales, y otros), casi no se ofrecen y, cuando existen, no son dados a conocer suficientemente, por lo que cuentan con una muy baja demanda. En realidad, deberían ocupar en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica el mismo lugar de los servicios tradicionales.

10. De acuerdo con los parámetros internacionales, el diseño de las bibliotecas públicas de Costa Rica ofrece una infraestructura apropiada acorde con las necesidades de los usuarios. En las visitas realizadas a cada una de las bibliotecas, se observó que no todas garantizan acceso fácil para personas con discapacidad, casi ninguna tiene rampas de entrada y salida, son pocas las que

tienen espacios suficientes para realizar varias actividades a la vez, casi ninguna cuenta con auditorio y a muchas les hace falta las salidas de emergencia.

11. Los usuarios reales consideran que los funcionarios, profesionales y técnicos, que laboran en las bibliotecas públicas, tienen un buen desempeño profesional tanto por el manejo de la información, como por la respuesta a sus demandas y necesidades.

12. Es destacable la conclusión de que las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica requieren de más recurso humano, con el fin de poder cumplir con eficacia y eficiencia sus objetivos y funciones.

6.2. Recomendaciones

1. Adecuar los servicios y actividades de las bibliotecas públicas a las necesidades de la población no escolarizada por medio de la implementación de los Servicios de Información a la Comunidad de acuerdo con lo descrito en la propuesta de este trabajo.

2. Evaluar la propuesta descrita, mediante la técnica de los Grupos Focales con especialistas en el campo de las bibliotecas públicas, al menos seis meses después de haberse implementado y consolidado los SIC en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

3. Se recomienda la creación de un modelo de gestión para las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, con funciones adicionales y diferentes a las que se ofrecen tradicionalmente, ampliando las posibilidades de transmisión, difusión, recuperación y acceso a todo tipo de información, orientación y conocimiento, para cumplir con una serie de objetivos y metas, con el fin de que se conviertan en un

gran centro de información que favorezca la participación activa del ciudadano en la sociedad.

4. Se recomienda la creación de un sistema común de gestión de intercambio de información entre las bibliotecas públicas oficiales y otras instituciones. Se debe permitir a los usuarios, de cualquier parte del país, que trabajen en proyectos con flujos de información procedente de diversas fuentes y brinden facilidades de comunicación como son: el correo electrónico, conferencia electrónica, intercambio de documentos y flujo de trabajo; para ello se puede utilizar la tecnología multimedia.

5. Realizar fuertes campañas de promoción de amplia cobertura con el fin de buscar un cambio ideológico encaminado a sustituir el modelo mental que se ha perpetuado a través de los años, en cuanto a la tendencia de la población de creer que la biblioteca pública es especialmente para estudiantes.

6. Las bibliotecas públicas de Costa Rica deben generar una serie de acciones que les permita situar a los servicios: culturales, recreativos, de extensión, electrónicos y servicios para usuarios especiales, en el mismo nivel que los servicios tradicionales. Para ello deben ajustarse a los constantes cambios tecnológicos y sociales, puesto que, de esta manera, revitaliza su imagen, innova en su misión y contribuye a la descolarización por medio de los servicios ofrecidos.

7. Se recomienda sustentar con campañas de difusión masiva los servicios como talleres, charlas, cursos entre otros, puesto que sí se brindan en la mayoría de bibliotecas públicas oficiales, pero son poco requeridos o de muy poca participación por parte del usuario.

8. Se recomienda diversificar, planificar y realizar actividades atractivas para los usuarios reales y potenciales en el periodo de vacaciones, con el fin de que estos renueven la concepción de biblioteca que manejan.

9. Elaborar un diagnóstico sobre los usuarios de las bibliotecas escolares, especialmente en el nivel de secundaria, a fin de determinar la deserción hacia las bibliotecas públicas.

10. Realizar un estudio de usuarios potenciales con el fin de determinar el grado de conocimiento acerca de la existencia de las bibliotecas públicas en las comunidades.

11. Concienciar y gestionar ante los políticos nacionales, la importancia de incluir a las bibliotecas públicas en los programas de gobierno a fin de fortalecerlas.

12. Que el SINABI realice alianzas estratégicas a nivel nacional como por ejemplo con RACSA, ICE, IFAM, Casa Presidencial y otros entes gubernamentales y no gubernamentales, con el fin de gestionar recursos y competir con éxito en el campo de la información.

13. Se recomienda que cada biblioteca pública realice un estudio, para precisar cuáles son las características del entorno y con ello conocer las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a servicios y actividades, colecciones e infraestructura.

14. Para que exista una planificación adecuada en cuanto a selección del material informativo en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica, se recomienda que se tiene que observar el entorno y precisar cuáles son las necesidades de información de los usuarios.

15. Se recomienda contar con criterios de selección oportunos, mediante el análisis de los usuarios reales y potenciales, para lograr una planificación de las colecciones basada en la coordinación y el involucramiento de todos los actores de la democratización informativa, usuarios (as), comunidad, bibliotecarios (as) autoridades y gobierno.

16. Las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica requieren de mayores recursos económicos para contar con colecciones, recurso humano e infraestructura acordes con las necesidades de información de los usuarios.

17. Implementar políticas sobre desarrollo de colecciones en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica.

18. Los servicios electrónicos como Internet, correo electrónico, bases de datos, información en formato electrónico y juegos son servicios que todas y cada una de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica están obligadas a ofrecer y en consecuencia, les corresponde generar toda una serie acciones que les permita ajustarse a los cambios tecnológicos y sociales del mundo globalizado.

19. Elaborar un plan piloto a 5 años plazo, encaminado a fortalecer los diferentes servicios y actividades que ofrecen las bibliotecas públicas, creando una tipología que permita formar grupos de trabajo por bibliotecas y/o por zonas, con el fin de que cada grupo ejecute proyectos específicos dirigidos a los diferentes sectores de la comunidad y que sean rotativos anualmente.

20. Se recomienda que las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica tienen que hacerse más visibles por medio del establecimiento de servicios bibliotecarios más próximos a la comunidad.

21. Las bibliotecas públicas deben llegar a todos los grupos que no pueden acercarse a las instalaciones por razones de discapacidad física o por encontrarse en lugares apartados o en albergues cerrados, puesto que deben estar en pro de la democratización y del conocimiento mediante el acceso a la mayor cantidad de usuarios para satisfacer necesidades de información que les permitan mejorar su calidad de vida.

22. Se recomienda que las autoridades del SINABI presupuesten de manera urgente, rampas de acceso en las bibliotecas públicas, mejorando la infraestructura actual de aquellas que tienen mayores problemas en este sentido, antes de continuar con la construcción de nuevos edificios.

23. Se recomienda que para futuras construcciones de edificios de bibliotecas públicas, el director de la institución en cuestión, se involucre durante el desarrollo y ejecución del proyecto de construcción, estableciéndose una colaboración activa entre especialistas: arquitectos, ingenieros y bibliotecarios, garantizándose con esto, edificios con espacios adecuados, propicios y funcionales para suplir las necesidades reales de información de los usuarios.

24. Se recomienda incluir el proyecto de los SIC en el Presupuesto Ordinario del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, para la obtención del recurso humano encargado del servicio, la compra del equipo tecnológico, el abastecimiento de los materiales y suministros necesarios para el funcionamiento normal del mismo.

25. Recomendar a los políticos nacionales que integren a las bibliotecas públicas de Costa Rica dentro de la política de gobierno, asegurándose con ello un servicio sostenible y de calidad total.

26. Se recomienda buscar otras alternativas o nuevas opciones que permitan contar con mayor número de recurso humano en las bibliotecas públicas

oficiales de Costa Rica, ya sea con la municipalidad para que asignen un funcionario, con las universidades para que asignen un estudiante becado, con el Ministerio de Educación Pública para que fijen un maestro con licencia especial, una persona de la comunidad que desee trabajar de manera gratuita algunas horas y/o un maestro pensionado que quiera ocupar su tiempo libre en labores comunales.

27. Buscar ayuda internacional con el fin de fortalecer las bibliotecas públicas de Costa Rica en cuanto a servicios, colecciones, infraestructura y recurso humano.

28. Escribir un artículo en relación con los datos emanados de la investigación, a fin de que ésta sea dada a conocer a nivel latinoamericano.

Cuadro 40

Organismos internacionales que colaboran con bibliotecas públicas a nivel mundial

Organismo	Contacto	E-mail, fax, teléfono	Áreas cubiertas
Americam Library Association	Robert P. Doyle	Robert.p.doyle@ala.org	Donación de libros. Desarrollo de profesionales
Danida – Ministry of Foreign Affairs	Anja Moller Rasmussen	dendame@inet.oni-c.dk Soren Dyssegaard	Servicios de biblioteca. Promoción de lectura. Donación de libros. Desarrollo de profesionales
Sida – Swedish International Development Cooperation	Anita Theorell Lillemor Lindh	anita.theorell@sida.se lillemor.lindh@sida.se +46 8 698 5000	Servicio de biblioteca e información. Desarrollo de profesionales. Edificios para bibliotecas
U.S: Agency for International Development (USAID)	Maury Brown Lee White Margaret Pope	CDIE_INFO@USAID.GOV Tél. +1 703 875 4849 1 703 875 4866+	Promoción de lectura. Donación de libros. Desarrollo de profesionales. Servicios de biblioteca
Japan Sotoshu Relief Committee (JSRC)	Kenji Yoshikawva	HHFO2250@niftyserve.or.jp Tél. 81 3 39427900	Servicio de biblioteca. Promoción de lectura Donación de libros
Heinrich Boll-Stiftung e.V.	Ulrike HoBle, Departament Norte-Sur	coleen@oln.comlink.apc.org tél. +49 221 20711-32	Promoción de lectura

Finnida – Finnish International Develop. Agency	Oficina de organizaciones no gubernamentales	Tél. + 358 Fax 134161 + 358	Servicios de biblioteca e información. Promoción de lectura Desarrollo de profesionales
Book for All	Lioba Betten	Tél. +45 33 920000 +45 31 540533	Programa de donación de libros.
International Board on Books for Young People (IBBY)	Leena Maissen	Tél. +41 61 2722917 +41 61 2722757	Promoción de lectura Producción y distribución de Libros

Fuente: Yepes (2002). *Elaboración de proyectos institucionales (...)*. Elaboración propia.

Bibliografía citada y consultada

Agudo, A. (1984). *Estudio de usuarios de las bibliotecas públicas en algunos países de América Latina y el Caribe*. Paris : UNESCO.

Agudo, A. (1989). *Relaciones posibles entre biblioteca pública y su comunidad*. Extraído el 27 de abr. 2003 de <http://www.fundaciongsr.org/documentos/2683.pdf>.

Aignerren, M. (2002). *Técnicas de recolección de información mediante los focus Grupos*. CEO. Revista electrónica, 7, 1-41. Disponible en <http://huitoto.udea.edu.co/~ceol>

Álvarez, D. (1994). *Productividad y misión de la biblioteca pública latinoamericana*. Extraído el 27 de abr. 2003 de <http://www.fundaciongsr.org/documentos/2682.pdf>

Alvarez, D. & Bentancur, A . (2001). Por la creación de servicios de información local en las bibliotecas públicas. En *I. Coloquio Latinoamericano y del Caribe de servicios de información a la comunidad*. Medellín : Comité Académico del Coloquio. Disponible en <http://www.fundalectura.org.co/www.confenalco.antioquia.com>

Arguedas, B. & Madrigal, C. (1995). *Modelo regional de servicios y actividades para la promoción de hábitos de lectura: salas infantiles en las públicas de la subregión de Alajuela*. Tesis para optar por el grado de Bibliotecología y ciencias de la información, Universidad de Costa Rica San José

Ary, D. (1985). *Introducción a la investigación pedagógica*. México: Interamericana.

Asociación demográfica costarricense. (2005). *Población del censo 2000*. Extraído el 24 de febrero de 2005 de www.adc.go.cr

- Barrantes, R. (2001). *Investigación un camino al conocimiento*. San José: EUNED.
- Barrientos, J.A. (1986). *Temas de estadística inferencial*. San José : EUNED.
- Benson, P. (1999). Introducción al marketing. En Dolan, R. *La esencia del Marketing*. (pp.3-10.) Bogotá: Norma
- Betancur, A.(2001). Servicios de información ciudadanos y comunitarios, nuevos sentidos para las bibliotecas públicas. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 24 (2), 13-14.
- Betancur, A. (2002). La biblioteca pública en la perspectiva del desarrollo local: una estrategia para la democracia. *68th IFLA Council and General Conference august 18-24*. Disponible en <http://ifla.org/IV/ifla68/12484s.htm> .
- Biblioteca Nacional de Colombia, Grupo de bibliotecas públicas & Centro Regional del Libro en América Latina y el Caribe. (2001). *Espacios en las bibliotecas públicas*. Colombia
- Las bibliotecas en la historia de la humanidad*. (1999). Extraído el 02 de dic. de 2003 de <http://www.icarito.cl>.
- Bibliotecas públicas en una sociedad cambiante*. (1994). Extraído el 24 de abr. de 2003 de <http://www.fundaciongsr.org/documentos/2679.pdf>
- Bonachera, J. (2000). Algunos aspectos de la gestión en unidades de información. Propuesta de un plan estratégico para una biblioteca pública. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*.15 (60). Disponible en <http://www.aab.es>
- Briceño, M. (1998). *Manual de organización de bibliotecas*. San José : EDUCA.
- Bunch, J. (2001). Antecedentes históricos de los servicios de Información a la comunidad. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 24 (2), 25-26.
- Cagnoli, R. (1996). *Administración de bibliotecas 1: planeamiento y control*. Buenos Aires : EB publicaciones.
- Campbell, C. (1983). *Desarrollo de redes y servicios de Bibliotecas Públicas*. Paris: Unesco.

Campbell, N. (1999). *Reforma organizativa y estratégica de gestión en las Bibliotecas Públicas*. Barcelona : Fundación Bertelsmann.

<http://www.fundacionbertelsmann.es/PDFs/BibyGestion/ByG1.pdf>

Caravia, S. (1995). *La biblioteca y su organización*. Gijón: Ediciones Trea.

Carrión, M. (1993). *Manual de bibliotecas* (2ª ed.). Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Castro, C. (2002). *La Biblioteca Nacional del Perú y las bibliotecas públicas municipales : avances y perspectivas*. Lima : UNMSM. Extraído 10 de sep.2004 de http://sisbib.unmsn.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/castro_A_C/indice.htm.cap.5.

Centro Centroamericano de Población & Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2002). *Costa Rica: estimaciones y proyecciones de población 1970-2100 actualizados al año 2000 y evaluación del censo 2000 y otras fuentes de información: informe metodológico*. San José: Autor. Extraído el 24 de febrero 2005 de www.ccp.ucr.ac.cr/

Concalves, F., Fondas, C., Viglietta, D. & Vitale, C. (1999). *La técnica de los grupos focales en el marco de investigación socio-cualitativa*. Extraído el 13 de julio 2004 de <http://apeim.compe/manualinvest>

Conferencia Mundial UNI Profesionales (2000, agosto). El capital intelectual. En: *Primero la gente en la economía de la era de la información* Singapur. Extraído el 23 diciembre 2002 de: http://www.union-ork.org/UNISite/Groups/PMS/documents/Intelcap_sp.PDF.

Córdoba, S. (1980). *El Sistema de bibliotecas públicas de Costa Rica: diagnóstico general de su funcionamiento y sugerencias para su mejoramiento*. Tesis para optar al título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela de Administración Educativa, Sección de bibliotecología, Universidad de Costa Rica. San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica.

Costa Rica, Leyes y decretos. (1996). *Ley 7600 igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y su reglamento*. San José : Asamblea Legislativa.

Costa Rica, Leyes y decretos. (2004). *Ley de presupuesto ordinario de la República*. San José : Asamblea Legislativa

Costa Rica, Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes. (2005). *Sistema de Bibliotecas*. Extraído el 20 de enero de 2005 del sitio web de http://www.mcjd.go.cr/sistema_bibliotecas/publicas.html

Costa Rica, Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes. Comisión Nacional de Bibliotecas. (1999). *Informe final*. San José : Autor.

Costa Rica, Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes. Dirección de Bibliotecas Públicas. (2001) *Guía para el usuario*. San José : Autor.

Costa Rica, Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes. Oficina Sectorial de Planificación. (2000). *Estudio general de los servicios brindados por las bibliotecas públicas del MCJD*. San José: Autor.

Delón, A. & París, S. (1987). *Orientaciones para la creación, organización y funcionamiento de servicios de información a la comunidad en América Latina y el Caribe*. Caracas: UNESCO, IABNSB

Díaz, A. & García, J. (2000). El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo I. *Boletín de La asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 61, 47-56. Extraído 12 de may. 2003 de <http://www.aab.es/51n61a3.pdf>

Díaz, A. & García, J. (2001). El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo II. *Boletín de La asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 62, 31-47. Extraído 12 de may. 2003 de <http://www.aab.es/51n62a5.pdf>

Díaz, A. & García, F. (2002). La biblioteca pública como recurso ante situaciones críticas o carenciales, endémicas y transitorias. *Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios*, 69, 9-24. Disponible en <http://www.aab.es>

Díaz, A. & García, F. (2003). La biblioteca pública ante las necesidades informativas de su comunidad: recursos y servicios a través de la Web. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 71, 39-56. Extraído el 12 de diciembre, 2004 de <http://www.aab.es>

Díaz, D. & Villegas, J. (2005, 12 de abril). Internet está limitada a los empleados. *La Nación*, p. 5A.

Domínguez, R. (1996). *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Madrid: Ediciones Trea.

Domínguez, R. (2001). *La biblioteca al servicio de la comunidad*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Extraído el 5 de octubre 2002 de <http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/bp05.htm>

Domínguez, R. & Merlo, J. (2003). *La biblioteca pública al servicio de la comunidad*. España : Universidad de Salamanca. Extraído el 29 nov., 2003 de: www.travesia.mcu.es/estudio FGSR/estudio.asp-12k

Domínguez, R. (mayo-junio 2003). La biblioteca pública y los servicios de información a la comunidad. *Educación y biblioteca*. España: Universidad de Salamanca.

España, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (2002). *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*. Disponible en: <http://travesia.mcu.es/documentos/pautas-serviciospdf>

España, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (2003). *La biblioteca pública: un centro para la sociedad de la información*. Extraído el 24 de ene.2004, de <http://travesia.mcu.es/documentos/bp-def.asp>

Fonseca, X. (2003). *Propuesta para la creación de una biblioteca virtual en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología ULACIT*. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Bibliotecología, Documentación e Información. Universidad Nacional, Heredia.

Fontanals, J., Ontalba, J. & Pérez, G. (2000). La información local o comunitaria en los servicios de información de las bibliotecas públicas. *Biblioteconomía documentación*, 4, 1-13. Extraído el 10 de diciembre del 2004 de <http://www.ub.es/biblio/bid/04amor2.htm>

Giappicono, T. (1999). Marketing en las bibliotecas públicas. En Ch. Wiersma, & U. Klaassen, *Gestión en la Calidad Y Marketing en las Bibliotecas Públicas*. (103-178). Barcelona: Fundación Bertelsmann. <http://www.fundacionbertelsmann.es/PDFs/BibyGestion/ByG2.pdf>

Gill, P. (2002/2003). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (1ª. Reimpresión)*. México : CONALCUTA; IFLA; UNESCO.

Gómez, J. (2001). *La imagen actual de la biblioteca pública en la cultura de masas*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Dirección General del Libro, Archivos y

Bibliotecas. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. <http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/.htm>

Gómez, J. (2002). Gestión de biblioteca: *La planificación y el marketing*. Extraído el 13 de sep. 2002, de <http://gtil.edu.um.es:8080/jgomez/bibgen/Intranet/03gestia.PDF>

Hernández, H. (2003). *Las bibliotecas públicas en España*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Edición electrónica (ampliada) <http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/index.html>.

Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (2002). *Cantones de Costa Rica*. [Multimedia]. San José : Autor.

International Federation of Library Associations Institutions & United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (1982). *Declaración de Caracas sobre las bibliotecas públicas* Extraído 10 oct., 2002 de <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/caracas.htm>

International Federation of Library Associations Institutions & United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2001) *Directrices de la IFLA y UNESCO para el desarrollo de servicios de bibliotecas públicas*. Extraído: el 19 de sep. 2002 de <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-s.pdf>

International Federation of Library Associations Institutions & United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (1994). *El Manifiesto de la UNESCO a favor de las bibliotecas públicas*. La Haya. Extraído el 2 de marzo 2001 de <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>.

Jiménez, M. (1991) Los no usuarios de la información: una categoría importante para la educación y formación de usuarios de la información. *Ciencias de la Información*. Instituto de Documentación e Información. 2 (21), 159.

Klaassen, U. (1999). *Gestión en la Calidad Y Marketing en las Bibliotecas Públicas*. (103-178). Barcelona: Fundación Bertelsmann. <http://www.fundacionbertelsmann.es/PDFs/BibyGestion/ByG2.pdf>

Lefèvre, P. (2000). Investigación social antropológica clásica, focus group y modelo causal. Extraído el 13 de julio 2004 de <http://rehue.c.sociales.uchile.cl/publi>.

López, C. (1997). *Gestión participativa en bibliotecas públicas : Desafíos de trabajo con la comunidad*. Chile : Diban (Dirección Bibliotecas Archivos y Museos).

- López, C. (2000). *Análisis DOFA . Gestión Polis*. Extraído el 14 de junio 2001 de <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no9/dofa.htm>
- Lozano, R. (2004). *Planificación estratégica de la biblioteca pública: Misión y funciones. Diagnóstico de la situación. La gestión por objetivos*. <http://www.cultura.gencat.net/bpt/>
- Mantellini, G. (1984). El Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas en Venezuela. En Rodríguez. G. *La biblioteca pública: una propuesta para trabajar por la equidad*. Colombia Biblioteca Comfenalco. 64th IFLA General Conference August 21. <http://ifla.org/IV/ifla64/093-105s.htm> .
- Melo, J.O. (2004). *Las bibliotecas públicas colombianas: ideales, realidades y desafíos*. Colombia : Banco de la República, Biblioteca Luis Ángel Arango. Extraído el 20 de sept. 2004 de <http://www.banrep.gov.co/blaa/derautor.htm>
- Melo, J.O. (2003). *Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares: una perspectiva de cooperación*. Colombia : Banco de la República, Biblioteca Luis Ángel Arango. Extraído el 26 de ene. 2004 de <http://www.banrep.gov.co/blaavirtual/letra-m2/melo/biblio.htm>
- Merlo, J. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Revista Anales de documentación*, 3, 93-126. Extraído el 12 de ene.2003 de <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/AD07-2000.PDF>
- Merlo, J. & Omella, E. (2003). *Biblioteca pública y municipio*. Extraído el 7 de feb. 2004 de <http://www.pezdeplata.org/opinion3.pdf>
- La Misión de la biblioteca pública centroamericana. (2001). *Boletín Informativo de la subdirección General de Coordinación Bibliotecaria*. 50,11-12.
- Montero, E. (1993). *Estudio de usuarios de la biblioteca pública de Hatillo*. San Pedro de Montes de Oca : Universidad de Costa Rica.
- Moreno, L. (2005?). *Tipos de redes*. Extraído el 15 ago. de 2005, de <http://www.htmlweb.net/redes/topologia/topologia/html>

Muñoz, J. (2001). Reflexiones sobre la puesta en marcha de un servicio Bibliotecario adaptado al entorno e integrado a las nuevas necesidades culturales y sociales. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* . 63, 9-22. Extraído el 12 de enero [http:// www.aab.es](http://www.aab.es).

Norma ISO 11.620, Información y documentación : indicadores de rendimiento bibliotecario (1999). *Revista Española de Documentación Científica*, 22, (2), 223-247.

Obregón, R. (1955). Nuestras bibliotecas antes de 1890. *Boletín de la Asociación Costarricense de Bibliotecarios* 1(2) : 4-15.

Omella, E. (2002). *La biblioteca pública en la provincia de Barcelona: un servicio en red*. Barcelona: Diputació Barcelona, Servei de Biblioteques.

Pacios, A. (1997). Administración de las Unidades de Información: una aproximación a su concepto y evolución. *Documentación de las Ciencias de la Información*. 20, 225-248

Páez, I. (1990). *Bibliotecas públicas la tercera oleada* : Caracas : ABIPAL.

Peñalver, A. (2000). La formación de usuarios en bibliotecas públicas. En: Gómez, J.A. *Estrategias para enseñar a usar la información*. Murcia. Extraído el 08 de enero de 2005. <http://gti.edu.em.es:8080/jgomez/hei/Intranet/formusuariosbpeñalver>.

Planeación estratégica en Unidades de Información. (2000). ICE. Extraído el 27 de abr, 2002 de <http://www.icpna.edu.pe/ABLA/Eva%20Flores.htm>.

Ponjuán, G. (1998). *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Chile: CECAPI.

Ponjuán, G. (1999) El éxito de la gestión o la gestión del éxito. *Anales de documentación*, 2, 39-47. Extraído 10 de abr. 2002 de <http://www.um.es/fccd/anales/ad02/AD03-1999.PDF>

Poustie, K. (1999). Gestión estratégica. En Camphell, Nicole. *Reforma organizativa y estratégica de gestión en las bibliotecas públicas*. (p.p 57-107). Barcelona : Fundación Bertelsmann. <http://www.fundacionbertelsmann.es/PDFs/BibyGestion/ByG1.pdf>

- Rivera, C. & Ruiz, C. (2003). *El focus group como herramienta de mercadeo*. Extraído el 12 de junio de 2004 de <http://www.uca.edu.sv/deptos/doc/boletin4-03focusgroup.pdf>.
- Rodríguez, C. (2002). La biblioteca pública: un servicio ligado a un proyecto de ciudad. *Anales de documentación*, 3, 03-308
<http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0500.html>
- Rodríguez, G. (1998). La biblioteca pública: una propuesta para trabajar por la equidad. Colombia : Biblioteca Comfenalco. *64th IFLA General Conference August 21. Extraído el 10 de may.2001de* <http://ifla.org/IV/ifla64/093-105s.htm>.
- Rodríguez, G. (2002, octubre-noviembre). Las bibliotecas públicas, ¿un servicio necesario? : una visión desde América Latina. *Correo bibliotecario: Boletín informativo de la subdirección general de coordinación bibliotecaria*, 62, 19-26.
- Rodríguez, O. (2002). La escolarización de la biblioteca pública en Costa Rica: un aporte a la discusión. *Bibliotecas: Boletín de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información*, 1-2 (20), 35-50.
- Sanz, P. (2003). La biblioteca pública latinoamericana. *Bibliotecas en Iberoamérica*. Extraído el 26 de marzo de 2003. Disponible en www.absysnet.com-Tema las bibliotecas en América Latina.
- Sarramona, J. (1997) *Fundamentos de educación*. Barcelona: CEAC.
- Setien, E. (1994, agosto). Formación especial para la educación de usuarios en las bibliotecas públicas. Biblioteca Nacional José Martí. *60th A.IFLANET. General Conference - proceedings – August 21-27*. Disponible en:
<http://www.ifla.org/IV/ifla60/60-sete3.htm>
- Smith, (2001) ¿Qué sabemos sobre el uso de la biblioteca pública? *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*.15 (60). Disponible en: <http://www.aab.es>.
- Suaiden, E. (2002) El impacto social de las bibliotecas públicas: *Revista de Documentación*, 5, 333-344. <http://www.um.es/fccd/anales/ad0519pdf>
- Terensio Varron. (2003). *Enciclopedia microsoft Encarta* [multimedia]

Verqueiro, W. & Carvalho, T. (2002). *La certificación de la calidad en las bibliotecas brasileñas: panorama y perspectivas / Quality assurance in Brazilian Libraries: an overview perspectives*. Extraído el 30 de junio de 2005 de <http://cicic.unizar.es/ibersid2002/Resumenes/Lacertificaciondela.htm>.

Vidulli, P. (1998). *Diseño de bibliotecas: guía para planificar y proyectar bibliotecas públicas*. Gijón : Ediciones TREA.

Villegas, J. & Díaz, D. (2005, 12 de abril). Bibliotecas carecen de textos actualizados y acceso a Internet. *La Nación*, p. 5A.

Weingand, D. (1999). Gestión de la biblioteca pública actual: el personal y los usuarios. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 14 (55). Extraído el 23 de jul. 2002 de <http://www.aab.es/51n55a4.htm>

Weingand, D. (2000, enero). Gestión en la biblioteca pública actual : el control. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 59 Extraído el 30 de dic, 2002 de <http://www.aab.es>.

Weingand, D. (2000, junio) Gestión en bibliotecas públicas, marketing y planificación. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 58. Extraído el 10 de dic, 2002 de <http://www.aab.es>.

Weingand, D. (2000, diciembre). Gestión en la biblioteca pública actual: la biblioteca pública como servicio esencial. *Boletín Asociación Andaluza de Bibliotecas*, 15 (61), 57-62. Extraído el 19 de ene. 2003 de <http://www.aab.es/51n61a4.pdf>

Yepes, L. B. (2002). *Elaboración de proyectos institucionales de promoción de la lectura*. Comfenalco, Antioquia: Departamento de Cultura y Bibliotecas.