

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

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA
BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL EN EL
CANTÓN DE ZARCERO

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

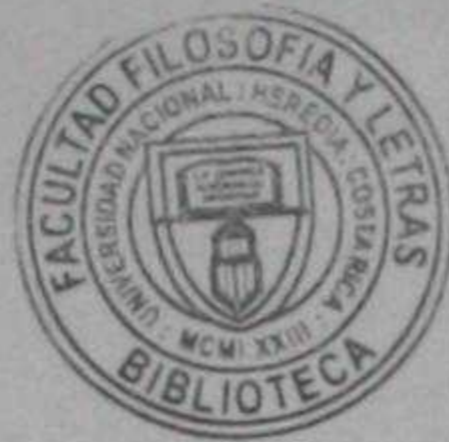
LORENA HERRERA VENEGAS

HEREDIA, COSTA RICA
2012

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN



**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA BIBLIOTECA PÚBLICA
MUNICIPAL EN EL CANTÓN DE ZARCERO**

**Proyecto de graduación para optar al grado de
Licenciatura en Bibliotecología y Documentación**

LORENA HERRERA VENEGAS

HEREDIA, COSTA RICA

2012

Tesis
8239
FI-20582

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN



PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA BIBLIOTECA PÚBLICA
MUNICIPAL EN EL CANTÓN DE ZARCO

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

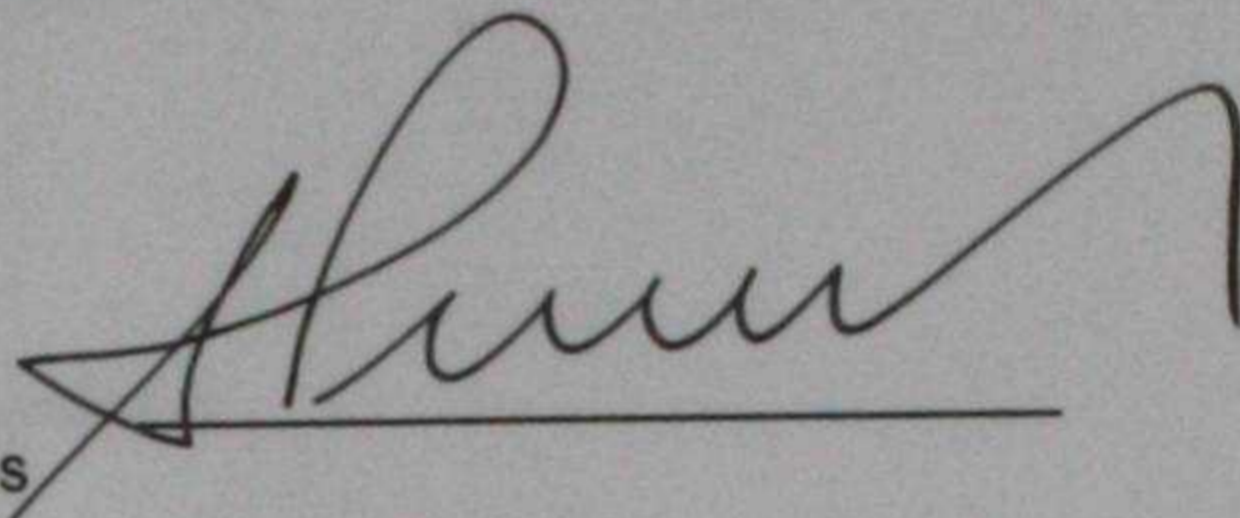
LORENA HERRERA VENEGAS

HEREDIA, COSTA RICA

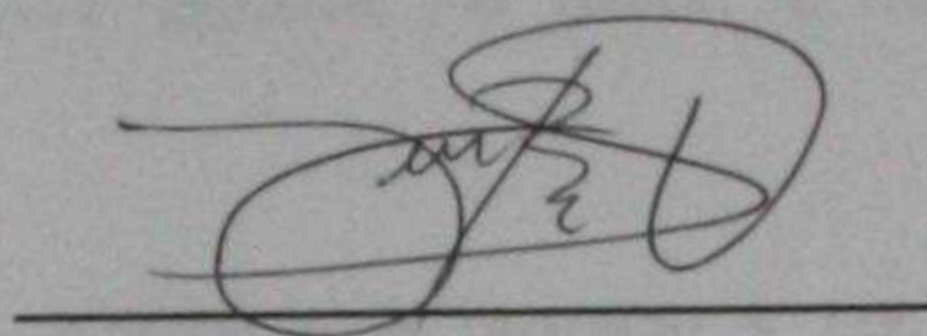
2012

Tribunal examinador

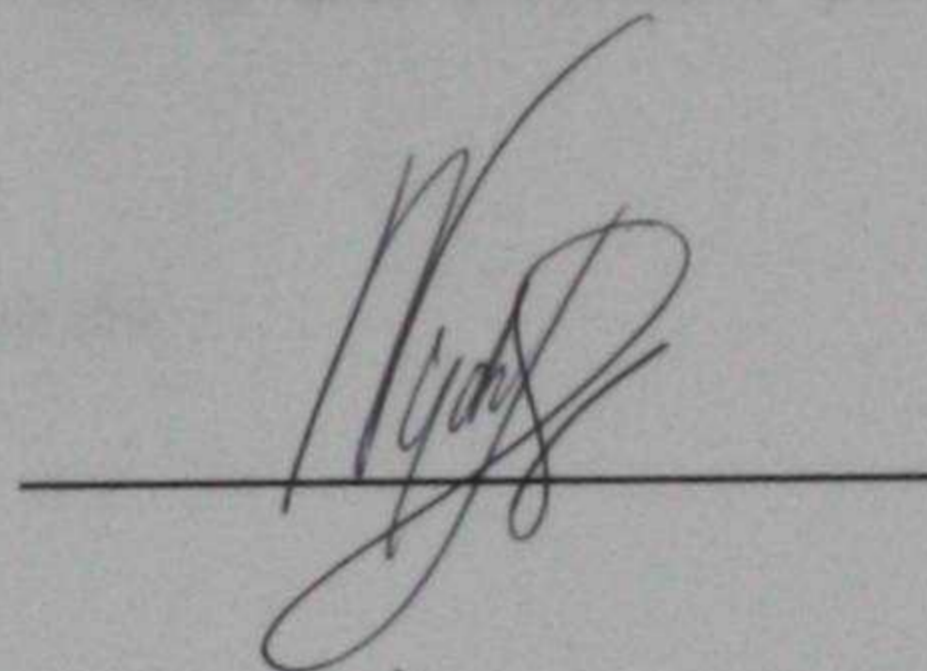
Dr. Albino Chacón Gutiérrez
Decano de la Facultad de Filosofía y Letras



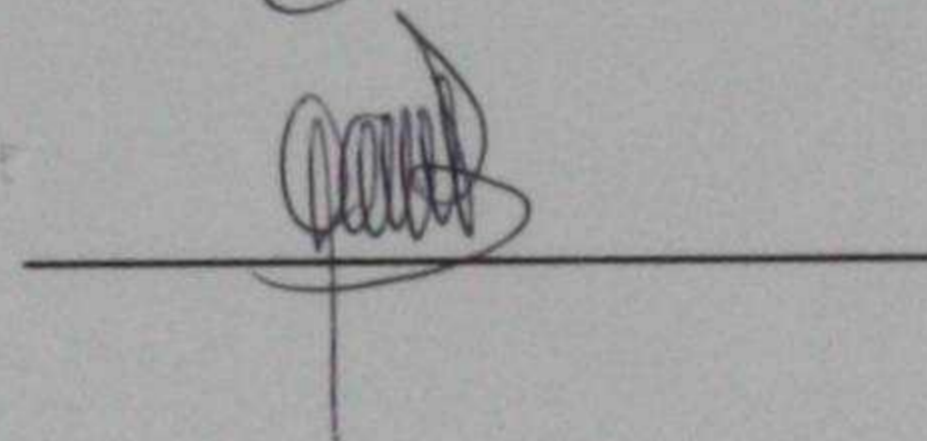
Licda. Judith Benavides Quirós
Subdirectora de la Escuela de Bibliotecología,
Documentación e Información



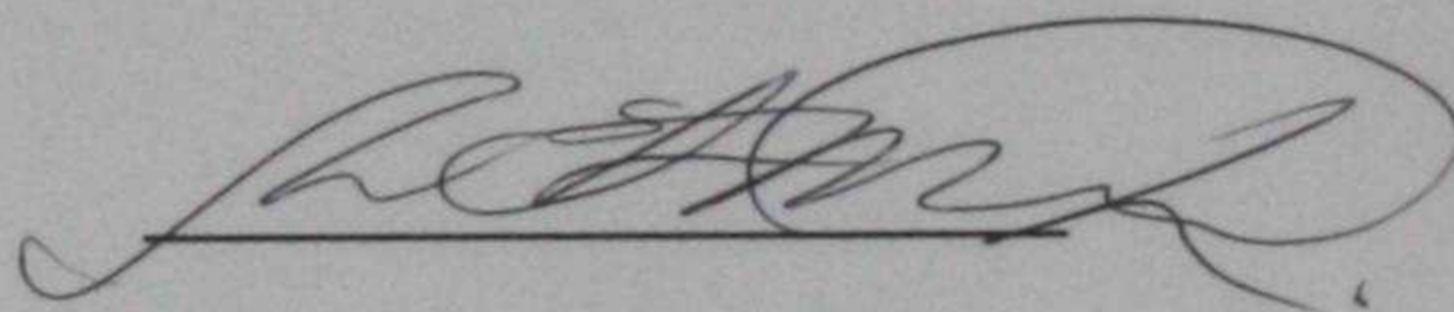
M. Sc. Nidia Rojas Morales
Tutora



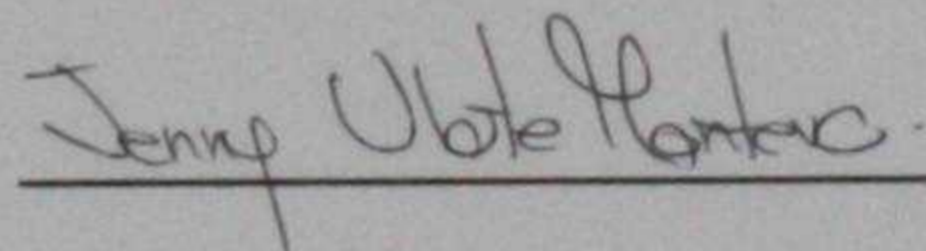
Lic. Manuel Rodríguez Madrigal
Lector



Licda. Ana Ethelgive Molina Acosta
Lectora



Licda. Jenny Ulate Montero
Especialista



Signatura

Código de barras



Devuelva este libro en la última
fecha indicada

BIBLIOTECA ESPECIALIZADA
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
UNIVERSIDAD NACIONAL
~~31 MAYO 2016~~
RECIBIDO
DEVOLVER EL:
R/PCW D/ly:

BIBLIOTECA ESPECIALIZADA
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
UNIVERSIDAD NACIONAL
31 MAYO 2016
DEVOLVER EL:
R/ly:

BIBLIOTECA ESPECIALIZADA
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
UNIVERSIDAD NACIONAL
~~24 OCT 2016~~
RECIBIDO
DEVOLVER EL:
L/FP

BIBLIOTECA ESPECIALIZADA
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
UNIVERSIDAD NACIONAL
24 OCT. 2016
DEVOLVER EL:
R/

Dedicatoria

A Dios por la oportunidad de vivir esta experiencia.

A mis padres, José Joaquín y María Eugenia, quienes me dieron la mejor herencia, la educación.

A mi esposo, Edwin, quien me acompañó durante este proyecto y por su incondicional apoyo.

A mi hija, Daniela, por el aliento que siempre me dio.

Agradecimiento

Gracias a mi tutora, Nidia, por su gran apoyo, paciencia e interés, quien contribuyó para poder concluir este proyecto.

A los lectores, Ana Ethelgive y Manuel, por su colaboración, consejos y aportes.

Resumen

Herrera, L. (2012). PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL CANTÓN DE ZARCERO. Proyecto de graduación para optar por el grado de licenciatura. Heredia, C.R.: Universidad Nacional.

En este estudio se elaboró una propuesta para la creación de la biblioteca pública municipal en el Cantón de Zarcero. Se utilizó un diseño de investigación de carácter descriptivo que se ubica en el enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). Se realizó una encuesta a la población zarcereña, cuya muestra estuvo constituida por 351 personas. También se realizaron entrevistas a líderes, docentes, directores (as) de las escuelas y del colegio de la comunidad, entes locales y particularmente al Alcalde de la Municipalidad de Zarcero, para conocer su punto de vista con respecto a la necesidad de una biblioteca pública municipal en este Cantón.

Esto permitió realizar un análisis de la situación actual en cuanto a servicios de información, donde se evidenció la escasez de fuentes que se emplean para obtener los recursos informacionales, por lo que los miembros de la comunidad coinciden en la necesidad que se tiene de estos servicios y están de acuerdo con la creación de la biblioteca pública.

Las recomendaciones establecidas, posteriormente al trabajo investigativo, se dirigen a la Municipalidad, Asociación de Desarrollo Comunal y otros habitantes, para que trabajen en conjunto y contribuyan a la ejecución de esta propuesta.

Tabla de contenido

Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Resumen	5
Índice de tablas	10
Índice de gráficos	11
Índice de diagramas	12
Índice de fotografías	12
Capítulo 1: Introducción	13
1.1 El problema y su importancia.....	13
1.2 Estado de la cuestión.....	18
1.3 Objetivos.....	24
1.3.1 Objetivo general 1.....	24
1.3.2 Objetivo general 2.....	25
Capítulo 2: Marco teórico conceptual	26
2.1 Generalidades del Cantón de Zarcero.....	26
2.1.1 Historia.....	26
2.1.2 Posición geográfica.....	28
2.1.3 Población.....	29
2.1.4 Límites.....	30
2.1.5 Desarrollo rural.....	30
2.2 Municipalidad del Cantón de Zarcero.....	31
2.2.1 Reseña histórica de las municipalidades en Costa Rica.....	31
2.2.2 Historia de la municipalidad de Zarcero.....	36
2.3 La biblioteca pública.....	37
2.3.1 Historia de la biblioteca pública en Costa Rica.....	37
2.3.2 Conceptualización de la biblioteca pública.....	40

2.3.3 Misión de la biblioteca pública.....	43
2.3.4 Funciones	44
2.3.5 Servicios de las bibliotecas públicas.....	47
2.3.6 Usuarios de las bibliotecas públicas	51
2.3.7 Infraestructura de las bibliotecas públicas.....	54
2.3.8 El estudio de necesidades de información de la comunidad	56
2.3.9 Colecciones documentales de las bibliotecas públicas	59
2.3.10 Presupuesto	63
2.3.11 Personal.....	63
2.3.12 Políticas de gestión de las colecciones en la biblioteca pública	64
2.3.13 La evaluación de las colecciones en la biblioteca pública.....	65
2.3.14 La cooperación bibliotecaria.....	67
2.3.15 La selección y adquisición.....	69
2.3.16 Organización y procesamiento de la colección.....	73
2.3.17 Gestión de bibliotecas públicas.....	77
2.3.18 El marketing y la calidad total en la biblioteca pública.....	84
2.3.19 La gestión de calidad en la biblioteca pública	87
Capítulo 3: Marco metodológico	90
3.1 Enfoque y tipo de investigación	90
3.2 Sujetos y fuentes de información	91
3.2.1 Sujetos	91
3.2.2 Fuentes de información	91
3.3 Variables estudiadas	92
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	98
3.4.1 Encuesta	98
3.4.2 Entrevista cualitativa	99
3.4.3 Análisis de contenido	101
3.5 Procedimientos para el análisis de la información.....	102
3.6 Alcances y limitaciones	102

3.6.1 Proyección	102
3.6.2 Limitaciones.....	102
Capítulo 4: Resultados del diagnóstico	103
4.1 Necesidades de información de la comunidad del cantón de Zarceró....	103
4.2 Instituciones que brindan servicios de información en la región.....	109
4.3 Mecanismos que utilizan los miembros de la comunidad para satisfacer sus necesidades de información	110
4.4 Satisfacción de necesidades de información de los habitantes del cantón de Zarceró	112
4.5 Información derivada del cruce de información obtenida.....	124
4.6 Resultado de las entrevistas realizadas	133
Capítulo 5: Propuesta para la creación de una biblioteca pública municipal en el Cantón de Zarceró	135
5.1 Organización administrativa de la biblioteca pública municipal del Cantón de Zarceró	136
5.1.1 Misión.....	136
5.1.2 Visión	137
5.1.3 Funciones	137
5.2 Estructura física de la biblioteca	139
5.2.1 Definición del área física para ubicar la biblioteca	140
5.2.2 Mobiliario	144
5.2.3 Infraestructura	145
5.3 Legislación	154
5.4 Financiamiento.....	156
5.5 Personal de la biblioteca del Cantón de Zarceró	157
5.6 Recursos tecnológicos	161
5.7 Servicios de información	164

5.8 Criterios para la selección, adquisición y organización de los recursos documentales	171
5.9 La selección del fondo documental	172
5.10 Organización del fondo documental	176
5.11 Conservación y preservación de los materiales bibliográficos	177
5.12 Evaluación de los servicios de la biblioteca	178
6. Conclusiones y recomendaciones	181
6.1 Conclusiones	181
6.2 Recomendaciones	182
7. Bibliografía consultada.....	184
8. Anexos	192

Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de la población por distritos en el cantón de Zarceró	29
Tabla 2	Distribución de la población según el nivel académico	103
Tabla 3	Distribución de la población por sexo	104
Tabla 4	Distribución de la población por grupo etario	105
Tabla 5	Distribución de la población según la actividad a la que se dedica	106
Tabla 6	Distribución de la población según lugar de residencia	107
Tabla 7	Distribución de la población según las instituciones que visita cuando necesita información	108
Tabla 8	Distribución de la población según las fuentes que utiliza para obtener la información requerida	109
Tabla 9	Distribución de la población según la satisfacción de sus necesidades e intereses de información	111
Tabla 10	Distribución de la población según su opinión sobre la necesidad de una biblioteca pública municipal	112
Tabla 11	Distribución de la población según las materias o áreas del conocimiento en las que necesita información	114
Tabla 12	Distribución de la población según la necesidad de los servicios	117
Tabla 13	Distribución de la población según las necesidades de actividades	119
Tabla 14	Distribución de población según el horario solicitado	121
Tabla 15	Distribución de la población según los días de la semana que debería atender la biblioteca	122
Tabla 16	Relación entre nivel académico y edad de la población	124
Tabla 17	Relación del nivel académico y actividad a la que se dedica la comunidad	125
Tabla 18	Relación del género y la edad de la población	127
Tabla 19	Relación entre el nivel académico y lugar de residencia	128
Tabla 20	Relación del horario y lugar de residencia	130
Tabla 21	Relación de los días de atención y lugar de residencia	131
Tabla 22	Estimación de áreas para edificio	149
Tabla 23	Propuesta de financiamiento anual	156

Índice de gráficos

Gráfico 1	Distribución de la población según el nivel académico	103
Gráfico 2	Distribución de la población por género	104
Gráfico 3	Distribución de la población por grupo etario	105
Gráfico 4	Distribución de la población según la actividad a la que se dedica	106
Gráfico 5	Distribución de la población según lugar de residencia	107
Gráfico 6	Distribución de la población según las instituciones que visita cuando necesita información	108
Gráfico 7	Distribución de la población según las fuentes que utiliza para obtener la información requerida	110
Gráfico 8	Distribución de la población según la satisfacción de sus necesidades e intereses de información	111
Gráfico 9	Distribución de la población según su opinión sobre la necesidad de una biblioteca pública municipal	112
Gráfico 10	Distribución de la población según las materias o áreas del conocimiento en las que necesita información	115
Gráfico 11	Distribución de la población según la necesidad de los servicios	118
Gráfico 12	Distribución de la población según las necesidades de actividades	120
Gráfico 13	Distribución de la población según el horario solicitado	121
Gráfico 14	Distribución de la población según los días de la semana que debería atender la biblioteca	122
Gráfico 15	Relación entre nivel académico y edad de la población	124
Gráfico 16	Relación del nivel académico y actividad a la que se dedica la comunidad	126
Gráfico 17	Relación del género y la edad de la población	127
Gráfico 18	Relación entre nivel académico y lugar de residencia	129
Gráfico 19	Relación del horario y lugar de residencia	130
Gráfico 20	Relación de los días de atención y lugar de residencia	131

Índice de diagramas

Diagrama 1	Propuesta de distribución arquitectónica inicial	150
Diagrama 2	Propuesta de expansión futura	151
Diagrama 3	Efecto del ruido externo en la sala de conferencias	152
Diagrama 4	Efecto del ruido externo en la sala de lectura individual	152
Diagrama 5	Propuesta de ubicación de la biblioteca en la municipalidad	153

Índice de fotografías

Fotografía 1	Obra inconclusa del edificio donde se ubicaría la biblioteca	140
--------------	--	-----



Capítulo 1: Introducción

1.1 El problema y su importancia

La difusión y el impacto de las tecnologías de información y comunicación, de la globalización y el nuevo sistema social sobre una comunidad rural es evidente, puesto que esta última ha cambiado durante las últimas décadas en cuanto a nuevos modelos de organización, sobrevivencia económica, nuevas identidades, sus relaciones, alianzas y valores, luchas por el espacio y poder; porque está siendo modelada por un medio electrónico masivo. Son las personas las que interactúan con el entorno global y quienes lo interpretan, creando sus propias necesidades, capacidades y sus propios intereses; de modo que se esfuerzan por aprender las circunstancias externas y al hacerlo estas son transformadas de alguna manera.

Es así como el medio rural se ha visto sometido a una importante reestructuración, donde se ha sentido la necesidad de disponer de información múltiple y diversa, relevante para el proceso de desarrollo de la comunidad.

Toda población tiene el derecho al uso de la tecnología, a la formación y al acceso de información, para fomentar la democracia participativa y ser capaz de discernir, criticar o tomar decisiones favorables para su propio progreso. Como lo expresa Ugalde (2006): "la globalización es el proceso mundial que facilita enormemente la comunicación, pero que además, favorece la manipulación cultural y está provocando cambios en el conjunto de aspectos socio-económicos y culturales que interactúan en la sociedad configurándola, desconfigurándola y predeterminándola hacia intereses económicos" (p. 2).

Las oportunidades de desarrollo integral e individual no están al alcance de todos los ciudadanos, aunque el Gobierno y otras entidades públicas hayan establecido normas y leyes para que se les facilite su integración a una comunidad, con

mejores oportunidades, como la educación. Por tal motivo, la biblioteca pública ocupa un espacio importante dentro de una comunidad ante el impacto de la globalización, las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones; por cuanto estas conforman un mecanismo de comunicación, un instrumento de promoción y una herramienta de formación, que ofrece la información referente a la localidad o la generada por ella y todo tipo de información útil y necesaria para el desarrollo de la vida diaria que favorezca el desarrollo social y económico de los ciudadanos; el conocimiento científico y técnico y la transmisión del patrimonio cultural.

La UNESCO, en su manifiesto sobre la Biblioteca Pública (1994), señala que "la biblioteca pública, puerta local de acceso al conocimiento, constituye un registro básico para la educación permanente, para la toma de decisiones y el desarrollo cultural del individuo y los grupos sociales"; igual, detalla que "...la biblioteca pública es responsabilidad de las autoridades local y nacional" y que "...ha de ser un componente esencial de cualquier estrategia a largo plazo para la cultura, la provisión de información, la alfabetización y la educación" (p. 1 y p. 3). Por eso, es imprescindible que la comunidad de Zarcero cuente con una biblioteca pública, pues se convertiría en un centro de desarrollo cultural comunitario en la medida en que se integre, reúna y estructure la información según las necesidades e intereses de la comunidad, con el propósito de que pueda ser fácilmente consultada. Esto garantizaría la igualdad de posibilidades de los ciudadanos a la hora de acceder a la información, contribuiría a formar ciudadanos mejor informados, capaces de generar y propiciar procesos de participación ciudadana o comunitaria y ofrecería los recursos de información apropiados para la transformación social de las comunidades.

En una comunidad de vocación substancialmente agrícola y turística, como el Cantón de Zarcero, la biblioteca pública ha de ser capaz de organizar, promover, resguardar y ofrecer la información que sus ciudadanos requieren, ya que la

actividad de esta repercute de manera favorable en la comunidad, y enfrenta el gran reto de que los ciudadanos puedan tener acceso a la cantidad de información que hay a disposición. A esto se refiere Merlo (2003) al señalar que "lo importante es que las bibliotecas públicas deben garantizar el acceso igualitario y potenciar una nueva alfabetización: la tecnológica y la informacional de todos los ciudadanos y grupos de la población" (p. 42).

El Cantón de Zarceró es considerado por el Instituto Costarricense de Turismo como centro turístico por su artesanía, famoso por su hermosa iglesia y hermoso parque. Está conformado por siete distritos con una población de 14144 personas; es una comunidad que sustenta su economía en la actividad agropecuaria, al cultivo de chiverre, durazno, melocotones, papa, repollo, culantro y zanahoria, entre otros, productos muy reconocidos en las ferias del agricultor. También, producen quesos, bizcochos y natilla.

Es un cantón en el que empresas locales, como por ejemplo Afamar, se han ocupado de la compra de terrenos en la parte alta para la conservación del agua; asimismo, los miembros de Covirenas han trabajado arduamente por la protección de los recursos naturales en la zona, y la municipalidad ha buscado mecanismos de protección a los recursos hídricos.

Sin embargo, no cuenta con servicios de información dirigidos a toda la población, de manera que dispongan de la documentación necesaria para aprender y tomar decisiones en relación con sus proyectos individuales o sociales. En 1998, surgió la iniciativa de construir un edificio para albergar una biblioteca pública y una casa de la cultura, pero no se concluyó la construcción y en la actualidad estas obras físicas están en aparente abandono y deterioro. Por esta razón, se considera oportuno y pertinente plantear una propuesta para la creación de una biblioteca con respaldo y apoyo de la Municipalidad.

Con una biblioteca en funcionamiento, se pueden ofrecer programas y desarrollar acciones que ayuden a promover el desarrollo cultural, social y educativo de la región. La biblioteca estaría al servicio de la comunidad, ofreciéndole la información que esta requiera y le interese, coordinando su trabajo con el de otras instituciones como la municipalidad, instituciones educativas, sociales y culturales; también, puede preservar y organizar la memoria local para ponerla a disposición de la comunidad, sin distinción de creencias, grupo étnico o clase, para estimular la libertad de expresión y una actitud crítica constructiva en la solución de sus problemas sociales.

La biblioteca brindaría servicios a los diferentes miembros de una familia, con actividades de tipo educativo, recreativo y promoción a la lectura; sería un medio ideal para promocionar todo acontecimiento importante de la localidad o realizar actividades para conmemorar fechas especiales.

Constituiría un espacio de proyección hacia la comunidad, un espacio de encuentro y de acogida donde nadie es rechazado; un lugar donde pueden convivir personas de edades diversas, con intereses distintos y que frecuentan la biblioteca no sólo para consultar su colección o disfrutar de sus servicios, sino que ven en ella un lugar de convivencia y sociabilidad. Además, la Municipalidad tendría un medio para informar a sus usuarios¹ sobre sus planes, objetivos y proyectos en pro de la comunidad.

Con la creación de una biblioteca pública municipal, se pretende ejercer un impacto en la comunidad mencionada, al implementar el servicio de información oportuno y de calidad ajustado a las necesidades de sus usuarios locales, cumpliendo funciones tales como:

¹ El lenguaje empleado en esta investigación es de carácter incluyente en cuanto al género; sin embargo, para propiciar una lectura más fluida del documento, se emplea un enfoque gramatical masculino.

- Funcionar como un centro de información, análisis, difusión y producción de información en la comunidad.
- Constituir un sitio de encuentro comunal y centro de búsqueda de información de calidad oportuna y acceso a la tecnología de información.
- Brindar soluciones a las necesidades de información y de asesoría de estudiantes, agricultores, productores y población en general.
- Dar apoyo al sector agrícola en cuanto al intercambio de conocimiento e información entre los miembros de la comunidad y dotar a esta última de recursos bibliográficos, didácticos, visuales, audiovisuales y técnicos.

Por lo tanto, para lograr este propósito, esta investigación responde a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las necesidades educativas, sociales, económicas, culturales y de información de la comunidad del Cantón de Zarceño?
- ¿Cuáles son los mecanismos que utilizan los miembros de la comunidad para satisfacer las necesidades educativas, sociales, económicas, culturales y de información de la comunidad del Cantón de Zarceño.
- ¿Cuáles son las instituciones que proporcionan servicios de información para satisfacer las necesidades educativas, sociales, económicas, culturales?

Las respuestas a estos cuestionamientos conformarán las bases para elaborar la propuesta de la creación de la biblioteca pública municipal del Cantón de Zarceró.

1.2 Estado de la cuestión

Como resultado de la investigación sobre el estado del conocimiento en cuanto a estudios relacionados con bibliotecas públicas, se identificó una cantidad considerable de trabajos, pero en Costa Rica no se evidenciaron trabajos en los que se comparta la experiencia de creación de bibliotecas públicas municipales; no obstante, es conocido que comunidades como San Antonio de Belén, Curridabat, Santo Domingo, Aserri, Pérez Zeledón, Barrio México, San Francisco de Dos Ríos, Rincón Grande Pavas, Barrio Sagrada Familia, Paso Ancho, Zapote, Sabana Sur, Limón, disponen de este tipo de biblioteca.

A continuación, se mencionan algunas investigaciones relacionadas con bibliotecas públicas, realizadas en el ámbito nacional:

Leiva, V. y Saborío, X. (2008), en su proyecto "Biblioteca pública de San José: propuesta para su creación", proponen un modelo de biblioteca pública para la ciudad de San José, de acuerdo con normas y pautas internacionales. Definen el diseño espacial, las condiciones que debe cumplir el terreno, el mobiliario y equipo adecuados, los servicios y las actividades de información y documentación que se ofrecerán, la colección básica que debe tener, el perfil profesional de los (as) funcionarios (as) que laborarán y realizan un estimado del presupuesto para la construcción y puesta en marcha. Concluyen que la ciudad de San José presenta escenarios de degradación social, contaminación ambiental y otros y el Gobierno Local está haciendo esfuerzos por mejorar la calidad de vida de los habitantes. Esta ciudad no cuenta con una biblioteca pública que cumpla funciones propias

para satisfacer a la gran y diversa población. El fin de la Biblioteca Pública de San José es que llegue a ser un modelo que ofrezca varios servicios, actividades y propuestas didácticas de información y formación, empleando tecnología moderna, accesible a todos los ciudadanos (as).

Rodríguez, O. y Méndez, X. (2005) en su trabajo "La escolarización de la biblioteca pública, con una propuesta para extender la cobertura de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica a la comunidad", determinan 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. Se genera una propuesta para incorporar un nuevo modelo de gestión en las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica y se da la recomendación sobre la evaluación de la propuesta por medio de la técnica de los grupos focales. El diagnóstico confirma que la población predominante en estas instituciones es la estudiantil, con edades comprendidas entre 10 y 25 años, quienes conforman 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. 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. Las colecciones de las bibliotecas públicas de Costa Rica no están escolarizadas y el SINABI no está efectuando una planificación adecuada en cuanto a la selección del material informativo o documental.

Ávila, J. (2004) en su estudio "Propuesta para la atracción de usuarios infantiles potenciales en la sala infantil de la Biblioteca Pública de San Ramón, Alajuela, Costa Rica", identifica los intereses y necesidades de información y recreación de los niños de San Ramón. Caracteriza la población de niños de 3 a 6 años de edad y su participación en los diferentes centros educativos, sus intereses

recreativos, las características socio-familiares y la experiencia previa que presentan los padres, madres o encargados de dichos niños. Concluye que la biblioteca pública no realiza una divulgación adecuada de los servicios y actividades que ofrece, lo cual se refleja en el desconocimiento expresado por un porcentaje bastante alto de padres y encargados de los niños; la calidad de los servicios infantiles se ve afectada por no contar con el recurso humano, económico, físico, material bibliográfico y no bibliográfico adecuados a la población infantil con edad de 3 a 6 años.

Azofeifa, M. (2004), en su trabajo "Biblioteca comunitaria en el distrito de Guaitil del cantón de Acosta: una propuesta para su implementación", elabora un diagnóstico de información y resalta la importancia de crear una biblioteca comunitaria en dicho lugar, por iniciativa de un grupo de personas voluntarias, por diferentes grupos comunales, asociaciones y empresas; con el fin de que la biblioteca cumpla un papel protagónico para garantizar el acceso a la información. Hace una propuesta organizativa de una biblioteca comunitaria. La respuesta de la población, sobre la creación de la biblioteca comunitaria, fue positiva, debido a que opinan que es imprescindible como ayuda a los estudiantes para realizar sus tareas escolares y porque hay mucha distancia desde Guaitil a la Biblioteca Pública de Desamparados. Los usuarios comprenderían edades entre 10 y 49 años, y requerirían servicios de préstamos de préstamo de libros, exposiciones, películas y documentales educativos.

Tan, I. M. (2004), en su trabajo "Aportes de las bibliotecas públicas a la transición a una sociedad de la información en Costa Rica", elabora un diagnóstico de la capacidad actual de las bibliotecas públicas en Costa Rica, para responder a las necesidades de una sociedad de información y para determinar si las habilidades y conocimientos que poseen los (as) bibliotecólogos (as) que laboran en ellas, son suficientes para contribuir a la transición e inclusión de sus comunidades en este tipo de sociedad. El estudio determina la necesidad de mejorar las destrezas

y conocimientos de los profesionales que proveen servicios de referencia en las bibliotecas públicas.

Retana, M. y Salas, M. (2006), en su investigación denominada "Proyección cultural de las bibliotecas públicas a la comunidad: casos de las bibliotecas públicas de Goicoechea y Santa Ana", redactan una guía escrita para brindar, a las bibliotecas públicas del país, una herramienta específica de apoyo en la realización de actividades de proyección cultural en sus comunidades. Efectúan un diagnóstico de la situación actual de las bibliotecas públicas en relación con su proyección a la comunidad, identifican la realidad social, cultural, educativa, económica, los intereses, necesidades culturales e informativas de las comunidades de Goicoechea y Santa Ana. Determinan el recurso humano que tienen las bibliotecas para la realización de las actividades profesionales, identifican las fuentes de recursos financieros cooperantes para la programación de las actividades de proyección cultural y proponen una estrategia para el desarrollo de actividades de proyección cultural en las bibliotecas públicas del país. La investigación pretende lograr sistematizar las experiencias de algunas bibliotecas que se hayan destacado y que sirvan de modelo para el resto del país. Concluye que las actividades de proyección cultural que promueven dichas comunidades, satisfacen los intereses y necesidades de los miembros de cada una de las bibliotecas, hay una respuesta positiva de las comunidades, las cuales difieren entre sí: cada una presenta una realidad social, cultural, educativa y productiva totalmente diferente, igual intereses y necesidades. En cuanto a los recursos financieros, las dos bibliotecas cuentan con un presupuesto muy reducido, asignado por el Gobierno y logran desarrollar las actividades de proyección que sus comunidades les demandan.

Núñez, Y. (2001), en su investigación denominada "Catálogo de autoridad de materia para la Biblioteca Pública Municipal de Belén, Heredia, Costa Rica", analiza la problemática en torno al uso de la información y la búsqueda de

mecanismos más eficientes para su óptima recuperación. Además, elabora el catálogo de autoridad de materia para la Biblioteca Pública Municipal de Belén, a partir del catálogo de materia existente en la biblioteca. Define herramientas para la normalización de los términos compilados, establece las relaciones pertinentes para la consistencia de dicho catálogo, diseña la base de datos automatizada y su instructivo. Como resultado del proceso de normalización, se evidenció eficacia en la eliminación del ruido de la información. Como se pudo comprobar, hubo una significativa reducción entre la terminología compilada (insumo) y la terminología normalizada (CATA); la cantidad de términos se redujo en más de la mitad.

Quesada, E. (2000), en su proyecto "Plan de servicios y productos de información y recreación para atraer a las amas de casa de la comunidad de Naranjo hacia la biblioteca pública", diseñó un proyecto de atracción de usuarias amas de casa para ser aplicado en la Biblioteca Pública de Naranjo al grupo de mujeres "Estilos de vida saludable", de la clínica de la Caja Costarricense de Seguro Social. Para esto, primero evaluó el proceso desarrollado; luego, formuló una propuesta de un plan de servicios y productos de información y recreación. El propósito fue inducir a las amas de casa a tomar conciencia sobre la importancia de crear sus propios espacios de educación, recreación e información, para que puedan explorar sus propias experiencias y conocimientos. Concluye que es relevante que la biblioteca pública planifique y realice estudios de necesidades de información y conocimiento de los grupos organizados pertenecientes a los diferentes sectores de la población, que el paradigma de biblioteca pública pasiva debe ser cambiado para lograr mayor efectividad, que no necesita planificar técnicas ni actividades muy sofisticadas para despertar el interés y gusto por la lectura en las amas de casa y que la Dirección General de Bibliotecas debe evaluar los servicios ofrecidos por las bibliotecas.

De las investigaciones encontradas en el ámbito internacional, para propósitos de este trabajo, se destaca:

López, M. T. (2008), en su investigación "Las bibliotecas públicas municipales de Tijuana como espacios sociales para el desarrollo local", analiza cualitativamente procesos de desarrollo de capacidades en las bibliotecas públicas municipales de Tijuana. El objetivo de este trabajo es revisar el papel de las bibliotecas desde la perspectiva del desarrollo humano, a través del análisis de las actividades que realizan, así como su relación con el desarrollo de capacidades sociales y con los procesos de subjetivación. También, se revisaron las condiciones físicas y de localización; se encontró que las bibliotecas existentes –en especial aquellas ubicadas en contextos de alta marginación pero adecuada accesibilidad–, han logrado adaptar las funciones para las que inicialmente fueron creadas, y desarrollan actividades relevantes para el desarrollo de capacidades sociales de la comunidad a la que atienden.

Después de efectuar el estudio sobre la existencia de investigaciones relacionadas con la creación de una biblioteca pública municipal en Costa Rica y en el nivel internacional, se concluye que estos trabajos abarcan aspectos como: biblioteca comunitaria, atracción de usuarios infantiles, infraestructura, escolarización, aportes y acciones de las bibliotecas a la sociedad de la información, servicios y productos de información para atraer amas de casa, entre otros. Todas estas están enfocadas en la biblioteca pública estatal, la única investigación que abarca la biblioteca pública municipal está relacionada con la elaboración de un catálogo de autoridad de materia.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general 1

Realizar un diagnóstico de necesidades de información de la comunidad del Cantón de Zarceró.

1.3.1.1 Objetivos específicos

- Identificar las necesidades de información a partir de las condiciones educativas, sociales, económicas y culturales de la comunidad del Cantón de Zarceró.
- Identificar las instituciones que cubren las necesidades educativas, sociales, económicas, culturales y de información de la comunidad del Cantón de Zarceró.
- Identificar los mecanismos que utilizan los miembros de la comunidad para satisfacer las necesidades educativas, sociales, económicas, culturales y de información.

1.3.2 Objetivo general 2

Elaborar una propuesta para la creación de una biblioteca pública municipal en Cantón de Zarceró.

1.3.2.1 Objetivos específicos

- Proponer la organización administrativa para la gestión de la biblioteca municipal
- Describir la infraestructura física, el apoyo financiero, el recurso humano y tecnológico necesarios para la creación de la biblioteca municipal.
- Plantear los criterios para la selección, adquisición y organización de los recursos documentales de la biblioteca municipal.
- Definir los servicios, productos y actividades a ofrecer para satisfacer las necesidades educativas, sociales, económicas, culturales y de información de los usuarios de la biblioteca municipal
- Describir criterios para la evaluación de los servicios de la biblioteca municipal.

Capítulo 2: Marco teórico conceptual

2.1 Generalidades del Cantón de Zarcerero

2.1.1 Historia



En la época precolombina, el territorio que actualmente corresponde al cantón de Zarcerero estuvo habitado por indígenas del llamado Reino Huetaar de Occidente, que en los inicios de la conquista fue dominio del cacique Garavito.

De acuerdo con la revisión de la Revista Desarrollo (1990), se indica que el primer colono que llegó a la región en 1854, fue don José Zumbado, nativo de

San José, quien, junto con su esposa doña Mercedes Solís, levantaron un ranchito en la hondonada donde abundaba la aromática zarzaparrilla, de aquí el origen del nombre de este lugar "Zarcerero"; después arribaron varios colonizadores de diferentes partes del país, que se afincaron en esta zona. Conforme transcurrían los años construyeron viviendas en diferentes puntos de la región, dando así lugar a la creación de nuevas poblaciones pequeñas, que con el tiempo se convertirían en distritos: Zarcerero, Laguna, Tapezco, Guadalupe, Palmira, Brisas y Zapote.

En 1886, se estableció la división territorial escolar de la República, en la cual Zarcerero constituyó el distrito escolar sétimo del cantón de Naranjo. El primer edificio escolar se construyó en 1914, en la primera administración de don Ricardo Jiménez Oreamuno; posteriormente, se bautizó con el nombre de escuela Otilio

Ulate Blanco. El Instituto Alfaro Ruiz inició sus actividades docentes en 1969, en el gobierno de don José Joaquín Trejos Fernández.

En 1892 se construyó un pequeño oratorio, en la plaza de la actual Iglesia de Zarcero, la cual se construyó de 1906 a 1921 (Monografía del Cantón de Alfaro Ruiz).

Según se indica en la Revista Desarrollo (1990), en la administración de don Alfredo González Flores, el 21 de junio de 1915, en Ley No. 27, se le otorgó el título de Villa a la población de Zarcero, cabecera del cantón creado en esa oportunidad. Con posterioridad, el 24 de julio de 1918, en el gobierno de don Federico Tinoco Granados, se decretó la Ley No. 28, que le confirió, a la villa, la categoría de Ciudad. En el primer gobierno de don Cleto González Víquez, se instaló, en 1910, la primera cañería, cuyas aguas venían por una zanja de tierra, a la que después se le pusieron tubos de cemento.

Solano (2007) indica que el cantón de Alfaro Ruiz, "en el decreto N° 27 emitido por el Congreso el 18 de junio de 1915, se erige en cantón del distrito N° 4 de Naranjo; y que se le designaría con el nombre de Alfaro Ruiz, teniendo por cabecera a la población de Zarcero con el título de Villa, de esta forma se conformó el cantón número 11 de la provincia de Alajuela. Alfaro Ruiz nombrado así ... como homenaje a don Juan Alfaro Ruiz, quien hizo un camino hacia el norte... en honor a un héroe de la Campaña Nacional de 1856, se constituyó con los distritos de Zarcero, Laguna, Tapezco, Guadalupe. Palmira y Zapote. Posteriormente en 1918 por medio del decreto N° 28 se confiere el título de ciudad a Zarcero" (pág. 16).



En cuanto a las altitudes, las elevaciones en metros sobre el nivel medio del mar, del centro urbano de los distritos del cantón son las siguientes: Distrito central Zarcero 1.736, Laguna 1.840, Tapezco 1.821, Guadalupe 1.602, Palmira 2.010, Zapote 1.580 y Brisas 1.756.

2.1.3 Población

La población del cantón de Zarcero está ubicada de forma mayoritaria en el distrito primero del mismo con un 30% del total siguiéndole el distrito de las Brisas con un 26%; por lo tanto, prácticamente la mitad de los habitantes están ubicados aquí.

En la siguiente tabla, se presenta un resumen de las variables demográficas más relevantes, como: Área, población (aproximada) y densidad de población por distrito.

Tabla N° 1
Distribución de la población por distritos
en el cantón de Zarcero

DISTRITO	ÁREA (km ²)	POBLACIÓN	DENSIDAD POB. (h/km ²)
TOTAL	155,11	12.205	78,69
1. Zarcero	12,01	4.004	333,39
2. Laguna	23,06	1.674	72,59
3. Tapezco	6,20	1.305	210,48
4. Guadalupe	22,35	1.148	51,36
5. Palmira	30,29	1.334	44,04
6. Zapote	43,03	739	17,17
7. Brisas	18,17	2.001	110,13

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (Censo 2011) e Instituto de Fomento y Asesoría Municipal, Proyecto de Fortalecimiento Municipal y Descentralización y Federación Occidental de Municipalidades de Alajuela (2011).

2.1.4 Límites

La comunidad de Zarcero ubicada a 76 kilómetros de la capital de la república, de pintoresco recorrido, está anclada dentro de un valle intermontano, rodeada de montañas donde se divisa cipreses, numerosos potreros, cafetales y diversos cultivos.

Limita con los siguientes cantones de la provincia de Alajuela: al norte con San Carlos, al oeste con San Ramón, al sur con Naranjo y al este con Valverde Vega.



Mapa de localización

Fuente: Alfaro Ruiz (2010)

2.1.5 Desarrollo rural

Hoy Zarcero goza de un notable desarrollo en lo económico, social y cultural; cuenta con una comunidad heterogénea, donde se encuentran trabajadores de diversas áreas productivas.

La riqueza de su suelo permite variedad de cultivos como hortalizas, duraznos y melocotones; actualmente, hay varias empresas que siembran hortalizas orgánicas.

En cuanto a las obras de infraestructura, están la Clínica del Seguro Social, Agencias bancarias, Cruz Roja, Oficinas del Ministerio de Agricultura y Ganadería, oficinas del Instituto Costarricense de Electricidad, bomberos, templo parroquial, amplio salón comunal, cooperativas, industrias, plaza de deportes, piscina bajo

techo, escuelas, colegio, varios edificios comerciales, empresas que ofrecen el servicio de cable, cañería, el parque más bello de Costa Rica con sus figuras de ciprés, así como vías de comunicación urbanas asfaltadas.

En lo relativo a servicios públicos, el visitante y el ciudadano de la zona tiene la oportunidad de disponer de sodas, restaurantes, farmacias, tiendas, carnicerías, talleres mecánicos, mueblerías, abarrotes, bancos, bares, panaderías, heladerías, zapaterías, estación de gasolina, municipalidad, talleres mecánicos y otros.

Los habitantes son especialmente agricultores y ganaderos; éstos últimos crían ganado lechero, por lo que se han destacado por la producción de leche y algunos derivados; gran parte de la producción de la leche se vende a la empresa Dos Pinos.

Se producen varios cultivos: papas, repollo, remolacha, coliflor, zanahoria, chiverre, melocotón, durazno y flores.

2.2 Municipalidad del Cantón de Zarcero

2.2.1 Reseña histórica de las municipalidades en Costa Rica

Meléndez, citado por Araya (1986), afirma que fue en la Villa de Bruselas en Orotina donde funcionó en 1524 el primer cabildo dentro de la geografía actual costarricense. Tal cabildo se constituyó a consecuencia de la expedición de Fernández De Córdoba, en la banda oriental del Golfo de Nicoya. "Es en realidad a partir de 1561, cuando con el inicio de la verdadera colonización española se van a ir perfilando los fundamentos del régimen municipal en Costa Rica. En marzo de 1561, se funda la primera ciudad de españoles en el Valle Central en los llanos de Santa Ana con el nombre de Castillo de Garcimuñoz" (p.17).

Agrega Araya que el régimen municipal de Costa Rica tuvo su origen en los cabildos establecidos por los españoles, con el inicio de la verdadera colonización, durante el siglo XVI. Los asentamientos españoles que adquieren características permanentes en Costa Rica se desenvuelven de modo tardío después de 1561, o sea que el proceso de asentamiento hispánico solo comienza a percibirse ya bien avanzado el siglo XVI, todo lo cual constituye que el cabildo pasara por fases críticas, debido al empirismo propio de la época, falta de recursos y débil organización. En este primer período, recaen sobre el cabildo cruciales responsabilidades: es el eje de vida política, social y económica y los cargos fueron ocupados especialmente por la naciente aristocracia urbana.

Cartago es primera ciudad colonial en Costa Rica y la que tuvo un ayuntamiento que trabaja con mayor regularidad, siendo en consecuencia el cabildo de Cartago, el centro más importante de la actividad política y social de la provincia. Este tuvo prolongadas interrupciones en sus actividades en los siglos XVII y XVIII. Espiritu Santo de Esparza fue otra ciudad, fundada por los españoles en 1574, que llegó a tener un cabildo; sin embargo, el ayuntamiento parece haber tenido varias restricciones para operar, por la debilidad económica de la ciudad y las interferencias del Cabildo de Cartago, quien solicitó a la Audiencia de Guatemala, tener jurisdicción sobre el Cabildo de Esparza, lo cual fue denegado. "El Cabildo de la referida ciudad desapareció en 1717 y solo reaparecerá en la época posterior a 1810 con la Constitución de Cádiz" (pág. 17).

En relación con otras ciudades del Valle Central, como Heredia, San José y Alajuela, ocurre un florecimiento de la vida municipal en el Imperio y en Costa Rica, a partir de la discusión y aprobación de la Constitución de Cádiz en 1812. En 1814, el Rey Fernando VII constituye la vigencia de dicha Constitución. "En el caso de Heredia, sus orígenes se remontan a principios del siglo XVIII (1706) en que los gobernadores comienzan a hacer mención de una población llamada

Cubujuquí. En la segunda mitad del siglo XVIII, dicha población tenía como encargado en el campo político un teniente gobernador y algunos alcaldes y un pequeño destacamento militar". Por su parte, Meléndez, citado por Araya, desarrolla la tesis de "que antes de la Constitución de Cádiz, en realidad sólo Cartago permaneció con cabildo constituido. Sin embargo, el estudio Rafael Ángel Barahona sobre "Los caldos de Costa Rica 1502-1812", sostiene la tesis de que además de Cartago, San José logró constituir un cabildo que operó formalmente, aunque con ciertas limitaciones" (pág. 18).

En el documento *Historia de la educación en Costa Rica* (2009), se señala "que en 1828 se delega la responsabilidad de la educación costarricense a las municipalidades. A ellos les correspondió la supervisión de la enseñanza y la asignación de fondos para ella. Eran los encargados de evaluar, titular y nombrar al personal docente" (p. 3). Sin embargo, según se explica en este mismo estudio, la administración de Braulio Carrillo procedió a poner la educación bajo la autoridad del Poder Ejecutivo, lo cual incluía en 1841 la Ley de Bases y Garantías; se suspendió a las municipalidades y se estableció un Jefe Político Superior en cada departamento. A la caída de Carrillo, entre 1842 y 1843, se volvió al restablecimiento de las Municipalidades.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, la Constitución de 1869 constituyó que la enseñanza primaria de ambos sexos es obligante, gratuita y pagada por la nación. En esta Constitución de 1869, se establecen las bases de la enseñanza privada, y la dirección de la educación a cargo de las municipalidades y el gobierno.

Araya (1986) anota: "salta a la vista que la debilidad de la estructura económica de la Costa Rica colonial, limitó severamente el desarrollo de la institución municipal y que con la excepción de Cartago, en la segunda mitad del siglo XVIII, los municipios se caracterizaron por una vida efímera entre 1561 y 1812 y que en la

mayoría de los casos la fundación de una ciudad y la autorización de la existencia jurídica de un cabildo no implicaban mayor cosa en cuanto a efectos en la vida social y política de la colonia" (p. 19).

Añade Araya (1986) que el papel de las municipalidades resulta más significativo antes de 1871 que después del pronunciamiento del ordenamiento de dicho año. El régimen municipal dirigía la educación, distribuía tierras baldías, atendía la salud pública, fomentaba la agricultura y asumía funciones de prevención y control de la salud pública, es decir, la municipalidad aparecía como una instancia importante en sus funciones dirigentes, tanto en el aspecto socio-económico como en el político; este último especialmente en los albores de la Independencia, tanto es así que el primer órgano de gobierno, la llamada Junta Superior Gubernativa (1821-1824), reunía funciones legislativas, ejecutivas y judiciales, o sea, no era sino una gran municipalidad ajena a toda teoría de la división de poderes. Esta tendencia continuó con la Constitución Federal (1824-1838). En la Constitución de 1825, se establece en cada pueblo, por pequeño que fuera, una municipalidad.

Debido a la centralización del poder a consecuencia del dominio cafetalero y una élite dirigente nacional que controló el Estado, las municipalidades tienen un ciclo gradual de debilitamiento. Dadas las condiciones que anteceden, siguió la reducción de espacios políticos para la descentralización del poder cuyo único reducto eran entonces las municipalidades. La Constitución de 1871, la de mayor vigencia histórica de nuestro país, declaraba en su primera versión que sólo existirían municipalidades en las cabeceras de provincia, lo que se amplió mediante la reforma constitucional de 1876 a todos los cantones del país.

Las ordenanzas municipales publicadas en 1867, establecen la organización de la municipalidad, cuya vigencia se extenderá en el siglo XX hasta la promulgación del primer Código Municipal en 1970. A partir de la reforma de 1876, empieza el

régimen municipal – cantonal y hasta la fecha, fundamentado en una municipalidad en cada cantón.

En la Constitución de 1949, se garantiza la autonomía municipal y establece que los intereses y servicios locales estarán a su cargo. A partir de la década de 1960, se comienza a asignar en el Presupuesto Ordinario de la República las denominadas “partidas específicas”, que son transferencias de recursos económicos a las municipalidades, para obras y servicios de interés público. Significa, entonces, que se dan varias reformas para rescatar al régimen municipal del deterioro en que se hallaba; se traspasaron los recursos del impuesto territorial a las municipalidad, pero no así su administración, la cual permaneció en manos del Gobierno Central; también se crea el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal.

En la primera mitad de 1980, se crea un fondo de compensación social para atenuar la difícil situación financiera por la que atravesaba la mayoría de las municipalidades del país; en la otra mitad, se presenta un proyecto de reforma constitucional a fin de otorgar las municipalidades un 10% del Presupuesto Ordinario de la República. En la administración de 1990 y 1994 se presenta un programa de descentralización hacia las municipalidades como reforma del Estado, el cual tuvo muy poco éxito.

En 1995, se promulga la Ley del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, lo cual representa una descentralización efectiva de tipo fiscal hacia las municipalidades.

En 1998, se promulga el nuevo Código, donde se procura fortalecer la autonomía municipal y establece la figura del alcalde municipal, de elección popular a partir del 2002; año en que se realiza el Primer Congreso de Descentralización y Poder local, actividad de carácter resolutoria en la definición de estrategias y políticas que

orientará la alianza entre los Gobiernos locales y las asociaciones de desarrollo comunal.

En el 2002, la Asamblea Legislativa aprueba la reforma al artículo 170 de la Constitución Política, la cual se orienta a asignar en el Presupuesto Ordinario de la República, una suma no menor del 10 por ciento de los ingresos ordinarios para destinar a los Gobiernos Locales. Ante la situación planteada, se aprueba la Ley Eficiencia y Simplificación Tributaria, por medio de la cual se trasladan fondos provenientes del impuesto a los combustibles a las municipalidades, para la atención de la red vía cantonal. Se dio la primera elección popular de alcaldes, administradores y miembros de consejos de distritos.

2.2.2 Historia de la municipalidad de Zarceró

En el documento Monografía del Cantón de Alfaro Ruiz (1965), se muestra que la integración de la primera municipalidad del Cantón de Zarceró se efectuó a las 12 y 30 horas del 1° de enero de 1916, quedó conformada por los regidores propietarios, señores Francisco Alvarado Segura, presidente; Antonio Rodríguez Soto y Nicanor González Arguedas. El secretario municipal fue don Jesús Quirós y el jefe político don Ignacio Rojas Blanco; la primera sesión se celebró a las 12 horas del 3 de enero del mismo año, donde se trató sobre el nombramiento de empleados municipales y demás asuntos generales. El presupuesto inicial fue de ¢2.564,00.

El Gobierno Municipal está compuesto por un cuerpo deliberativo denominado Concejo Municipal. El alcalde, los regidores y los síndicos dirigen la municipalidad. Ellos y sus suplentes son elegidos por votación popular para un período de cuatro años.

Los regidores se escogen el primer domingo de febrero, durante las elecciones nacionales; el primer domingo de diciembre inmediatamente posterior, son elegidos el alcalde y los síndicos. Es un órgano deliberativo integrado por más de cinco y hasta un máximo de trece regidores, según sea la cantidad de habitantes que haya en el cantón. Al Concejo Municipal asisten con voz pero sin voto el alcalde y los síndicos.

2.3 La biblioteca pública

2.3.1 Historia de la biblioteca pública en Costa Rica

En 1845, se funda la Biblioteca de la Universidad de Santo Tomás y en 1888 se cierra, para darle cabida a la creación de la Biblioteca Nacional, la cual tiene bajo su tutela parte de la colección de dicha biblioteca. El Acuerdo 231 del 13 de setiembre y publicado el 13 de octubre establece que la Biblioteca Universitaria se denominará Biblioteca Nacional. Luis Castro Ureña es nombrado bibliotecario auxiliar de la Biblioteca Nacional mediante el Acuerdo 233 del 23 de octubre.

Según Obregón (1955), en 1861 se fundó en San José la Sociedad Filopédica con el objetivo era ofrecer al público una sala de lectura y los socios pondrían su material bibliográfico para su consulta; con un horario de 7:00 a.m. a 10:00 p.m., incluyendo los feriados.

En el Acuerdo 24 del 15 enero, refunde en la Biblioteca Nacional la Oficina de Canje y Publicaciones, la Biblioteca de la Universidad de Santo Tomás y el Archivo de Rezagos. La Biblioteca Nacional dependía de la Secretaría de Instrucción Pública (actual Ministerio de Educación Pública).

En 1890 existían en Costa Rica dos instituciones consideradas como las bibliotecas públicas, las cuales eran la Biblioteca Nacional de San José y la Biblioteca del Instituto de Alajuela. Se nombra a Miguel Obregón Lizano Director General de Bibliotecas, quien logra abrir, en un local cerca del Mercado de Abastos, la Biblioteca Nacional. Ese año también se estableció las bibliotecas públicas de Alajuela, Heredia y Cartago y redactó el primer Reglamento de Bibliotecas oficializado mediante el Acuerdo 197 del 18 de abril (Chaves, 1996).

En 1899, se separa la Dirección de la Biblioteca Nacional de la oficina de Canje y Publicaciones y se nombra a Máximo Soto Hall de dicha Biblioteca.

En 1907, se inaugura el edificio de la Biblioteca Nacional en la propiedad entre calle 5ª y avenida 1ª y construido por el ingeniero Nicolás Chavarría.

En 1909, se publica el segundo Reglamento de Bibliotecas por el Sr. Miguel Obregón Lizano, Director General, mediante acuerdo N° 1695 del 15 de noviembre (Obregón, 1951).

Mediante el decreto N° 10 del 17 de octubre de 1941, se declaró de utilidad pública y se decreta la instauración de bibliotecas en todos los cantones, también que se amplíe el horario de atención de la biblioteca escolar (Leiva y Saborío, 2008).

Chaves (1996) menciona que las bibliotecas públicas “han dependido primero del Ministerio de Educación Pública y dentro de él, de la Dirección General de Bibliotecas. En 1964 pasaron al Departamento de Extensión Cultural de dicho Ministerio y a partir de 1970 son trasladadas al Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, volviendo a la Dirección General de Bibliotecas” (p. 18). En 1970, son reubicadas a dicho Ministerio ya que formaban parte del Ministerio de Educación Pública. Después, se establece la Dirección General de Bibliotecas y en 1974 se

instala el Departamento de Bibliotecas Públicas, con funciones de dirección y coordinación de bibliotecas públicas.

Dadas las condiciones que anteceden, con el decreto N° 11987-C, del 30 de octubre de 1980, se crean las bibliotecas públicas semioficiales, lo cual aumenta cuantiosamente el número de bibliotecas públicas; en 1981, ya alcanzaban la cifra de 26 bibliotecas ubicadas en diferentes partes del país y en 1991 llegaron a ser más de 90, incluyendo públicas oficiales, semioficiales y salas de lectura. El gobierno había impulsado esta concepción de biblioteca, con el objetivo de que la Dirección General de Bibliotecas y las municipalidades o las Asociaciones de Desarrollo trabajaran en conjunto y las gestiones de dicha Dirección fueron muy efectivas, ya que lograron su ampliación cuantitativa.

Con el decreto N° 12721 en 1981, se publica el Reglamento para la Dirección General de Bibliotecas y Biblioteca Nacional, donde se especificaban los deberes y atribuciones de los bibliotecarios, los servicios a los lectores, los horarios y que de cada publicación que se llevara a cabo por cuenta del Estado, se enviaran 10 ejemplares a cada biblioteca.

Con el decreto N° 23382 del 13 de enero de 2000, se crea el Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI), publicado el 13 de enero del 2000. Su historia se remonta a la creación y a la fundación de la Biblioteca Nacional, mediante acuerdo N° 231 del 13 de octubre de 1888 y al establecimiento de la Dirección General de Bibliotecas, mediante acuerdo CXCVII del 18 de abril de 1890.

El SINABI es una red de bibliotecas diseminadas en todo el país, constituida por la Biblioteca Nacional y las bibliotecas públicas. Para su funcionamiento, está constituido por la Dirección General, la Unidad Administrativa y Financiera, la Unidad Técnica, la Unidad de Automatización, el Taller de Restauración y Conservación, y la Unidad de Construcción y Mantenimiento. El SINABI administra

también la Agencia del ISBN, que publica el catálogo nacional, y la Agencia del ISSN.

Al presente, la Dirección de Bibliotecas Públicas la forman 33 bibliotecas públicas oficiales, 25 bibliotecas públicas semioficiales y el bibliobús. Las bibliotecas públicas oficiales son un programa de bibliotecas que depende completamente del presupuesto del SINABI. Todos los recursos los provee el Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, en lo que es infraestructura, compra de material, equipo y material bibliográfico, construcción de edificios y otros. Igualmente, colaboran los gobiernos locales, empresa privada y la comunidad.

Las bibliotecas públicas semioficiales fueron creadas en el año 1981 por decreto ejecutivo N° 11.987, se crearon convenios entre el Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes y la Municipalidad o la Asociación de Desarrollo de la localidad. Ante la situación planteada, el SINABI aporta el procesamiento técnico de los materiales documentales, asesoría y capacitación, dotación de recursos y equipo, según sean sus posibilidades, y la contraparte del convenio (Municipalidad y Asociaciones de Desarrollo) debe ofrecer espacio físico, pago del personal y consignar recursos para la adquisición de materiales documentales y otras necesidades.

2.3.2 Conceptualización de la biblioteca pública

La concepción teórica que hoy la sustenta se ha enriquecido y ampliado, debido al acelerado proceso de globalización por la influencia directa de las nuevas tecnologías de la información, medios de comunicación y las relaciones comerciales. La biblioteca pública ha evolucionado, aunque en su esencia pareciera no haber variado, ya que hoy al igual que ayer, esta sigue siendo una institución de carácter social; así lo afirma Castro (2002) al decir que esta es "un

espacio social y educativo de encuentro, formación de los ciudadanos, de comunicación y de reunión que debe acoger a todos los miembros de la comunidad" (pág. 24).

Pero en la nueva sociedad de la información y del conocimiento, la biblioteca pública es un efectivo agente de promoción de su comunidad, una institución social que busca no sólo entregar productos y servicios de calidad, sino que apunta a transformar la comunidad, a lograr que el hombre esté adecuadamente informado, lo que implica que esté adecuadamente formado; dotado de las competencias básicas, en términos de habilidades, destrezas y hábitos para la búsqueda, discriminación y utilización de diversas fuentes de información. También a dar apoyo a todos los habitantes de la comunidad en la que está ubicada y a contribuir a su mejoramiento educativo, cultural, social y económico.

La biblioteca pública atiende a todas las personas de una comunidad, desempeña un papel importantísimo en la educación no formal, de promoción a la lectura, de rescate cultural y otras que demanden las comunidades. Esta debe ser un organismo vivo, dinámico, que investiga, promueve y defiende las expresiones de los sectores rurales y que debe propulsar las costumbres de los pueblos como parte de la cultura, haciendo participar a la misma comunidad.

Para Jaramillo y Montoya (2000), "la biblioteca pública es una institución de carácter social financiada y reglamentada por el estado, cuya finalidad es el posibilitar el libre acceso a la información, registrada en cualquier soporte documental que responda a unos criterios de selección y adquisición, para la selección, para la satisfacción de necesidades, en el plano educativo, informativo, cultural y de uso del tiempo libre" (pág. 30). Es imprescindible que la biblioteca pública pueda tener documentada la información en diferentes soportes, de tal manera que los usuarios puedan libremente consultarla y utilizarla lo mejor posible.

Al respecto, Ingemann y Vlimmeren (2004) definen las bibliotecas públicas como un espacio de integración y socialización en el que confluyen distintos grupos y tipos de usuarios, por lo que reflejan la realidad social de la población y permiten detectar los cambios que en ella se producen" (pág. 24). El fenómeno de la multiculturalidad, que se ha producido y está creciendo en prácticamente todas las sociedades del mundo, conlleva una serie de transformaciones que deben ser observadas y analizadas con el fin de adaptar el servicio público que las bibliotecas ofrecen a las demandas y requerimientos de los usuarios.

Con esto, se busca el mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas que forman parte de una comunidad, municipio o barrio, para la edificación y articulación de relaciones democráticas, por medio de programas y servicios gratuitos y coordinados por el profesional de bibliotecología.

En las Directrices IFLA/UNESCO (2001), se define la biblioteca pública como: "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 y laboral y nivel de instrucción" (pág. 8). Es un servicio público y gratuito que no debería faltar en ningún barrio, pueblo o ciudad. El acceso a la cultura es un derecho de todo ciudadano, sin distinción de razas, condición social, ni cultura.

La biblioteca pública es una organización, puesto que tiene los siguientes rasgos: está formada por un grupo social compuesto por personas, tareas y administración, que trabajan coordinadamente para lograr algún propósito

específico, es una unidad social con un propósito, las personas forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno y así poder satisfacer su propósito distintivo que es su misión.

Desde la óptica de Lozano (2006), una biblioteca pública "es una organización enmarcada en un entorno administrativo público y, como tal, de alguna forma le han de influir también todos los cambios y las teorías que se desarrollan alrededor de las otras organizaciones actuales, privadas o públicas" (pág. 18). Cada biblioteca como sistema constituye, por regla general, una estructura organizativa mínima de tres subsistemas: administración, servicios públicos y procesos técnicos; para que funcione adecuadamente, debe darse en ella una buena administración y debe contar con una organización eficiente.

2.3.3 Misión de la biblioteca pública

Como lo explica Lozano (2006), la misión de la biblioteca pública "es el objetivo principal de la organización y define la meta a la que deseamos llegar y el tipo de biblioteca que deseamos ser" (pág. 113). La misión es el propósito de la organización, su razón de ser, representa la identidad y la personalidad de esta, en el momento actual y al futuro. Debe ser compartida por todos los miembros de la biblioteca, para que todos la entiendan, la asuman y se sientan implicados en sus principios básicos.

El enunciado de la misión representa el quién, el qué y el cómo se llevarán a cabo la operación y las futuras decisiones. En el caso de las bibliotecas, estas se desempeñan dentro de un escenario competitivo, donde la información se ha convertido en elemento clave; por lo tanto, es necesario dejar en claro cuál es la

naturaleza de su quehacer, es decir, distinguir el rol que cumple en la sociedad de la información y que la vuelve única con respecto a otras bibliotecas

Otra característica que debe presentar la misión es la amplitud de su alcance, que permita la generación de objetivos y estrategias factibles, que se adecuen a los cambios del entorno y, como tales, estar sujetos a una continua evaluación.

De acuerdo con Lozano (2006) la misión en la biblioteca cumple con tres funciones básicas: "a) Proporciona a la organización y a sus miembros una referencia válida en cuanto a su propia identidad, puesto que sirve para alinear a los empleados con los objetivos y valores de la organización y para desarrollar un compromiso afectivo de los empleados hacia la misma. b) Sirve para comunicar interna y externamente los aspectos fundamentales y permanentes de la estrategia de la organización. c) Articula un nexo de unión entre su estrategia y sus valores fundamentales como organización" (pág. 114).

2.3.4 Funciones

Es crucial que la biblioteca pública satisfaga las necesidades informativas de todos los ciudadanos de una comunidad, para que estos desempeñen un papel importante en el desarrollo de una sociedad democrática y económica; para ello, la biblioteca deberá establecer funciones que cumplan con los requisitos que tanto individuos como grupos sociales requieran.

Jaramillo, O., Montoya, M. y Uribe, A. (2008), en su obra "La biblioteca pública y sus gestión: en el contexto de la sociedad de la información", distinguen las funciones sociales de la biblioteca pública, a saber:

- “Función educativa: facilitar y proveer a la comunidad y las personas de materiales documentales y medios para la autoeducación...”
 - Función cultural: convertir el espacio de la biblioteca en centro cultural para la comunidad, donde se genere, rescate, preserve y difunda los valores y la identidad cultural, por medio de una participación activa, del disfrute y la apreciación de todas las expresiones culturales y artísticas...
 - Función económica: brindar y permitir el acceso a información pertinente y necesaria para el desarrollo económico de la comunidad y de esta manera dinamizar y apoyar las relaciones productivas que en ella se den, contribuyendo a mejorar la calidad de vida.
 - Función política: apoyar y estimular la participación consciente y activa en la política...”
- También, explican que las funciones de las bibliotecas públicas son funciones técnico-tecnológicas, las cuales se relacionan con los procesos y tareas propios el trabajo bibliotecológico, que son:
- “Recopilación: son procesos que realiza la biblioteca pública para obtener los recursos informativos requeridos para el cumplimiento de su misión...”
 - Análisis y organización: corresponde a los diferentes procesos que realiza la biblioteca para disponer y hacer accesible para sus usuarios, en forma ágil, oportuna y pertinente, los recursos informativos y bibliográficos de que dispone...
 - Difusión y promoción: son procesos y actividades encaminadas a la extensión y fomento de la biblioteca...”

De igual manera, están las funciones administrativas, las cuales “se enmarcan en la visión gerencial y tienen correspondencia con las posiciones relacionadas con la importancia de ver a la biblioteca pública como una institución susceptible de

generar, apropiar y desarrollar procesos de planeación, ejecución y control... La biblioteca plantea su misión, visión y valores..." (págs. 56, 57 y 58).

Se considera que estas funciones son las idóneas para las bibliotecas públicas, y por lo tanto, las que deben orientar su quehacer y sobre todo, sus metas; así, las bibliotecas deben verse involucradas en el desarrollo de la sociedad, como un ente activo y promotor.

Tradicionalmente, las funciones de la biblioteca pública han sido facilitar a sus usuarios la información que necesiten, contribuir a su formación y ofrecer recursos para su ocio. En la sociedad actual, estas misiones siguen siendo válidas, aunque se requiere adaptarlas a las comunidades para las que se trabaja. Las bibliotecas públicas deben actuar en los siguientes ámbitos: acceso a la información, apoyo a la formación; fomento de la lectura/desarrollo cultural, espacio de relación y apoyo al desarrollo personal.

El acceso a la información y al conocimiento universal es un derecho humano. La biblioteca al tener un servicio público abierto a toda la comunidad, desempeña un papel fundamental a la hora de explotar, recabar y organizar la información, para brindar el acceso a toda una serie de fuentes de información a los integrantes de la comunidad. Tiene el deber de conseguir la información local, para hacerla accesible a esta.

Es imperativo que la biblioteca pública sea también partícipe de la formación de los miembros de su comunidad; por una parte, ofreciendo sus espacios, servicios y colecciones para que el usuario las emplee de acuerdo a sus necesidades de instrucción; por otra, participando en las actividades formativas que considere de utilidad para los distintos usuarios a los que atiende. Con el rápido desarrollo tecnológico, no es suficiente con poner a disposición de los usuarios equipos y redes; sino que es una obligación de la biblioteca pública la organización de

actividades de formación para capacitar a los usuarios en el uso de ordenadores y la consulta a recursos electrónicos.

La responsabilidad cultural de la biblioteca pública consistirá en organizar actividades artísticas y recreativas, además de fomentar la participación en las que organicen otras entidades de la localidad. En un sentido más estricto, la biblioteca pública debería ser copartícipe de la política municipal en materia de creación y ocio, participando en su planificación y su gestión, facilitando sus espacios e incluyendo lo cultural como servicio a la comunidad.

2.3.5 Servicios de las bibliotecas públicas

Según Jaramillo, O., Montoya, M. y Uribe, A. (2008), los servicios son las "acciones encaminadas a la satisfacción de necesidades manifiestas de las personas, de ahí que el servicio sea el resultado de las actividades de interacción entre quien lo produce u ofrece y quienes lo demanda y requieren de permanente seguimiento y evaluación que garantice la calidad en la prestación" (pág. 109).

Existe una serie de factores clave que determinarán los servicios que se va a prestar en una biblioteca, como son la variedad de usuarios: niños, jóvenes, adultos, tercera edad; minorías étnicas y lingüísticas; hospitales, prisiones, medios rurales aislados, etc. Otro de los factores que van a determinar los servicios van a ser los materiales bibliográficos y no bibliográficos, siendo el libro el material por excelencia, e incluso las publicaciones periódicas siempre han estado presentes; pero cada día cobra más relevancia otro tipo de materiales visuales, audiovisuales, sonoros, que resultan imprescindibles en una biblioteca pública ante una sociedad cada vez más acostumbrada a la imagen. También, con base en las necesidades de información detectadas en la mayoría de la población, deben planearse los servicios de toda biblioteca.

Es importante destacar el Manifiesto de la IFLA (1994), donde indica que "los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una o otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales documentales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión" (pág. 2).

Entre los servicios que se ofrecen en las bibliotecas públicas, están los siguientes:

- Préstamo interno

Este servicio se proporciona con estantería abierta, consiste en proporcionar a los usuarios el acceso a los materiales documentales que componen sus colecciones, además de la consulta del catálogo público.

- Préstamo a domicilio

Este servicio consiste en la autorización que se otorga a los usuarios para llevar fuera de la biblioteca los materiales documentales fuera de reserva.

- Servicio de consulta

El servicio de consulta consiste en proporcionar ayuda personal y directa por parte del bibliotecario en la búsqueda de información, con el fin de responder a preguntas específicas de los usuarios, utilizando los materiales documentales y recursos existentes dentro y fuera de la biblioteca.



- Orientación a usuarios

Consiste en proporcionar a los usuarios la información sobre las áreas, colecciones y servicios que se ofrecen, cómo están distribuidos, organizados y cómo hacer uso de ellos, con el fin de que puedan utilizar hábilmente la biblioteca.

- Fomento a la lectura

El servicio de fomento a la lectura consiste en ofrecer a la comunidad diversas actividades encaminadas a promover su acercamiento a la lectura y a fortalecer su vida cultural.

- Diseminación selectiva de la información

Medio de información permanente y personalizado sobre un tema en particular.

- Servicio de alerta

Divulgación de nuevos materiales documentales por medio de la distribución de tablas de contenido de las publicaciones.

- Fotocopiado

El servicio de fotocopiado permite a los usuarios obtener parte del documento consultado, sobre todo de materiales documentales que no se prestan a domicilio.

- Servicio de información a la comunidad

Este debe ofrecer información sobre instituciones, empresas, actividades sociales, económicas y culturales propias de la localidad. Es un servicio que recoge, organiza y difunde la información generada por y sobre la comunidad, con el fin de atender las necesidades de información específicas para el mejoramiento de las condiciones de vida cotidiana, la integración de las comunidades a su biblioteca, y apoyar la formación de identidad cultural y participación ciudadana. Es, también, un espacio abierto a los usuarios, el cual permite obtener o proporcionar

información de interés comunitario relacionado con empleo, compraventa, permuta, arrendamientos, servicios y negociaciones de mercancía en general, así como de oportunidades que la misma comunidad ofrece.

- Servicio de proyección cultural

La biblioteca pública debe desarrollar actividades que promuevan el conocimiento y rescate de expresiones artísticas y creativas de la comunidad, con el fin de desarrollar la cultura integral de esta, de tal manera que se realza sus expresiones artísticas y se preserva sus tradiciones y costumbres; con el objetivo de satisfacer los requerimientos e intereses de información de los habitantes de la localidad.

Si los recursos de la biblioteca lo permiten, puede ofrecer los servicios de biblioteca móvil o de extensión bibliotecaria, los cuales consisten en atender a las personas que, por su situación especial, no pueden acudir a la biblioteca. Asimismo, se podría ofrecer un programa dirigido a la comunidad en el que se enseñe al ciudadano a realizar trámites en línea ante las entidades públicas y privadas que ofrecen esta posibilidad a través de Internet, desarrollando la confianza y las habilidades para hacer uso de las tecnologías de información en las actividades de la vida cotidiana; y otro en el que se proporcione a los habitantes de las localidad y sus alrededores información sobre temas de interés general para la comunidad, políticas locales, distritales y nacionales, que permitan el acceso de la comunidad a la información que necesitan para su participación en la vida de su localidad, el mejoramiento de sus condiciones de vida y la autonomía ciudadana.

Los servicios bibliotecarios públicos están cambiando por la incorporación y uso de las tecnologías de información y comunicación, los usuarios demandan servicios a la espera de respuestas ágiles, oportunas y pertinentes, independientemente del soporte en que se encuentre la información. Por ello, se ha tenido que combinar los servicios tradicionales con otros nuevos que

incorporan tecnología, como por ejemplo: referencia en línea, portales, exposiciones en línea, catálogos en línea, préstamo de una colección digital, revistas, periódico y documentos electrónicos y otros.

2.3.6 Usuarios de las bibliotecas públicas

Se trata de sujetos que buscan obtener de la "materia información" la satisfacción de una necesidad de información. Son personas que, desde determinada región y con determinados motivos, requieren acceder a datos, información, conocimiento en sus diversas formas, y recorrerán distintos caminos para contactarse con los productos y servicios que les permitan satisfacer su necesidad.

Pero, ante todo, los usuarios son seres humanos en relación con otros individuos, personas en sociedad, afectadas por los diferentes lugares de los que forman parte. Por eso, es fundamental considerar al usuario en su contexto y en su ambiente de uso de información.

Si el principal fin de la biblioteca es hacer llegar al usuario la formación y los documentos con el máximo de efectividad, una de las bases para lograrlo estará en que el usuario conozca la biblioteca y todas las posibilidades informativas que le ofrece.

El objetivo de la formación de usuarios es enseñar a utilizar la biblioteca y obtener el máximo rendimiento a los recursos de información. Esto quiere decir ahorro de tiempo en el uso de los servicios, que la biblioteca resulte familiar, que se sepa manejar las obras de referencia, etc.

La supervivencia de la biblioteca pública actual, inmersa en un proceso de readaptación y readecuación de sus servicios y recursos al momento presente, debe por saber competir eficazmente en un entorno de trabajo y prestación de

servicios cada vez más saturado por numerosos y variados proveedores de información y servicios.

La biblioteca pública debe convertirse en una fuente de información indispensable para los ciudadanos proyectando en los mismos una imagen de innovación, renovación, modernización y adaptación a sus necesidades. Los usuarios son sus clientes (usuarios) y como tales hay que ofrecerles un servicio ágil y de calidad.

Por otra parte, una biblioteca que cambia su modelo de gestión es aquella que pasa de la gestión interna donde lo principal es el funcionamiento de los servicios y trabajos técnicos, a un modelo de gestión donde toma fuerza/protagonismo el diseño de servicios pensando en el usuario (la biblioteca por y para el usuario). En este nuevo modelo de gestión, el usuario se convierte en el centro de atención de la actuación bibliotecaria por lo que resulta de sumo interés conocer a los usuarios y sus necesidades, propiciando un mayor acercamiento de la biblioteca a los mismos.

Los usuarios de las bibliotecas públicas son muy diversos y la finalidad de estas es satisfacer las demandas/ los requerimientos de todos los miembros de la comunidad, independientemente de su edad, condición social, física o económica. Estos han aumentado sus expectativas debido al impacto de las tecnologías de la información, que han permitido el surgimiento de una gran variedad de productos de información. Debido a dichos cambios, las necesidades y las demandas de los usuarios sobre las bibliotecas cambian. En este sentido, en el documento Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas (2002) se conceptualiza a los usuarios como "el conjunto de la comunidad a las que éstas prestan servicio: ciudadanos de todas las edades, grupos o colectivos sociales, entidades e instituciones públicas y privadas" (pág. 14).

Durante décadas, los (as) bibliotecólogos (as) han estado preocupados y ocupados en intentar asimilar, ordenar y disponer toda la documentación e información que se iba produciendo. Se hablaba del usuario y de los servicios que se le debían facilitar, poniendo énfasis solo en el propio funcionamiento de la biblioteca, sin pensar realmente en el usuario como verdadero cliente. Así han surgido catálogos, bibliografías, *thesaurus*, reglas de catalogación, técnicas de indización... y tantos otros procedimientos de trabajo, consistentes precisamente en tratar de tener los documentos y su contenido dispuesto para su uso. Es aquí donde los profesionales de bibliotecología son proveedores y facilitadores del producto bruto, materia prima y el producto final elaborado.

El usuario es la razón de ser de la biblioteca. Captar su atención, habituarlo a visitarla y a necesitar de sus servicios, son tres fines indispensables en la gestión diaria; Lozano (2006) agrega que "una biblioteca orientada al usuario es una biblioteca que trabaja cotidianamente para crecer y mejorar con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario mediante programas de calidad" (pág. 296).

Se puede distinguir entre usuarios reales y usuarios potenciales. Los primeros son aquellos que de forma consuetudinaria utilizan los servicios, requieren información y son conscientes de la necesidad de emplearla habitualmente; mientras los segundos son aquellos que, pudiendo hacer uso de los mismos, no lo hacen, ya que, aunque también necesitan información, no son conscientes de esa necesidad y no la expresan. Esta segunda categoría de usuarios supone un desafío y reto para el quehacer diario de las bibliotecas públicas; asimismo, está integrada por personas que nunca o rara vez utilizan la biblioteca, o bien usuarios que un principio fueron usuarios reales y con el tiempo han dejado de utilizar la biblioteca.

2.3.7 Infraestructura de las bibliotecas públicas

Las bibliotecas deben ser concebidas como espacios acogedores, bellos, atractivos y flexibles, dotados de una adecuada infraestructura para asegurar el acceso a la información y la de sus servicios, a toda la comunidad. La infraestructura con que cuentan las instituciones adquiere cada vez más relevancia en el campo bibliotecario, puesto que una biblioteca dotada con los recursos materiales, económicos y humanos amplía sus posibilidades para ofrecer y generar nuevos y mejores servicios a sus usuarios y a la vez atraer los usuarios. Así lo determina Poulain (2000; citado en Muñoz, 2001) al señalar que "una gran y hermosa biblioteca con un aspecto agradable, acogedor, de entrada libre, tiene un gran poder de atracción sobre la población" (pág. 10).

La infraestructura de las bibliotecas públicas desempeña un importante papel en la función de los servicios de conservación, custodia de los materiales documentales y del trabajo bibliotecario, en la atención de los usuarios y el proceso de materiales; por ello, la situación, concepción y disponibilidad del edificio o local en que se ubique la biblioteca es crucial. De acuerdo con Domínguez (2001), en el momento de diseñar y planear espacios destinados a bibliotecas públicas, hay que tomar en cuenta las siguientes cuestiones:

- "Localización en una zona céntrica de la ciudad y servicios, cercana a las zonas comerciales, de ocio.
- Visibilidad del interior de la biblioteca desde el exterior mediante la inclusión de ventanas y amplias superficies acristaladas.
- Facilidades de acceso, entradas amplias, eliminación de barreras arquitectónicas.

- Escasa o nula compartimentación de los espacios para facilitar la circulación de los usuarios en la biblioteca, dar sensación de libertad y favorecer la visibilidad entre las distintas zonas.
- Eliminación, en la medida de lo posible, de pasillos y puertas en los espacios destinados al público.
- Preferencia de organización de los servicios al público en superficie, concentrados en pocas plantas; evitar la organización en altura, en muchas plantas.
- Flexibilidad en la concepción de los espacios, que permita su utilización para distintas funciones.
- Utilización de elementos modulares y móviles para el amueblamiento de toda la biblioteca, lo cual permitirá la adaptación de los espacios a las necesidades de cada momento y facilitará posibles cambios en el futuro.
- Existencia de una zona de entrada amplia, con espacio suficiente para la presentación de paneles de información sobre el funcionamiento de la biblioteca y otras informaciones de interés general, así como la presentación de pequeñas exposiciones temporales.
- Iluminación adecuada.
- Instalación eléctrica y cableado informático que posibilite futuras tomas en los distintos puntos de la biblioteca sin necesidad de hacer grandes obras de reforma.
- Acceso directo e independiente desde la calle al espacio destinado a sala polivalente para la realización de actividades, exposiciones, etc.
- Puestos de atención al público con suficiente amplitud, que permitan al personal que los atiende desarrollar otro tipo de tareas y actividades en las horas de menor afluencia de usuarios" (págs. 119 y 120).

Asimismo, es fundamental destacar que la infraestructura de la biblioteca debe ser flexible, por si debiera efectuarle algún cambio o adaptación en el futuro,

considerar de forma especial las necesidades concretas de la comunidad a la que la biblioteca va a atender y los servicios que se van a ofrecer; decidir con anticipación cuál es la organización de servicios que se van a ofrecer en la biblioteca, por cuanto esto determinará la disposición de espacios en el edificio, las características de su diseño, ser un edificio bien iluminado y reconocible, con entrada visible, evitar en la medida de lo posible tener escaleras tanto interna o externamente. Además, determinará que el ingreso al edificio sea apto para personas con necesidades especiales, estanterías al alcance de los usuarios; el mobiliario de la sección infantil debe ser del tamaño adecuado para esta población, debe tener señalización interior y exterior. Por otra parte, la temperatura de la biblioteca se deberá mantener a un nivel agradable y tendrá que contar con un estacionamiento seguro.

Tanto la comunidad como los bibliotecólogos y ciertas autoridades, deben velar porque la infraestructura de la biblioteca se planee y gestione adecuadamente, con el fin de procurar el mejor uso posible a las instalaciones en beneficio de toda la comunidad.

2.3.8 El estudio de necesidades de información de la comunidad

Para Calva (2010), "las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica, que lo motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los cuales son comunicados formal y/o informalmente en cualquier formato" (pág. 2).

La información que precisa el usuario podría encontrarse en cualquier medio: libro, revista, película, disco compacto, etc. De tal modo, la biblioteca, debe satisfacer las necesidades de información de este; más aún, tiene la responsabilidad con los usuarios que integran la comunidad a la cual atiende.

Para la viabilidad de creación de una nueva biblioteca, es fundamental comenzar por la realización de una evaluación actual de la comunidad, para conocer las necesidades y demandas de los diferentes conjuntos y sus actitudes hacia la biblioteca; también, se conocerán las características de los usuarios reales. Se comparan las características demográficas y socioeconómicas del sector donde estará circunscrita la biblioteca, con las características de los posibles usuarios, caracterización de la infraestructura y condiciones de vida de la población, estudio de las condiciones educativas y culturales, reconocimientos de los problemas marginales y de salud, identificación de los servicios que se ofrecen a la comunidad, descripción de los servicios, instalaciones de la biblioteca e interacción con el usuario. A través de esta comparación se obtiene una evaluación del grado de acierto de la biblioteca en la comunidad.

Para ello, se toma una muestra representativa e integradora de la comunidad para conocer necesidades reales, específicas y relevantes sobre requerimientos, intereses, demandas, uso de las bibliotecas, recursos, costumbres, manifestaciones culturales y fuentes de información local y otros. Para determinar dicha muestra, se toman en consideración las opiniones de amas de casa, pensionados, comerciantes, profesionales, agricultores, estudiantes, personas adultas mayores, etc.; asimismo, esto permite conocer hábitos y niveles de lectura, grado de interés en que la comunidad cuente con una biblioteca, aptitud para usar la biblioteca, utilización de la misma, usos de fuentes bibliográficas, estimación del tipo de servicio más apropiado para satisfacer las necesidades de los diferentes grupos y otros elementos.

En el cuestionario que se elabore para conocer la realidad de la comunidad, podrían tomarse en consideración los siguientes aspectos, entre otros que se consideren pertinentes:

- Edad, sexo y profesión
- Nivel económico

- Nivel cultural
- Disponibilidad de conexión a Internet
- Frecuencia de uso de la biblioteca u otros centros de información
- Dónde se obtiene la información cuando se desee
- Qué servicios se desea que la biblioteca ofrezca

La necesidad de realizar un diagnóstico está basada en el hecho de que es indispensable conocer para actuar con eficacia, para diseñar operaciones y acciones que permitan saber sobre necesidades detectadas en el mismo.

Para llevar a cabo un diagnóstico de la comunidad, se utilizan técnicas de encuesta u observación, a partir de instrumentos diversos, tales como los siguientes:

- Entrevistas en grupo
- Entrevistas individuales
- Foros comunitarios
- Análisis de información
- Cuestionarios comunitarios



El profesional en bibliotecología debe conocer la realidad de la población antes de planificar la forma de servirla, con el propósito de adecuar su oferta a unas necesidades específicas. Se requiere delimitar y reconocer las características de la comunidad y las condiciones físicas y culturales que comparte. Es así como, a través del análisis de la comunidad, se tiene el conocimiento del entorno de la biblioteca y la identificación de las necesidades de los ciudadanos en relación con la oferta bibliotecaria.

La futura interacción comunidad y biblioteca permitirá crear esta última como un centro de promoción a la información, animación cívica y cultural y orientar su extensión del servicio hacia una institución de y para la comunidad.

La biblioteca no puede ser ajena ni actuar aislada del contexto cultural, social, económico, recreativo y educativo en el cual está inmersa; debe, por consiguiente, lograr ser imprescindible en los planes de desarrollo en el ámbito regional, local y nacional.

Debe orientarse su atención no solamente a usuarios con cierta formación, sino también a grupos desfavorecidos como personas analfabetas, de zonas marginales, etc., ofreciéndoles información que les posibilite la adquisición de conocimientos en pro de un desarrollo cultural y social, en el nivel individual y colectivo, para que mejoren sus condiciones de vida.

2.3.9 Colecciones documentales de las bibliotecas públicas

La biblioteca pública es una institución de servicio público básico que debe asegurar, a todos los habitantes de una comunidad, el acceso gratuito a la totalidad de los materiales bibliográficos y no bibliográficos.

Los criterios que determinan la conformación de las colecciones se orientan a satisfacer las necesidades de los usuarios, ofrecer información al ciudadano que contribuya a formarlo para una participación integral en su comunidad, estimular la diversión sana y el uso constructivo del tiempo libre, contribuir al desarrollo de destrezas lectoras en la comunidad; contar con fuentes de consulta para el apoyo de la educación formal en niveles de educación básica, media diversificada, profesional y primeros semestres de carreras universitarias. Asimismo, ha de disponer de publicaciones oficiales y fuentes de referencias sobre trámites, procedimientos, recursos y servicios de la comunidad, para ofrecerle un servicio de información permanente y actualizado. Además, tiene que ser exhaustiva en la recopilación de la producción editorial local o regional donde funcione el servicio

bibliotecario y brindar acceso a información independientemente de su soporte físico.

Dentro de sus responsabilidades, el personal de la biblioteca tiene que gestionar la colección con que cuenta, con el objetivo de ofrecérsela a sus usuarios: el documento pertinente en el momento oportuno. Con el desarrollo de colecciones, dicho personal debe mantenerse actualizado sobre la información que se produce y las áreas de interés de sus usuarios, para relacionar las necesidades de información con las nuevas publicaciones. Arango (1994; citado en Padormo, 2009) afirma que el desarrollo de colecciones es "...un cambio de de énfasis, más en la comunidad a servir que en los materiales mismos ... pero buscando el mismo objetivo, construir una mejor colección para cubrir las necesidades de una comunidad..." (pág. 15).

De acuerdo con Jaramillo, Montoya y Uribe (2002), "las colecciones en la biblioteca pública corresponden a los fondos documentales o bibliográficos, en los cuales deben estar representadas todas las áreas del conocimiento. En otras palabras, son todos aquellos materiales, no sólo libros, que la biblioteca dispone para satisfacer las necesidades de información y conocimiento de sus usuarios" (pág. 143). Para Padormo (2009), el desarrollo de colecciones es "un proceso integral que busca la construcción de una mejor colección acorde a las necesidades e intereses de una comunidad" (pág. 17), por lo que es básico determinar cuáles van a ser las características de las colecciones que la biblioteca va a ofrecer a sus usuarios. Asimismo, Negrete (2003) afirma que el desarrollo de colecciones "es el proceso que permite satisfacer las necesidades y demandas de información de la comunidad mediante la formación de colecciones básicas y fortalecidas, tanto en alcance como en profundidad, en todas las áreas y temas de su interés..." (pág. 6).

El desarrollo de colecciones constituye una actividad primordial en la gestión bibliotecaria; la cobertura de la colección debe ser amplia y responder a las necesidades educativas, informativas, recreativas, culturales y organizativas de la comunidad que asiste la biblioteca. Las colecciones son soporte fundamental de los servicios de la biblioteca y la selección de sus recursos constituye una de las funciones más importantes para su formación, orientación y desarrollo, por cuanto garantiza el control de calidad de los

documentales que ingresarán a sus fondos. Lo principal es que el lector tenga la información en el momento indicado y para el trabajo específico que se requiera. En tal sentido, Evans (1995; citado en Padorno, 2009) indica que el desarrollo de colecciones "es un proceso universal en el que los bibliotecarios adquieren los materiales documentales para cubrir las demandas de los usuarios" (pág. 16).

Este proceso requiere de unas políticas y procedimientos que sirvan como guía para la adquisición, selección y evaluación de los recursos disponibles en una biblioteca; esto conlleva una revisión y mantenimiento periódico de la colección, para incrementarla o descartarla, con el objetivo de prestar un buen servicio.

Existen diferentes agentes que implican el desarrollo de colecciones: la misión, el presupuesto, los responsables, el conocimiento de las metas y objetivos de la biblioteca, el estudio de la comunidad de usuarios, la política de desarrollo de colecciones, la selección, la adquisición, el descarte, la evaluación de colecciones y mantenimiento de colecciones.

Por medio de la misión de la biblioteca, se manifiesta la razón de ser de esta misma, su filosofía, valores, aspiraciones, y creencias. Su finalidad es proveer recursos de ocio, formación, cultura y entretenimiento y servicios de información a los usuarios, y el entorno en que se mueve esta le ayuda a vislumbrar su misión.

Esta establece el marco para fijar las políticas y los objetivos y sirve como guía en el quehacer diario.

En el manifiesto de la IFLA sobre la biblioteca pública (1994), toma en consideración las siguientes misiones clave, referentes a la información, la alfabetización, la educación y la cultura, que habrán de ser la esencia de los servicios de la biblioteca pública:

- Crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años;
- prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles;
- brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo;
- estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes;
- fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos;
- facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas;
- fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural;
- prestar apoyo a la tradición oral;
- garantizar 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;
- facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos;
- prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos.

2.3.10 Presupuesto

El presupuesto es una herramienta financiera que permite programar los recursos de una biblioteca con base en sus necesidades y la estimación económica de las mismas; forma parte de las funciones básicas de la administración bibliotecaria, lo mismo que la búsqueda de financiamiento.

Toda biblioteca debe disponer de un presupuesto adecuado a fin de abastecerse de los recursos básicos para cada una de las etapas de su desarrollo. En el presupuesto inicial o de instalación, las partidas para la adquisición e instalación de equipos, mobiliario y colecciones son mayores, mientras que el presupuesto de funcionamiento debe garantizar el desarrollo normal de las actividades de la biblioteca (sueldos, mantenimiento de local y equipos, enriquecimiento de la colección, gastos de edición, etc.).

2.3.11 Personal

El personal es un recurso esencial, es el bien más importante para alcanzar los objetivos, puesto que es la parte central y a su alrededor giran todas las actividades que en ella se realizan; generalmente, representa la parte más elevada del presupuesto de esta. Para su óptimo desempeño, debe conocer a cabalidad la política de servicios, misión, visión y valores de la institución a la cual pertenece, así como los fines de la biblioteca pública.

La biblioteca debe disponer de suficiente personal capacitado y competente para desempeñar su trabajo en el proceso de desarrollo de colecciones. El número de trabajadores y sus funciones dependen del tipo de biblioteca, sus características

físicas, dimensiones y tipo de colecciones, servicios al público ofertados, horario de apertura y población por atender.

Es importante que el director o encargado de la biblioteca mantenga un clima agradable de trabajo, donde los trabajadores se sientan motivados, para que realicen su trabajo con gusto, dedicación y responsabilidad. Esto dependerá del buen desempeño de sus actividades y una mayor satisfacción en su trabajo; además, se beneficiarán tanto el trabajador como la biblioteca.

2.3.12 Políticas de gestión de las colecciones en la biblioteca pública

La política de cada biblioteca está determinada por intereses muy particulares como la ubicación, tipo de usuario y servicio de acuerdo con la institución a la que sirve. La función varía según el tipo de biblioteca, buscando los mecanismos para ser un instrumento de apoyo a la comunidad.

Las políticas de colecciones son el instrumento fundamental para apoyar el manejo integral de colecciones. Un grupo de políticas claro y definido, permite a las instituciones establecer reglas de buenas prácticas y cumplir con el rol de responsabilidad social en sus respectivas comunidades. Padormo (2009) conceptualiza las políticas como "normas o pautas que guiarán nuestras acciones" (pág. 81). Por tal razón, es primordial que se actualicen constantemente las políticas y que sea producto de discusiones del personal responsable de las diversas actividades de la biblioteca.

La política debe facilitar información que permita la asignación presupuestaria y uso racional de ella; también proporcionar información con respecto a las colecciones actuales en términos de sus fortalezas y debilidades, estableciendo metas futuras así como prioridades en el desarrollo de la colección. Por ello, es conveniente implantar los criterios y las directrices básicas para coordinar y llevar

a cabo las diferentes actividades de gestión de la colección: qué medio es el más adecuado para adquirir cada tipo de documento, el quién y el cómo de la selección, qué cantidad entre los diferentes documentos se ajusta mejor a las necesidades, qué grado de duplicación es el razonable, qué soporte es preferible para la difusión y la consulta, cómo equilibrar el gasto entre la bibliografía básica y el material didáctico, etc.

Por el lado de protección, con una política escrita, la biblioteca se puede proteger de las presiones externas; por ejemplo, contra la censura o los derechos intelectuales o de acceso a la información, igualmente, la presión que pueda existir contra la compra de algunos tipos de materiales documentales o la recepción de ciertos donativos, etc.

2.3.13 La evaluación de las colecciones en la biblioteca pública

La evaluación de la colección es otro factor muy importante del desarrollo de colecciones, ya que permite determinar en qué medida la colección responde a sus objetivos y a las necesidades de sus usuarios; se obtiene información objetiva y confiable para la toma de decisiones con respecto a los recursos informativos disponibles. Pérez (2002; citado en Padormo, 2009) señala al respecto que "es el grado de idoneidad con el que la colección está cumpliendo su objetivo y satisfaciendo las necesidades de información de sus usuarios" (pág. 31); también, Lancaster (2003; citado por Padormo, 2009) opina que al "evaluar una colección lo que realmente se intenta es determinar es lo que la biblioteca debería tener y no tiene, así como lo que tiene, pero no debería tener..." (pág. 31). Según Negrete (2003), la evaluación de colecciones "es el término que se usa para conocer las situaciones en que se encuentra el acervo documental de una biblioteca que se va a examinar" (pág. 29).

Una colección se evalúa por diferentes motivos: determinar si la biblioteca cumple con las necesidades de información de sus usuarios, conocer la calidad de la colección. Además, sirve como guía para la planeación y descarte, orienta en la preparación de las políticas de selección, se descubre faltante de alguna información, permite evitar duplicación en materiales documentales y medir la capacidad de la colección para apoyar a la investigación. De esta manera, se establece el rendimiento deseado de la biblioteca, hacia dónde se dirige, por qué lo hacen y qué esperan. Gómez (2002) señala que "evaluar una colección es valorar la utilidad y pertinencia de las colecciones de una biblioteca con relación a sus usuarios o programas. Un instrumento esencial para los gestores de la colección. Es indispensable para enfocar los gastos de adquisiciones en los materiales documentales más necesarios; conocer la colección de manera más efectiva" (pág. 5).

Hay dos aspectos significativos que se recogen a la hora de realizar la evaluación: la cantidad y la calidad de los documentos y servicios; de tal manera que si hay una cierta cantidad de recursos disponibles para los usuarios, estos sean apropiados y valiosos. Manifiesta Gómez (2002) que se puede evaluar en el nivel cuantitativo: tamaño en general y por usuarios, tamaño por materias, fechas, idioma, índice de crecimiento anual; también, en el nivel cualitativo, comparando las normas y evaluación por uso: cantidad reflejada en las estadísticas de circulación. El tamaño es un factor por considerar porque sin un mínimo es dudoso que pueda funcionar eficazmente una colección.

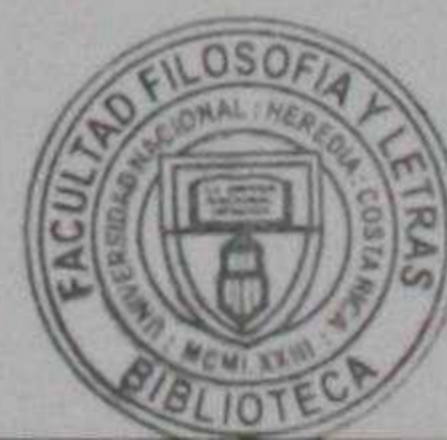
Baker y Lancaster (1991, 2003; citados por Padorno, 2009) plantean algunos criterios para ser utilizados y adaptados para evaluar cualquier tipo de biblioteca, mediante el modelo impresionista:

- Cantidad de volúmenes (cifra de lista de estanterías).
- Comprobación de la colección frente a bibliografías estándar (autores principales, obras principales, fuentes principales, críticas, comentarios e interpretación).
- Cronología de los documentos (representación de materiales documentales antiguos como recientes).
- Publicaciones completas.
- Publicaciones periódicas (la extensión que ocupan estas en cada área).
- Acceso a las publicaciones periódicas.
- Otros formatos de colección y colección especial.
- Idiomas.
- Nivel de adquisición de documentos.
- Nivel presupuestario.
- Objetivos de la colección (pág. 34).

Con los resultados obtenidos a partir la evaluación, es posible determinar los procedimientos por seguir, como pueden ser la selección y el descarte, que permiten establecer metas anuales de crecimiento y elaborar presupuestos para la adquisición.

2.3.14 La cooperación bibliotecaria

En cuanto a la cooperación bibliotecaria, desde hace varios años se han dado las colaboraciones entre bibliotecas: préstamo de libros, intercambio de informaciones, uso compartido de recursos, etc., son actividades que estas han desarrollado. Podría ser que la existencia de la cooperación bibliotecaria se debe a que las bibliotecas han asumido desde siempre que la cooperación reporta más beneficios que desventajas, ya que tanto los usuarios, como las propias bibliotecas, se aprovechan de las posibilidades que ofrece la cooperación.



Cooperación, según el glosario de la ALA (American Libraries Association; 2010), es "el uso común de recursos". Además, lo define como "expresión que se refiere a varias organizaciones y actividades compartidas por un grupo de bibliotecas con el objeto de mejorar los servicios y reducir costes (s.p). La utilización compartida de los recursos puede establecerse por un acuerdo en regla, informalmente o por un contrato y puede realizarse de forma local, nacional o internacional. Los recursos compartidos pueden ser colecciones, información bibliográfica, personal, actividades de planificación, etc."

La cooperación bibliotecaria comprende los vínculos que, de forma voluntaria, se establecen entre las bibliotecas y sistemas bibliotecarios dependientes de las diferentes administraciones públicas y de todo tipo de entidades privadas para intercambiar información, ideas, servicios, conocimientos especializados y medios con el propósito, de optimizar los recursos y desarrollar los servicios bibliotecarios. De esta manera, Padormo (2009) afirma que esta "implica compartir recursos y/o servicios para un beneficio real o potencial de las instituciones cooperantes" (pág. 43).

La representación de cooperación bibliotecaria también ha sido modificada a partir de la aparición de las redes telemáticas y de la implementación progresiva de Internet, donde el concepto de biblioteca evoluciona al tiempo que lo hace el de documento, así las bibliotecas virtuales (los documentos virtuales) hacen su aparición a mediados de los 90 y en estos momentos están plenamente incorporadas a la realidad bibliotecaria, por lo tanto, la biblioteca deja de ser considerada como un edificio o una institución cerrada y alcanza una nueva función como abastecedora de información electrónica. Esto ocurre a la vez que el usuario de la biblioteca, también usuario de Internet, comienza a tomar parte activa en el proceso informativo.

Entre las razones que han llevado a realizar tareas de cooperación entre bibliotecas cabe mencionar:

- Las económicas, pues la optimización de recursos y la necesidad de asegurar una oferta informativa rentable, unidas a los recortes presupuestarios generalizados y al elevado coste de los productos y servicios, hacen de la cooperación casi una forma de supervivencia.
- Las bibliotecas han encontrado en la cooperación el camino para acceder a la optimización de recursos, a mejores soluciones a la problemática cotidiana de las bibliotecas, a implementar iniciativas, a proyectos y hasta la adopción de prototipos de productos. Como el entorno de necesidades de información, los volúmenes de piezas informativas y los medios de entrega al usuario, se han transformado para exigir a las bibliotecas un proceso de adaptación constante para no perder a sus lectores.
- Se busca evitar la duplicación de procesos y recursos, mejorar la imagen de la biblioteca y llegar a la calidad total del servicio. Otros factores que han contribuido al desarrollo de la cooperación bibliotecaria son la globalización y el interés por garantizar un mayor acceso a la información a fin de favorecer el desarrollo de la cultura y de la ciencia.

2.3.15 La selección y adquisición

La selección de materiales bibliográficos y no bibliográficos es un aspecto clave para el adecuado desarrollo de colecciones bibliográficas. El propósito de la selección es asegurar la actualización y crecimiento de la colección en temáticas y formatos apropiados.

Jaramillo, Montoya y Uribe (2008) establece la selección "como un proceso intelectual, que requiere de análisis y que debe estar soportado en políticas y

procedimientos elaborados por la biblioteca. De una acertada selección depende la satisfacción de los usuarios, el desarrollo de las colecciones y los buenos servicios que la biblioteca diseñe y ofrezca" (pág. 149).

La selección de documentos "deviene en la toma de decisiones destinadas a mantener, incorporar o depurar determinados documentos, en la búsqueda de una colección equilibrada, tanto en calidad como en cantidad, que permita a la unidad de información cumplir con su misión" (Padormo, 2009, pág. 45).

La formación del acervo bibliográfico de una biblioteca es una actividad profesional de suma importancia y responsabilidad, porque define las áreas de la colección de libros, revistas, así como de materiales audiovisuales. Los usuarios se forman un concepto positivo o negativo del mérito de la biblioteca y de la capacidad de satisfacer sus necesidades de acuerdo con la selección realizada. Es una tarea de tipo intelectual que se debe llevar a cabo de acuerdo con los intereses de los usuarios.

Según lo propone Gómez, J. (2002) entre los criterios que se deben considerar para la selección de fuentes están las siguientes:

- La misión o carácter de nuestra biblioteca constituirá el criterio objetivo para la incorporación de materiales.
- Las necesidades de los lectores y usuarios.
- Los avances y las novedades en los distintos aspectos del conocimiento.
- Los recursos disponibles, que se deben aprovechar al máximo, con el máximo rendimiento; la obligada neutralidad ideológica, otro principio bibliotecario: evitar cualquier discriminación por raza, lengua, cultura, religión, y con un criterio amplio, objetivo, basado en el conocimiento y de acuerdo con los recursos existentes, será esencialmente el responsable de la decisión selectiva.

- La autoridad, reconocimiento del autor, editor o comité de redacción.
- La exactitud y corrección de la información presentada.
- La imparcialidad con que se presentan los temas.
- Fecha: la actualización de la obra y su revisión.
- Alcance: Exhaustividad en el tratamiento de los temas relevantes.
- Profundidad: Nivel de detalle o superficialidad de la obra.
- Idoneidad de vocabulario, legibilidad.
- Relevancia de la obra para nuestros usuarios.
- Interés: Capacidad de la obra para interesar, provocar curiosidad.
- Organización lógica de los contenidos y sus partes.
- Estilo apropiado e inteligible para nuestros usuarios.
- Estética de la obra.
- Aspectos técnicos: Buena disposición de los elementos, ilustraciones, imágenes.
- Características físicas: Tipografía correcta, diseño, facilidad de uso, durabilidad del papel y la encuadernación.
- Aspectos complementarios: Existencia de bibliografía, apéndices, notas, guías en el material.
- Interés bibliotecario: Adecuación a la colección existente, frecuencia previsible de uso, equilibrio que aporte.
- Precio en relación con otras, previsión de obsolescencia (pág. 6).

Es importante destacar que la selección responde a los intereses de la comunidad y a los criterios profesionales del bibliotecólogo(a), a la función de la biblioteca y a su misión.

Después de hacer efectivo el proceso de selección, se procede a la adquisición del material bibliográfico y se inicia con el análisis de la compra de este; para ello,

se debe visitar librerías, revisar los materiales documentales que se ofrecen, se revisan los catálogos y las solicitudes de los usuarios.

Jaramillo, Montoya y Uribe (2008) conceptualizan la adquisición como "un proceso administrativo y rutinario, basado en disponibilidades económicas, descuentos, respuesta rápida de los proveedores, situación que la caracteriza como un proceso hacia el exterior con resultados cuantificables, exigibles en informes financieros o de otro tipo" (pág. 151). La adquisición es un procedimiento que se realiza constantemente en una biblioteca por medio de la donación, canje, compra expurgo o descarte.

Compra: este procedimiento se realiza de acuerdo con las necesidades fundamentales de obtener materiales bibliográficos, para lo cual la biblioteca deberá contar con un presupuesto y distribuirlo en forma racional.

Donación: los materiales documentales pueden ingresar a la biblioteca con carácter de donación realizada por los autores, editores, impresores, lectores e instituciones.

Canje: el canje o intercambio de publicaciones es un procedimiento muy práctico para enriquecer los materiales bibliográficos de la biblioteca. Este puede hacerse con los libros duplicados o con otras publicaciones disponibles.

Expurgo: Gómez (2002) señala que el expurgo "es una selección negativa, a posteriori. Es una eliminación responsable, ineludible para la biblioteca, basada en razones de eficacia, y vigencia de la colección... Es tan importante como la positiva, pues sin el expurgo la colección queda inmóvil, muerta, y por tanto, inútil" (pág. 69). De la misma forma, Spiller (2003) indica que el expurgo "habitualmente significa la eliminación de parte de la colección de las estanterías de la biblioteca,

tanto de la que está abierta al público como de la que existe en la reserva o en el almacén (pág. 147).

En la biblioteca, se retiran una o varias unidades de la colección de la biblioteca, con el fin de ayudar al mejoramiento de la calidad de las colecciones y generar credibilidad en los usuarios en cuanto a la información que les ofrece. Debe realizarse cuidadosamente, nunca de manera improvisada y esto permite mantener las colecciones actualizadas y acordes a los requerimientos de la comunidad de usuarios, agilizar el proceso de ubicación de los documentos en los estantes, mejorar los espacios físicos y favorecer el acceso a la información cuando un usuario acude en su búsqueda. Es esencial que la biblioteca establezca políticas de descarte.

2.3.16 Organización y procesamiento de la colección

Es importante definir cómo se va a organizar y colocar los documentos en la biblioteca; para ello, se debe valorar varios factores: el espacio físico con que se cuenta, el tipo de mobiliario, qué tipo y qué volumen de documentos se desea organizar. El espacio y la colección son factores esenciales para proyectar una imagen de apertura y disponibilidad de la biblioteca hacia los usuarios. Su organización, por tanto, debe estar orientada a facilitar el acceso a los materiales documentales y a la información en ellos contenida.

Los usuarios se encontrarán más cómodos en la biblioteca si:

- El espacio resulta acogedor, confortable y atractivo; es accesible y pueden moverse en él con libertad, de forma autónoma.

- Las secciones se ubican de forma acertada, distribuidas en zonas de ruido y calma, según su uso, y cuentan con fondos y mobiliario adecuado.
- La organización de la colección es lógica y amigable, permite el acceso directo a los diversos materiales documentales y hace posible encontrar fácilmente lo que se busca.
- Se cuenta con una buena señalización, visible, clara y que ayude a identificar con rapidez las distintas secciones y los apartados donde están los fondos.
- Se presenta el fondo de forma dinámica, se combinan los estantes con mobiliario auxiliar y se destacan en expositores distintos materiales.

Para la organización y el tratamiento documental, se han desarrollado directrices internacionales guiadas a dar elementos que permitan la normalización y el manejo de la información bibliográfica. Estas directrices toman la forma de reglas, normas y principios que se usan en la mayoría de las bibliotecas del mundo. Existen tres procesos fundamentales en la organización: el análisis de contenido para la indización, la catalogación y la clasificación.

En cuanto a la indización, Jiménez (2001) opina que "concierno al proceso de identificación y asignación de rubros, descriptores o representativos encabezamientos de materia de los aspectos principales y secundarios de tal documento, a fin de recuperar información sobre un tema determinado" (pág. 1). La indización no se limita sólo a detectar los términos presentes en el documento, sino también su traducción e interpretación para pasar del lenguaje natural al lenguaje documental, para que los documentos sean recuperables por los usuarios según sus intereses.

Con respecto a la catalogación, Calarco (2005) la define como "aquella operación que completa los datos obtenidos a través de la descripción bibliográfica, dotando al asiento, producto de la descripción de encabezamientos, puntos de acceso secundarios, signatura topográfica, etc." (pág. 21). Se trata de hacer una descripción, más o menos detallada, de cada uno de los documentos, que permita identificarlos, diferenciarlo de los demás y conocer su localización; esta labor se puede hacer de forma manual valiéndonos de ficheros o listados o de forma automatizada por medio de una base de datos.

Sobre este asunto, Caravia (1995) apunta que "...la catalogación consiste básicamente en tres cosas: a) realizar la descripción de un documento para asegurar su identificación... b) decidir qué puntos de acceso al documento... se han de integrar en los distintos índices y qué formas fijas deben adaptar, c) proporcionar los datos que permitan la localización física de dicho documento dentro de una colección determinada" (pág. 27).

Tillett (2010, pp. 1-4) trata sobre las diferentes reglas de catalogación:

- Las Reglas de Catalogación Angloamericanas conocidas también conocidas como RCA, que hasta el momento han sido las más utilizadas mundialmente.
- Descripción y Acceso de los Recursos (RDA, por sus siglas en inglés), es un nuevo código de catalogación para la descripción y acceso de recursos en el entorno digital, el cual hará la labor de catalogar más rápida y fácil. Esta herramienta está basada en los requerimientos funcionales de los registros bibliográficos de IFLA, ubicada en ambiente web, se adapta a todo tipo de contenido y soporte, es compatible con los principios, modelos y normas a nivel

internacional, es diseñada para ser usada en todas las comunidades lingüísticas, acorde con modelos y normas internacionales.

Este sistema se basa en el modelo Requisitos Funcionales para Registros Bibliográficos (FRBR), que proporciona al usuario la forma encontrar, identificar y seleccionar la información esperada. Es un esquema conceptual que pretende explicar cómo funciona el universo bibliográfico y esto lo hace a través de identificar las cosas en dicho universo y como se relacionan entre sí.

Por otra parte la clasificación es necesaria para el material bibliográfico, pues de ello depende la ordenación y localización del material en los estantes. El propósito fundamental de las bibliotecas, al organizar la colección en estanterías, es favorecer que se pueda encontrar de forma rápida y fácil el material bibliográfico que el usuario necesita.

El bibliotecólogo clasifica, con el fin de distribuir los documentos en grupos comunes de un mismo material o de un determinado tema, para asegurarse que el usuario podrá recuperar la información que desea en forma rápida, fiable y lo más completa posible; por ello, es que se requiere crear un sistema de clasificación. Caravia (1995) describe dicho sistema como "la operación mediante la cual se establece a qué clase o clases se debe adscribir un libro o documento, a partir del análisis de los elementos de que se compone su contenido, y de acuerdo con un sistema de clasificación determinado" (pág. 39).

Existen diversos sistemas de clasificación que se utilizan con el objetivo principal de organizar físicamente el fondo documental en los estantes, siendo los más empleados el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, el cual divide el conocimiento humano en diez clases principales, que va del 000 al 999, el Sistema

de Clasificación Decimal Universal (CDU) en Europa, el Sistema de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, la Clasificación Facetada de Ranganathan, etc. Mediante el empleo de estas clasificaciones, es posible ordenar el material en forma individual.

También, se pueden clasificar los documentos por géneros (cuentos, novelas, poesías, obras de teatro) y las obras se ordenan por secuencia alfabética de autor o título; por clasificación por materias, por edades, agrupar un determinado grupo de materiales documentales en razón de un tema de especial interés, un acontecimiento de actualidad, un tipo de obras u otros aspectos que se quieran especificar.

En los países desarrollados, muchas bibliotecas e instituciones ya tienen líneas de trabajo y proyectos en funcionamiento para catalogar los recursos Web. Entre ellas, el Catálogo Colectivo en línea del *Online Computer Libray Center*, OCLC: <http://www.oclc.org/WorldCat/> que es una base de datos cooperativa de registros bibliográficos aportados por más de 50.000 bibliotecas de cerca de 100 países, lo que la convierte en el catálogo colectivo de bibliotecas más grande del mundo y el más completo y consultado.

2.3.17 Gestión de bibliotecas públicas

La toma de decisiones en el mediano y largo plazos dentro de una biblioteca requiere de la planificación estratégica, o sea, elabora sus políticas, su razón de ser (misión), sus pretensiones (visión), sus valores, sus principales objetivos de futuro y plantean las acciones más ajustadas para lograrlos. Es prioritario efectuar un plan de gestión en la biblioteca pública que involucre a todo el personal y que esté orientado en la búsqueda de mejores ofertas de servicios.

Chaín (2000) define la organización como "un complejo de canales a través de los



cuales los productos, servicios, recursos y flujo de información transitan de un punto a otro dentro de la organización y también entre la organización y su entorno" (pág. 71). La biblioteca es una organización, y como tal desarrolla su acción en dos campos: el interno y el externo. En el interno, se toma en consideración la estructura organizativa de esta; en el externo, cuando interacciona con sus lectores, sus relaciones con otros servicios y con la comunidad.

En el documento Normas para bibliotecas públicas: gestión (2009), se define la gestión de bibliotecas como el "conjunto de acciones, transacciones y decisiones que la biblioteca lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos, fijados en el proceso de planificación" (pág. 3). Significa, entonces, que para una buena gestión es indispensable que, en las funciones de la biblioteca pública, se determine por escrito la misión y visión, se defina los objetivos, las acciones y estrategias por seguir, se revise en forma continua el quehacer de esta, se efectúe un análisis de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades del entorno y de la biblioteca, se asignen los recursos financieros, humanos, de infraestructura y de información, se evalúen los resultados con respecto al logro de dichos objetivos, se detecten las dificultades y limitaciones y se determine cuál va a ser la relación o apoyo de la biblioteca con otras empresas o unidades de información, para efectuar correcciones y ajustes.

La biblioteca pública debe llevar a cabo procesos administrativos, para responder a los retos actuales, apoyándose en diferentes elementos, procesos y herramientas estratégicas. La planificación debe ser un elemento clave en las actividades relacionadas con la gestión, puesto que identifica los objetivos generales de una biblioteca en el corto, mediano y largo plazos; igualmente, define las políticas o estrategias para alcanzar esos objetivos, establece el marco normativo dentro del cual se desenvuelven las acciones de la biblioteca, sienta las bases para la programación, la financiación, la administración del personal, el

control y la evaluación de los resultados

Gómez, J. (2002) indica que la planificación "consiste en identificar los objetivos generales de una institución o de un conjunto instituciones a corto, mediano y largo plazo; definir las políticas o las estrategias para alcanzar esos objetivos; establecer el marco normativo dentro del cual se desenvuelven las acciones de la institución. Da las bases para poder realizar la programación, la financiación, la administración del personal, el control y la evaluación de resultados. Es el proceso de establecer qué es lo que pretendemos. Planificación es pensar en el futuro para comenzar a actuar en el presente" (pág. 2). El motivo de la planificación es no es solo planear, sino realizar en forma ordenada varias actividades, lo que implica el uso de recursos humanos y materiales. En ese mismo sentido, Lozano (2006) sostiene que la planificación "implica en primer lugar haber analizado el punto de partida, contar con un buen diagnóstico y, después, basado en este diagnóstico: elaborar unos objetivos...diseñar una ruta para conseguirlos, actuar de manera proactiva, desarrollando una actitud estratégica con nuestros recursos, priorizando y configurando estrategias que nos permita en aprovechar nuestras fortalezas internas y nuestras oportunidades externas" (pág. 101).

A criterio de Rodríguez y Méndez (2005), "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" (pág. 51). Por las consideraciones anteriores, se concluye que la planificación establece el

camino por seguir, qué debe hacerse, cómo debe hacerse, cuánto debe hacerse y quién debe hacerlo.

La comunidad debe participar en la planificación de los servicios bibliotecarios, ayudar a establecer prioridades mediante la intervención de grupos de amigos, asociaciones de vecinos, dirigentes comunales, grupos socio-culturales, etc., igualmente, debe apoyar en su ejecución, señalando estrategias, fortalezas, oportunidades y áreas de intervención en el entorno. Como ha sido concebida para servir a su comunidad, debe proporcionar, además, información sobre ella, para lo cual requiere recolectar, organizar, preservar y promocionar la cultura local en todas sus expresiones: tradiciones, historia, literatura, folclor, entre otras, transmitidas en forma oral o escrita.

McClure, Owen, Weizig, Lynch y Van House (citado por Gómez, 2002, pág. 55), determinan los objetivos generales, las razones o ventajas y las finalidades de la planificación:

Objetivos

- Dotar a la organización de metas que se conviertan en fines para llegar a una situación nueva.
- Diseñar estrategias que se concreten en proyectos de actuación.
- Definir las actividades que deben realizarse, cuándo hacerlas y qué medios son necesarios y cuáles están disponibles.

Razones o ventajas de la planificación:

- Ayuda al bibliotecario a identificar opciones y posibilidades. Fuerza a tener en cuenta las necesidades de los lectores y la comunidad en general.

- Encauza los servicios de la biblioteca de acuerdo con las funciones de esta que se deseen destacar, y a la misión que esta tenga en relación con la comunidad.
- Estimula la mentalidad creadora aplicable a la elaboración de programas, servicios y actividades.
- Centra la atención en la eficiencia y la efectividad.
- Ayuda a establecer prioridades en la distribución de recursos.
- Permite al personal aprender, adaptar y mejorar la labor bibliotecaria.
- Fomenta la contabilidad organizativa, individual y programada.
- Orienta a los bibliotecarios hacia el futuro.
- Hace posible la evaluación
-

Finalidades de la planificación:

- Deben concretarse las finalidades del plan que se realice, pues no siempre se pretende lo mismo.
- Preguntarse por ellas ayuda a enfocar el plan y tomar decisiones concretas. Algunas de estas pueden ser:
 - Potenciar el valor que dan a la biblioteca las autoridades de las que depende, evaluar los servicios y actividades de la biblioteca.
 - Mejorar el aprovechamiento de los medios existentes.
 - Prepararse para posibles cambios presupuestarios.
 - Mejorar la gestión general de la biblioteca.
 - Establecer prioridades en el servicio.
 - Mejorar la comunicación dentro de la biblioteca, así como entre ésta y la comunidad.
 - Búsqueda de posibles ingresos económicos complementarios.

- Adecuación de los servicios de la biblioteca a las necesidades de la comunidad.
- Presentar de forma documentada las necesidades de renovación o mejora del local y otros medios existentes.

McClure, Owen, Weizig, Lynch y Van House (1992; citados por Bonachera, 2000, pág. 3) opinan que, para tener éxito en el proceso de planificación, tiene que cumplirse una serie de etapas:

- **Planeamiento:** Se determina la ruta por seguir, el establecimiento del equipo planificador, las responsabilidades de cada uno en el proceso, los recursos disponibles, las fechas, los plazos, etc.
- **Evaluación de la situación actual:** Identificación de normas, usos, costumbres del centro: qué es la biblioteca, a quién se le da el servicio; se tiene que comparar esto y otros elementos/aspectos más, para saber qué se puede conseguir realmente mediante una serie de previsiones que permitan realizar proyecciones; decidir qué es importante recoger y cómo hacerlo. Una vez recopilados los datos, se analizan y se redactan los resultados.
- **Establecimientos de las funciones y misión:** Cuando se redacta el plan estratégico, la misión debe ir incluida en el texto final que se proponga para su aprobación; es la parte de la planificación que debería sufrir menos transformaciones.
- **Definición de metas y objetivos:** Una vez obtenidos los datos necesarios para planificar, conocidos los recursos humanos, económicos y teniendo clara la misión que la biblioteca debe cumplir, se procede a programar los

objetivos viables, cuantificables y ordenados según prioridades, que lleven a términos dicho cumplimiento.

- Puesta en marcha: Ejecutar los objetivos y las metas, mediante una serie de planes operativos.
- Redacción de la memoria: Que el plan estratégico sea escrito, no solo para su aprobación por instancias superiores, sino también por su utilidad como referente para futuros procesos de planificación.

Las bibliotecas tienen que justificar en qué invierten el dinero; además, deben explicar en qué lo van a gastar y cómo lo van a invertir en el futuro. Por estas razones, estas tienen que crear planes estratégicos, los cuales deben determinar qué programas se desarrollarán durante los próximos cinco años. Las bibliotecas públicas deben ser financiadas por entes gubernamentales nacionales, estatales o municipales; en muchos casos, reciben fondos provenientes de más de uno de dichos entes.

En la evaluación, elemento importante de la planeación, la biblioteca muestra el grado de cumplimiento de los objetivos y los resultados obtenidos a la comunidad, para facilitar el proceso de toma de decisiones, garantizar la realización de actividades, valorar el trabajo de cada uno de los integrantes de la biblioteca y los resultados obtenidos durante un período determinado.

Según Jaramillo, O., Montoya, M. y Uribe, A. (2008), la evaluación es... "el fin e inicio de los procesos de planeación, y de esta manera responde a la necesidad de dar a conocer lo que la biblioteca hace, cómo lo hace y por qué lo hace..." (pág. 78). Entonces, se puede concluir que, cuando se evalúa una biblioteca, se pretende determinar en qué medida satisface a los usuarios, saber cuál es el

funcionamiento y se pretende averiguar aspectos críticos para el cumplimiento de sus funciones, tales como: desempeño del personal, aspectos técnicos y servicios.

También, se pueden llevar a cabo otros tipos de estudios, por ejemplo de colecciones: composición, adecuación y uso de las mismas, para los cuales se toma información de las estadísticas y de los propios catálogos. Además, los informes elaborados a partir de los procesos de inventario y descarte pueden proporcionar información útil para evaluar las colecciones, entre ellas: tamaño, índice de pérdidas, condiciones físicas, fortalezas y debilidades de áreas específicas.

2.3.18 El marketing y la calidad total en la biblioteca pública

Con la llegada de la Internet y el soporte en línea, el cambio a los catálogos en línea, los deseos y necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas han evolucionado. Debido a éstos y otros cambios, los bibliotecólogos deben conocer cómo transmitir esta nueva imagen de las bibliotecas y motivar a los usuarios a utilizar los nuevos servicios que ofrecen.

En la biblioteca es relevante difundir los servicios que se ofrecen, con el fin de atraer nuevos usuarios, de mantener los que la visitan y también para darla a conocer; para ello, se pueden utilizar técnicas y herramientas de *marketing* y aplicarlas a la biblioteca. La biblioteca debe realizar una investigación de mercado antes de llevar a cabo un plan de *marketing*, con el propósito de determinar las necesidades informativas de sus consumidores presentes y potenciales, para así poder ofrecerles servicios que resulten satisfactorios.

"El concepto de marketing sitúa en el centro de atención la tarea de captar y analizar las necesidades del cliente, para pasar después a ofrecer los productos o servicios adecuados" (Klaassen, 1999, pág. 26). El objetivo de este es adaptar el

contenido y la forma de los fondos documentales, del equipamiento y del esfuerzo de mediación, a los requerimientos y deseos de los usuarios.

En el documento *Marketing para bibliotecas* (2009) se expone lo siguiente: lo que debe hacerse primero, es diseñar un plan de *marketing* que permita conseguir los mejores resultados posibles; para ello, se deben seguir los pasos mencionados a continuación:

Establecer los objetivos: Los objetivos pueden ser diferentes dependiendo de la realidad de cada biblioteca, pero en todo caso habría que definirlos de forma concreta, para que se pueda medir al final del proceso la consecución de los mismos.

Investigación de mercado: Lo fundamental para conocer lo que los usuarios presentes y potenciales de la biblioteca quieren y buscan. En este punto, se puede acudir a dos métodos: el cuantitativo, basado en técnicas estadísticas, y el cualitativo, basado en la psicología a través de encuestas, sondeos, entrevistas... Asimismo, las bibliotecas tienen que estudiar el entorno externo para conocer qué aspectos económicos, culturales, tecnológicos, etc. pueden influir en esos deseos y/o necesidades de los usuarios. Es esencial conocer cómo se puede segmentar a los usuarios, es decir, como dividir los usuarios por grupos, según su nivel educativo, profesional, etc. para elegir el medio de comunicación y el mensaje.

Definir el modo de comunicación y contenido: Según los objetivos y los resultados de la investigación, y una vez segmentados los usuarios, habrá que elegir una herramienta con la cual transmitir el mensaje y motivar a estos últimos.

Se pueden utilizar las siguientes herramientas:

Web de la biblioteca: Los portales-opac ofrecen un único espacio virtual donde acceder a todos los servicios y fuentes de información de un modo sencillo, rápido, fiable y directo.

E-mail: Es una herramienta de *marketing* con muchas ventajas, pues permite dirigirse, de forma sencilla y personalizada, a los diferentes grupos de usuarios segmentados por la biblioteca.

Sms: Es una forma rápida de informar a los usuarios que estén suscritos a un servicio de la biblioteca en tiempo real estén donde estén. Puede sustituir o simplemente completar los servicios de alerta por *e-mail*. Su valor fundamental, ya sea gratuito o de pago, es el de reforzar el lanzamiento de un nuevo servicio, o simplemente constituir un elemento diferenciador con otras bibliotecas.

Blogs: Es una página web que contiene entradas breves organizadas en orden cronológico descendente. De momento, los *blogs* que existen sobre bibliotecas sirven para tratar temas de actualidad y sirven para la puesta al día.

Otras herramientas: Pueden citarse foros, seminarios, jornadas de puertas abiertas, folletos, carteles, visitas a la biblioteca, formación de usuarios, anuncios en prensa escrita o radio.

Evaluar los resultados: La evaluación es importante para extraer conclusiones sobre la efectividad de la estrategia de *marketing* utilizada y para determinar si se han cumplido los objetivos marcados (pág.1).

Los servicios de información que ofrecen las bibliotecas deben resolver las necesidades informativas de sus usuarios presentes y futuros. El *marketing* estratégico obliga a que las bibliotecas comprendan las inconstantes necesidades informativas de ellos, para así poder ofrecer servicios enfocados de modo

adecuado. En la era de la explosión informativa, con una abundancia de información publicada y transmitida por medios electrónicos, las bibliotecas deben llevar a cabo iniciativas activas para introducir los productos y servicios de las tecnologías de la información para así colmar las necesidades informativas de sus usuarios.

2.3.19 La gestión de calidad en la biblioteca pública

La biblioteca pública del siglo XXI necesita convertirse en una organización altamente eficiente y orientada al ciudadano (usuario). Para ello, requiere incorporar metodologías y herramientas eficaces en su gestión cotidiana, como es la gestión de la calidad.

La definición de calidad en la biblioteca pública ha de vincularse siempre a lograr la satisfacción del usuario. Un producto o servicio es de calidad si satisface sus necesidades y expectativas.

Gómez, J. (2002) afirma que la gestión de la calidad en bibliotecas "es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios" (pág. 1).

Para Klaassen (1999), la gestión de calidad total es "el conjunto de actividades y objetivos de la biblioteca que tienen algo que ver con la calidad" (pág. 26). Los parámetros de la gestión de calidad se centran en el usuario, se trata de cuestionar y verificar si los productos y los servicios ofrecidos responden realmente a las necesidades y a los deseos de los clientes, y si coinciden ambas expectativas. Esto significa que las bibliotecas públicas deben trabajar para que concuerde con respecto a lo que espera y lo que se le ofrece para satisfacer ese deseo.

Una biblioteca que oriente su oferta y el servicio que presta según las demandas de sus usuarios y también aplique criterios de calidad, registrará una transformación clara en cuanto al uso que se hace de ella y la imagen que ofrece.

Se debe enfocar el concepto de calidad tomando en consideración los intereses de ciudadano; por tanto, hay que averiguar la visión que tiene este de los servicios que utiliza e identificar los requerimientos que él mismo impone para considerar que el servicio se ofrece con calidad desde su punto de vista. Una vez conocidos estos requerimientos del usuario (ciudadano), se podrá trabajar en la mejora de los servicios a partir de ellos.

La gestión de la calidad de las bibliotecas públicas, para Klaassen (1999) debe responder a los siguientes requisitos:

- Los pensamientos y las actuaciones de los directivos y de todo el personal deben estar orientados a proporcionar satisfacción a los usuarios
- La calidad tiene que poder medirse y utilizarse como instrumento de orientación.
- Hay que poder verificar y mejorar los flujos de trabajo en la biblioteca, para ver si responden a criterios de utilidad para el usuario y a los parámetros económicos.
- Se tendrán en cuenta las condiciones generales de tipo social y político en que se enmarca la actividad de una biblioteca pública.

Gómez, J. (2002) opina que las ventajas que se obtienen al implantar sistemas de calidad serían:

- Mejora del conocimiento de los clientes.
- Mejora de las relaciones con los usuarios.
- Mejora la imagen de la biblioteca.

- Calidad en los productos y servicios.
- Calidad de información, pues mejora la comunicación.
- Calidad de recursos humanos, pues se forma y comunica más.
- Mejora la competitividad de la biblioteca, sus prestaciones.
- Reduce costes de producción y fallos. Disminuye el número de quejas.
- Crecimiento de la biblioteca y facilidad de obtención de recursos.
- Dinamización e integración del personal.
- Un sistema de gestión de calidad debe:
 - ❖ Conseguir y mantener la calidad en los productos y servicios.
 - ❖ Ofrecer la seguridad de que se obtiene, tanto a la dirección como al cliente.
 - ❖ Mejorar el mercado, la productividad, la eficacia y reducir costes.

Es importante destacar que el personal de las bibliotecas no debe diseñar servicios ni elaborar productos según lo que considere adecuado, sino que debe considerar los requerimientos de los usuarios.



Capítulo 3: Marco metodológico

3.1 Enfoque y tipo de investigación

Esta investigación se ubica en el enfoque mixto, puesto que se busca la complementación de los enfoques cualitativo y cuantitativo, estableciendo un estudio profundo desde las dos perspectivas, tanto de medición, como humano, según el punto de partida de conocer (cuantitativo) o de describir (cualitativo). Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006), apoyados en Teddlie y Tashakkori, manifiestan que "es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema" (pág. 77).

En el presente trabajo se utilizaron métodos del enfoque cuantitativo, tal como la estadística, la cual se empleó para la descripción de los datos; además, se fundamenta en aspectos de la realidad de la población del Cantón de Zarceró.

En esta investigación, se analizó la información obtenida, con la finalidad de llegar a conocer las situaciones, costumbres, características y perfiles importantes de la comunidad, por lo que se ubica en el tipo descriptivo, definido por Tamayo (2002) como la investigación que "comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza...el enfoque se hace sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente"; por tanto, la investigación descriptiva tiene como propósito exponer el evento estudiado y una interpretación correcta (pág. 46).

3.2 Sujetos y fuentes de información

3.2.1 Sujetos

Los sujetos que se tomaron en cuenta para llevar a cabo esta investigación están representados por la población del Distrito Primero del Cantón de Zarceró, que es de aproximadamente 4.004 personas. De esta población, se estudió una muestra de 354 personas (ver detalles de la estimación de la muestra en el anexo 1).

También, se obtuvo información de personas clave de la comunidad, tales como el alcalde de la Municipalidad de Zarceró, directores (as) de la escuela y colegio de la comunidad, sacerdote de la Iglesia Católica, el presidente de la Asociación de Desarrollo Comunal, dos personas funcionarias del centro de salud y cuatro representantes de empresas.

3.2.2 Fuentes de información

Las fuentes que se utilizaron en esta investigación fueron, a saber: monografía del Cantón de Alfaro Ruiz, escrito del Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM) sobre el gobierno local de Costa Rica, Revista Desarrollo del Cantón, reseña histórica de la Unión Nacional de Gobiernos Locales, Centro Centroamericano de Población, y un documento tomado de Internet que lleva como título "Alfaro Ruiz", así como información obtenida directamente de la municipalidad y vecinos de la comunidad.

3.3 Variables estudiadas

Objetivo general 1: Realizar un diagnóstico de necesidades de información de la comunidad del Distrito Primero de Zarcero.

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Instrumentalización
<p>Identificar las necesidades de información a partir de las condiciones educativas, sociales, económicas y culturales de la comunidad del Cantón de Zarcero.</p>	<p>Necesidades de información de la población</p>	<p>Necesidad es el estado de carencia de conocimiento percibida por el usuario, que supone el objeto, servicio o recurso que se requiere para la supervivencia, bienestar o confort en aspectos de índole económico, social, cultural y educativo.</p>	<p>Nivel académico:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Primaria •Secundaria •Universitaria •Ninguna •Otra <p>Sexo:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Masculino •Femenino <p>Grupo etario:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Menos de 12 años •De 13 a 18 años •De 19 a 29 años •De 30 a 49 años •Más de 50 años <p>Actividad a la que se dedica:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Estudiante •Docente •Hogar •Trabajo agrícola •Comercio •Otra profesión <p>Lugar de residencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Zarcero •Laguna •Tapezco •Guadalupe •Palmira •Zapote •Brisas <p>Áreas del conocimiento que desearía consultar.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Computación •Agricultura •Ganadería •Comercio •Turismo •Plantas medicinales 	<p>Cuestionario (anexo 3) Preguntas N° 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13.</p> <p>Guía de entrevista (anexo 2).</p>

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Instrumentalización
			<ul style="list-style-type: none"> •Floricultura •Artes manuales •Lechería •Acuacultura •Cultivo orgánico •Hidroponía •Educación •Arte •Folclore •Artesanía •Salud •Nutrición •Cocina •Sexualidad •Religión •Valores •Deportes •Política Servicios para implementar. •Solicita documentos para consultarlos en la biblioteca. •Solicita documentos para llevarlos a la casa. •Fotocopias •Internet •Cursos •Capacitaciones •Charlas •Pizarra mural •Pizarra informativa •Exposición de libros •Exposiciones de arte •Talleres •Club de lectores •Otra Actividades: •Promoción a la lectura •Exposiciones variadas •Teatro de títeres •Concursos •Discusiones sobre libros •Ferias científicas •Talleres 	

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Instrumentalización
			<ul style="list-style-type: none"> •Semanas culturales •Actividades de promoción de la cultura •Información sobre la comunidad, municipalidad e instituciones. •Otra Horario: <ul style="list-style-type: none"> •Mañana •Tarde •Vespertino •Nocturno 	
Identificar las instituciones que cubren las necesidades educativas, sociales, económicas, culturales y de información de la comunidad del Cantón de Zarceró.	Instituciones	Entidad que suministra información a la comunidad y sus usuarios según sus necesidades económicas, educativas, sociales y culturales.	Institución: <ul style="list-style-type: none"> •Biblioteca escolar •Biblioteca colegial •Biblioteca particular •Otra 	Cuestionario (anexo 3) Pregunta N° 6
Identificar los mecanismos que utilizan los miembros de la comunidad para satisfacer las necesidades educativas, sociales, económicas, culturales y de información.	Mecanismos de obtención de información	Medios empleados por el usuario para obtener la información que requiere de acuerdo a sus necesidades económicas, educativas, sociales y culturales	Fuentes: <ul style="list-style-type: none"> •Prensa escrita •Publicación local •Internet •Radio •Televisión •Vecino(a) •Sacerdote o pastor de iglesia •Universidades •Ministerio de Agricultura y Ganadería •Cooperativa •Clínica de Seguro Social •Hospital •Pulpería •Asociación de Desarrollo Comunal 	Cuestionario (anexo 3) Pregunta N° 7

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Instrumentalización
			<ul style="list-style-type: none"> •Cantina •Tienda •Soda •Mercado •Fax •Correo •Información en autobús •Revista •Biblioteca 	

Objetivo general 2: Elaborar una propuesta para la creación de una biblioteca pública municipal en el Cantón de Zarceró.

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Instrumentalización
Proponer la organización administrativa para la gestión de la biblioteca municipal.	Organización administrativa	Actividades que los funcionarios de la biblioteca deben llevar a cabo para la funcionalidad de la biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> •Funciones específicas •Horarios •Personal •Logística •Planificación •Evaluación 	<p>Guía de entrevista (anexo 2)</p> <p>Matriz N° 1 (anexo 4)</p>
Describir la infraestructura física, el apoyo financiero, el recurso humano y tecnológico necesarios para la creación de la biblioteca municipal.	Recurso físico.	Elementos necesarios como el edificio, mobiliario, terreno, etc., los cuales permiten llevar a cabo las funciones propias de la biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> •Edificación •Mobiliario •Ubicación •Accesos •Áreas de estudio •Área administrativa •Área para colecciones •Área comunal •Otras áreas 	<p>Guía de entrevista (anexo 2)</p> <p>Matriz N° 2 (anexo 5)</p>
	Recurso financiero.	Conjunto de elementos financieros que utiliza la biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> •Presupuesto institucional •Presupuesto externo •Distribución del presupuesto 	Matriz N° 3 (anexo 6)
	Recurso humano.	Personas que laboran para el funcionamiento de la biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> •Personal profesional •Personal de apoyo 	Matriz N° 4 (anexo 7)
	Recurso tecnológico.	Equipamiento tecnológico necesario para brindar el servicio en la biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> •Computadoras •Escáner •Impresora •Proyector de video •Teléfono •Fotocopiadora •Fax 	Matriz N° 5 (anexo 8)

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Instrumentalización
Plantear los criterios para la selección, adquisición y organización de los recursos documentales de la biblioteca municipal.	Selección, adquisición y organización de recursos documentales.	Conjunto de actividades propias para la toma de decisiones que determinan la conveniencia de adquirir los documentos, seleccionarlos y realizar los procesos técnicos en la biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> • Selección • Adquisición • Catalogación • Clasificación • Automatización • Recuperación 	Matriz N° 6 (anexo 9)
Definir los servicios, productos y actividades a ofrecer para satisfacer las necesidades educativas, sociales, económicas, culturales y de información de los usuarios de la biblioteca municipal	Servicios	Cualquier actividad o beneficio que ofrece la biblioteca para satisfacer las necesidades de información de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de usuarios • Préstamo a sala y domicilio • Catálogo público en línea • Bibliografías • Servicios audiovisuales • Reprografía 	Matriz N° 7 (anexo 10)
	Productos	Cosa producida mediante un trabajo o una operación en una biblioteca y que se pone a disposición de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Boletines • Folletos de información comunal • Lista de adquisiciones 	Matriz N° 8 (anexo 11)
	Actividades	Es la tarea que ejecuta la biblioteca con el fin proyectarse hacia la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Charlas • Reuniones comunales • Videos • Actividades musicales 	Matriz N° 9 (anexo 12)
Describir criterios para la evaluación de los servicios de la biblioteca municipal.	Evaluación de los servicios.	Es el proceso mediante el cual se puede determinar si la biblioteca está respondiendo a las necesidades de sus usuarios, e identificar sus limitantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias • Reunión con la comunidad y el comité de la biblioteca • Estudio de usuarios 	Matriz N° 10 (anexo 13)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Encuesta

Ortiz, F. y García, P. (2005) define la encuesta como " un proceso interrogativo que finca su valor científico en las reglas de su procedimiento, se le utiliza para conocer lo que opina la gente sobre una situación o problema que lo involucra y puesto que la única manera de saberlo, es preguntándose, luego entonces se procede a encuestar a quienes involucra, pero cuando se trata de una población muy numerosa, solo se le aplica este a un subconjunto, y aquí lo importante está en saber elegir a las personas que serán encuestadas para toda la población esté representada en la muestra ...el tipo de información que se recoge por este medio por lo general, corresponde a: opiniones, actitudes y creencias, etc.; por lo tanto, se trata de un sondeo de opinión" (pág. 130).

El instrumento más empleado en la técnica encuesta es el cuestionario. Según Barrantes (2002), el cuestionario "es un instrumento que consta de una serie de preguntas escritas para ser resueltas sin la intervención del investigado" (p. 188). El autor asegura que existen dos tipos de preguntas en los cuestionarios: cerradas y abiertas. La mayor ventaja de las preguntas cerradas es su facilidad de codificar, y en su contra se tiene que generar respuestas limitadas. En cuanto a las preguntas abiertas, se obtiene mucha más información, pero son difíciles de codificar, clasificar y analizar.

Para la recolección de la información, se elaboró un cuestionario que busca obtener datos sobre las necesidades e intereses de la población meta para la creación de la biblioteca pública municipal del Distrito Primero de Zarcero. Dicho cuestionario se aplicó a los miembros de la comunidad (véase anexo 3); consta de

dos apartados: el primero, con cinco ítemes, referente al perfil del usuario; el segundo, con nueve ítemes: para conocer las necesidades de información.

Se visitó la ciudad de Zarceró en varias ocasiones, se realizaron visitas aleatorias al parque de la ciudad de zarceró en días sábados y domingos, pues es cuando se encuentra mayor población en el parque, iglesia y lugares cercanos. También, se visitaron locales comerciales y casas de habitación; se obtuvo así información adicional de personas de diversas ocupaciones como amas de casa, trabajadores del campo, comerciantes y visitantes, entre otros.

3.4.2 Entrevista cualitativa

Asimismo, se efectuaron entrevistas a personalidades líderes, docentes y de entes locales para determinar el ambiente y sensación con respecto a la necesidad de contar con una biblioteca pública en este Cantón.

La entrevista cualitativa es "una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia" (Hernández, Fernández y Baptista; 2008, pág. 597). La entrevista es una conversación formal entre dos o más seres humanos, o sea, la establecen un interrogador y un interrogado para un propósito expreso.

La guía de entrevista (véase anexo 2) consta de siete ítemes: presentación del proyecto, beneficios a la comunidad , servicios y productos, apoyo, sugerencias y comentarios.

3.4.3 Análisis de contenido

Según Piñuel, J. (2002), el análisis de contenido es el "conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos (mensajes, textos o discursos) que proceden de procesos singulares de comunicación previamente registrados, y que, basados en técnicas de medida, a veces cuantitativas (estadísticas basadas en el recuento de unidades), a veces cualitativas (lógicas basadas en la combinación de categorías) tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se han producido aquellos textos, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior" (pág. 2).

El análisis de contenido es el encargado de enviar al mensaje que encierran los documentos y su objeto consiste concretamente en observar y reconocer el significado de los elementos que forman los documentos (palabras, frases, etc.) y en clasificarlos adecuadamente para su análisis y explicación.

Se emplearon matrices para obtener información relacionada básicamente con elementos de gestión de la biblioteca, basadas en información general obtenida de diversos medios, como funcionarios municipales, con la población meta y también de personas clave.

Se han considerado diez matrices para obtener información que ayuden a la generación de la propuesta de creación de la biblioteca, las cuales se describen brevemente a continuación, y son: matriz N° 1 organización administrativa (ver anexo 4), matriz N° 2 infraestructura (ver anexo 5), matriz N° 3 información financiera (ver anexo 6), matriz N° 4 recurso humano (anexo 7), matriz N° 5 recursos tecnológicos (ver anexo 8), matriz N° 6 selección, adquisición y organización de los recursos documentales (ver anexo 9), matriz N° 7 posibles servicios (ver anexo 10), matriz N° 8 posibles productos (ver anexo 11), matriz # 9 posibles actividades (ver anexo 12), matriz N° 10 posibles mecanismos para

evaluar los servicios (ver anexo 13).

3.5 Procedimientos para el análisis de la información

Los resultados obtenidos del cuestionario y entrevista se ordenaron y clasificaron de acuerdo con los objetivos, variables y el análisis de los datos, los cuales se presentan en cuadros y gráficos estadísticos. Se utilizaron los paquetes estadísticos especializados en análisis de información como el SPSS o SLM.

3.6 Alcances y limitaciones

3.6.1 Proyección

Se pretende que, con esta propuesta, se incentive a las autoridades de la Municipalidad del Cantón de Zarcerero para crear la biblioteca municipal, para potenciar el desarrollo social, económico e intelectual de esta comunidad.

3.6.2 Limitaciones

En los procesos de elaboración del diagnóstico y de la propuesta no se presentaron limitaciones.

Capítulo 4: Resultados del diagnóstico

En este capítulo, se muestra el análisis de los datos como resultado del diagnóstico, a partir de los instrumentos que se aplicaron para responder a cada una de las variables establecidas según los objetivos planteados.

A continuación, se detallan las necesidades e intereses de información de la población del cantón de Zarceiro.

4.1 Necesidades de información de la comunidad del cantón de Zarceiro

Para elaborar un perfil de las necesidades e intereses de información de los habitantes de este cantón, se sometió a consulta en el cuestionario, mediante las preguntas 1, 2, 3, 4 y 5, donde se tomaron aspectos como: nivel académico, sexo, grupo etario, actividad principal y lugar de residencia.

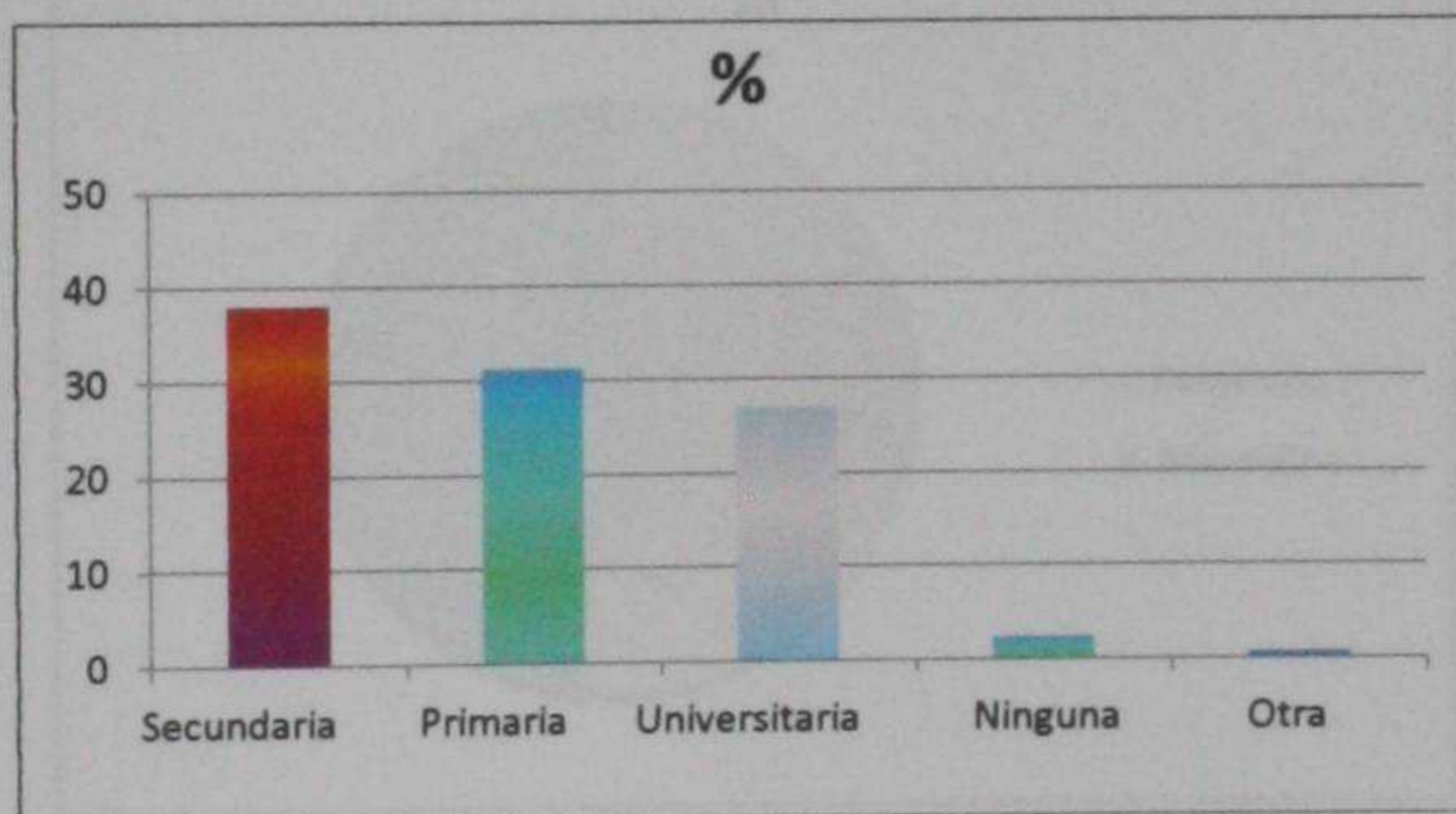
Un altísimo porcentaje de la población encuestada muestra algún nivel educativo y solo un 4% no cuenta con ningún nivel de educación formal. La educación secundaria alcanza la mayoría con un 38%. Casi una tercera parte cuenta con nivel de educación primaria con el 31% y otro 27% tiene educación universitaria.

Tabla N° 2
Distribución de la población según el nivel académico.
 Zarcero, C. R., 2010

Nivel académico	Absoluto	%
Secundaria	135	38
Primaria	111	31
Universitaria	96	27
Ninguna	9	3
Otra	3	1

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Gráfico No. 1
Distribución de la población según el nivel académico.
 Zarcero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

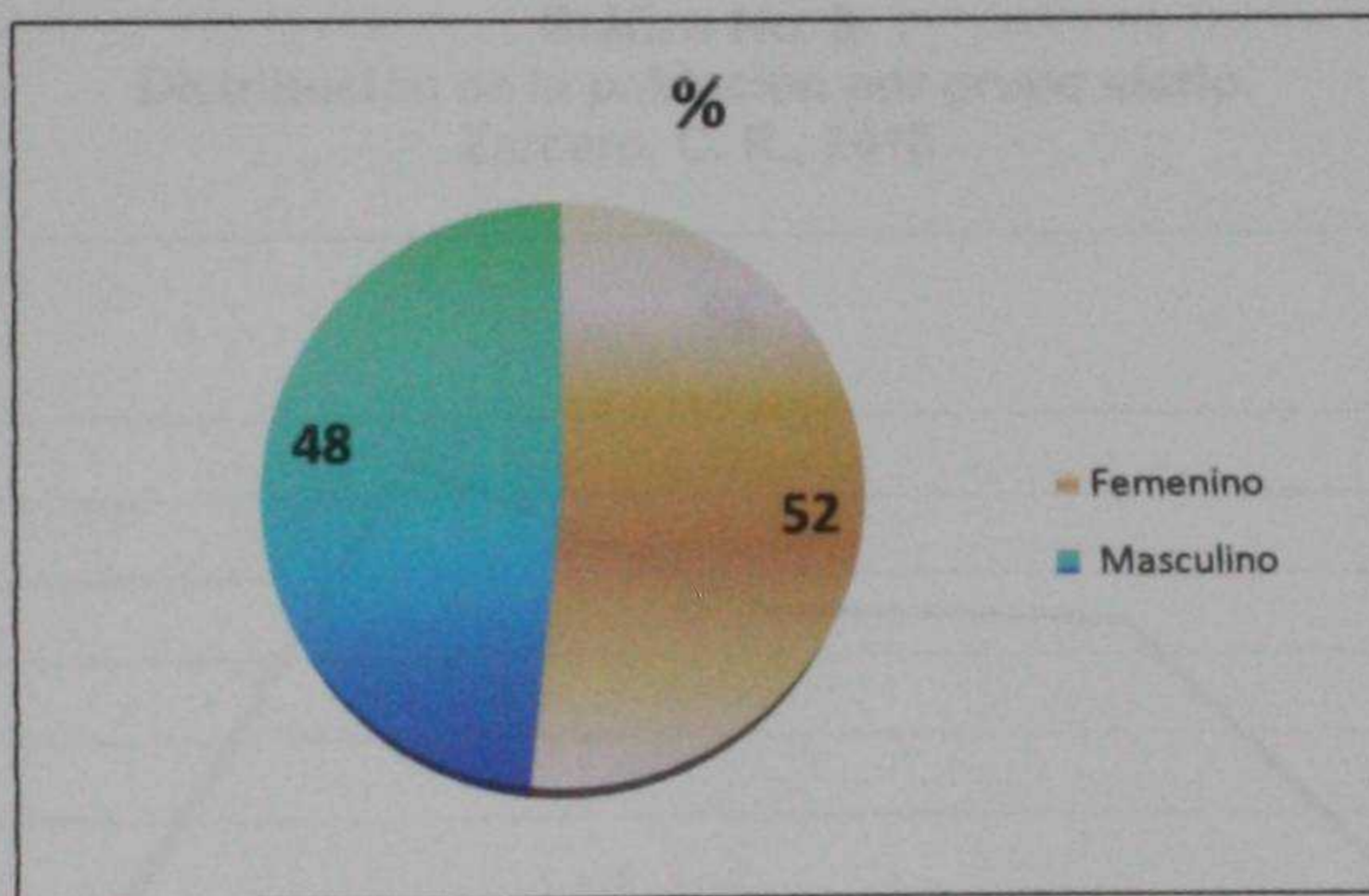
En cuanto a la distribución de la población encuestada según su sexo se observa que prácticamente está uniforme en una relación de mitad y mitad, solo supera el sexo femenino al masculino en un 4%. Esto nos indica que la muestra fue imparcial en este aspecto.

Tabla N° 3
Distribución de la población por género.
Zarcero, C. R., 2010

Sexo	Absoluto	%
Femenino	183	52
Masculino	171	48

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Gráfico No. 2
Distribución de la población por sexo.
Zarcero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

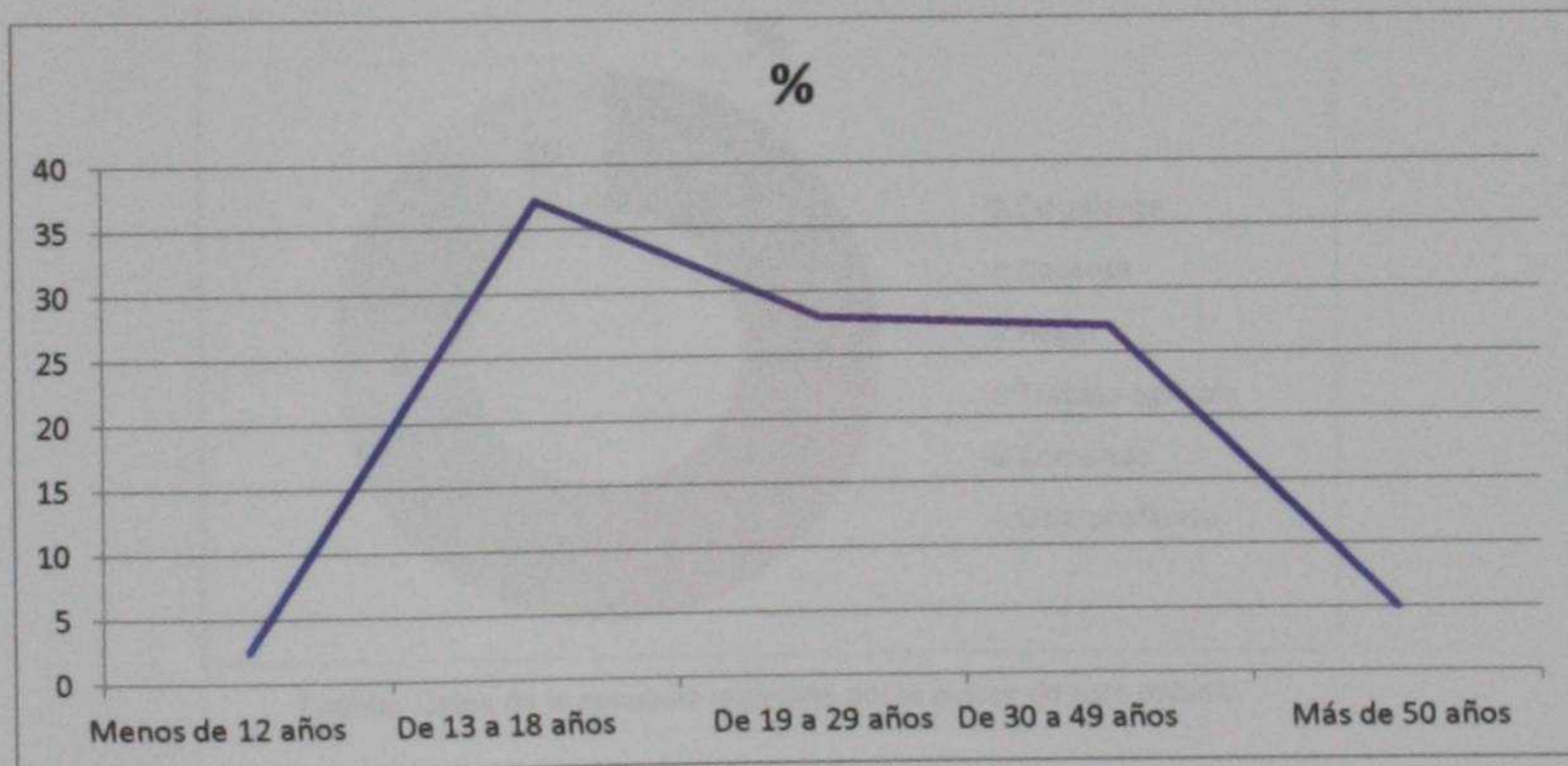
La distribución por edad de los encuestados muestra uniformidad, puesto que un altísimo porcentaje (92%) se encuentra entre los 13 y 50 años, lo cual indica, además, que esta población se divide en términos generales en tres segmentos prácticamente uniformes en cuanto a cantidad de personas.

Tabla N° 4
Distribución de la población por grupo etario.
Zarcero, C. R., 2010

Grupo etario	Absoluto	%
Menos de 12 años	9	3
De 13 a 18 años	132	37
De 19 a 29 años	99	28
De 30 a 49 años	96	27
Más de 50 años	18	5

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Gráfico No. 3
Distribución de la población por grupo etario.
Zarcero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

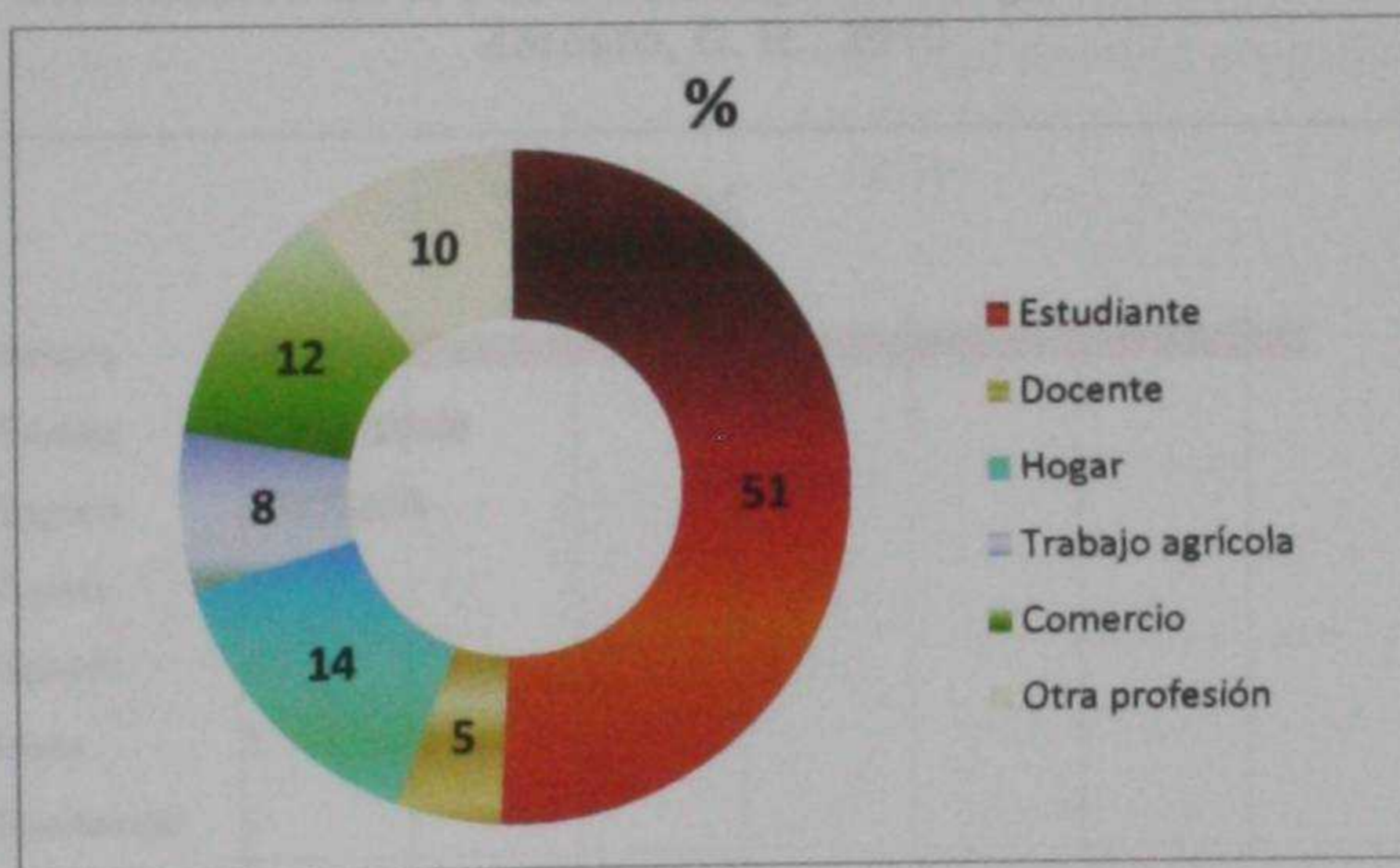
El cuestionario aplicado al azar y de forma casual muestra que más de la mitad de las personas encuestadas son estudiantes, siguiendo el sector de hogar y comercio, tal y como puede observarse en la tabla y el gráfico N° 4.

Tabla N° 5
Distribución de la población según la actividad a la que se dedica.
 Zarcero, C. R., 2010

Actividad a la que se dedica	Absoluto	%
Estudiante	180	51
Hogar	51	14
Comercio	42	12
Otra profesión	36	10
Trabajo agrícola	27	8
Docente	18	5

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Gráfico No. 4
Distribución de la población según a la actividad a la que se dedica.
 Zarcero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

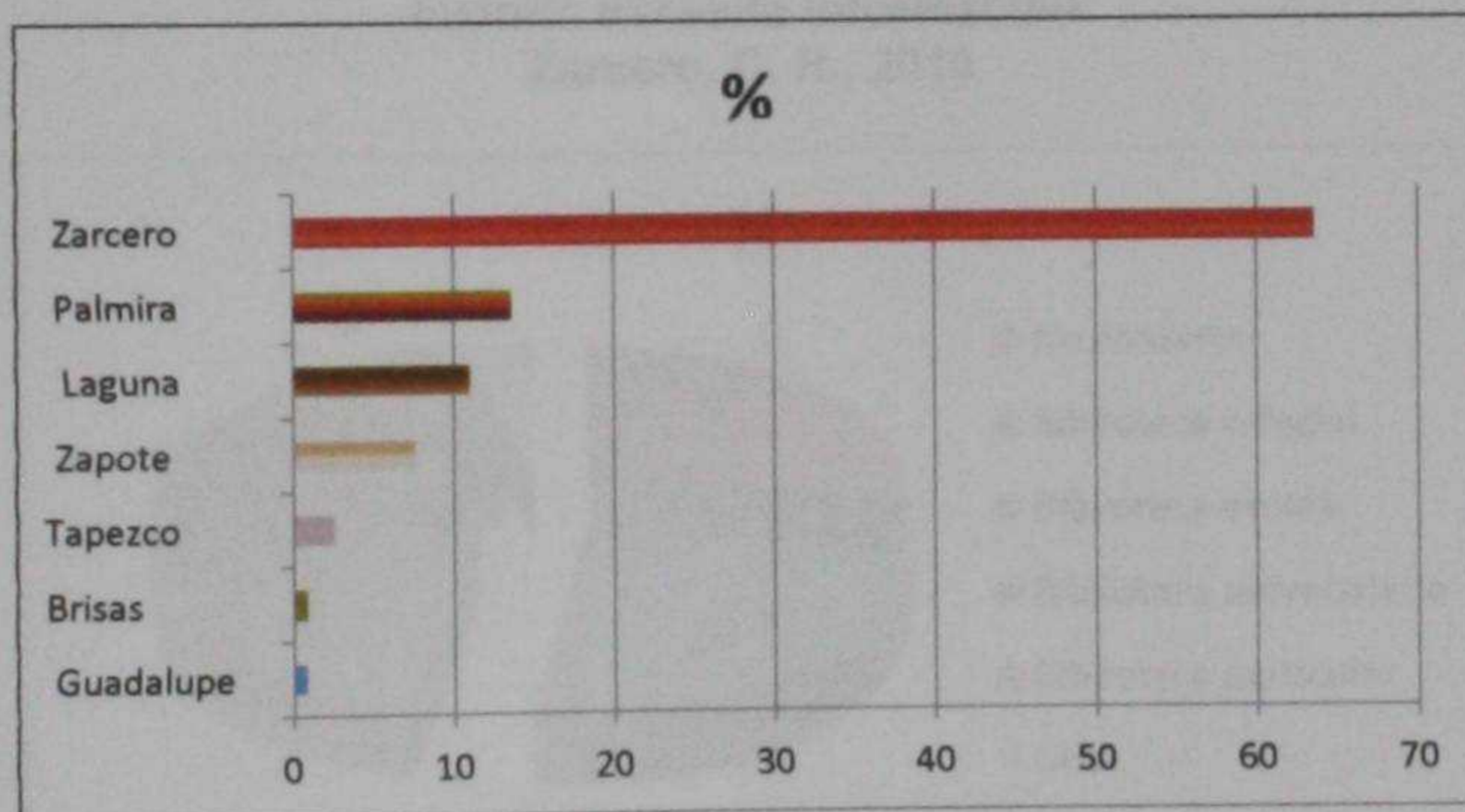
Entre la población que se encuestó, la gran mayoría (64%) son del distrito central de Zarcero, siguiendo Palmira y Laguna, lugares relativamente cerca del distrito central, abarcando en grupo un 88% del total, según puede apreciarse en la tabla No 6 y el gráfico N° 5.

Tabla N° 6
Distribución de la población según su lugar de residencia.
Zarcero, C. R., 2010

Lugar de residencia	Absoluto	%
Zarcero	225	64
Palmira	48	13
Laguna	39	11
Zapote	27	8
Tapezco	9	2
Guadalupe	3	1
Brisas	3	1

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio

Gráfico No. 5
Distribución de la población según su lugar de residencia
Zarcero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

4.2 Instituciones que brindan servicios de información en la región

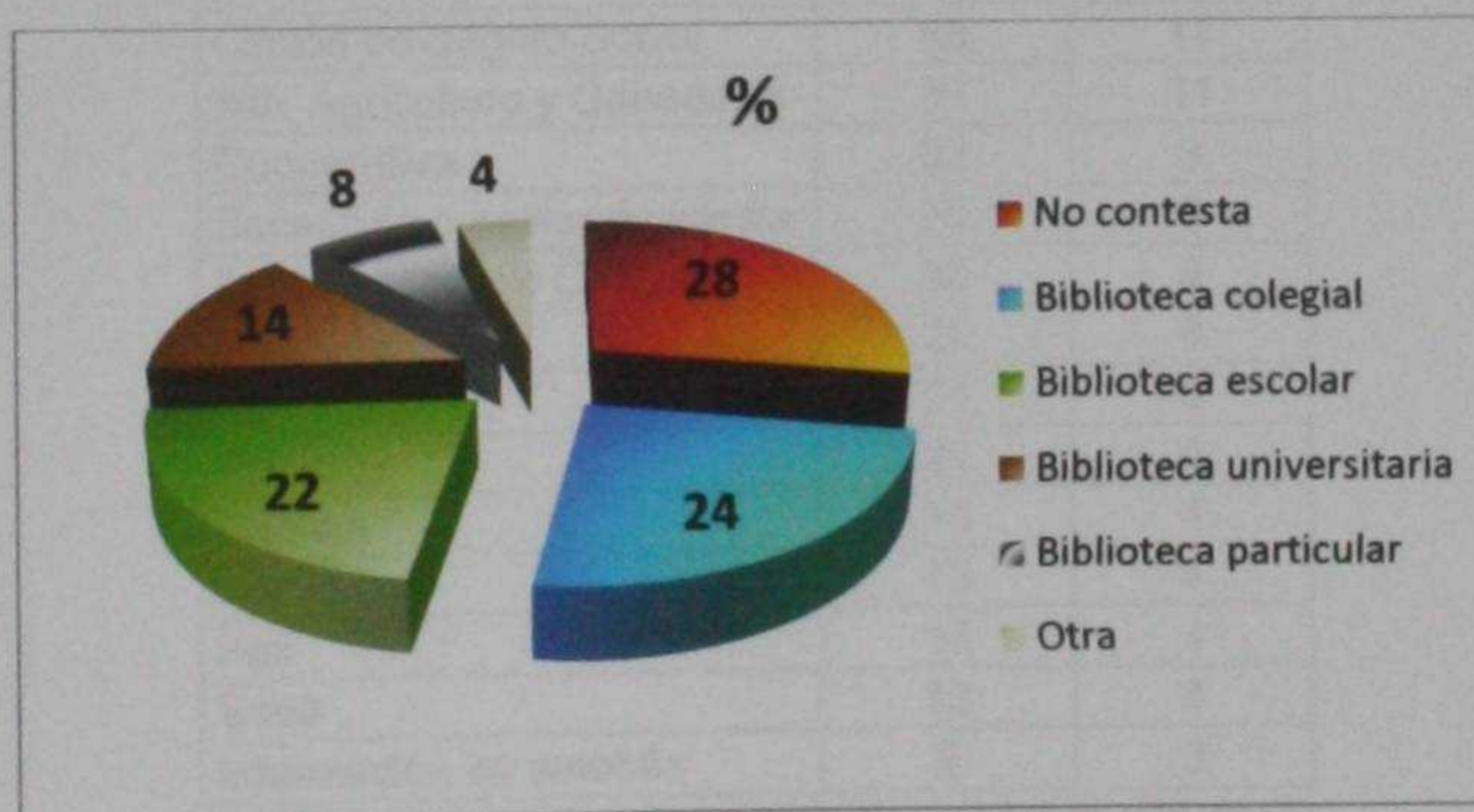
Actualmente, cuando surge la necesidad, la mayoría no asiste a una biblioteca 28%, otra gran parte asiste a la biblioteca de la institución educativa donde estudia y un porcentaje bajo del 8% asiste a una biblioteca particular, esto debido a la falta de este tipo de establecimientos en la comunidad.

Tabla N° 7
Distribución de la población según las instituciones que visita cuando necesita información.
 Zarcero, C. R., 2010

Instituciones	Absoluto	%
No contesta	99	28
Biblioteca colegial	87	24
Biblioteca escolar	78	22
Biblioteca universitaria	48	14
Biblioteca particular	27	8
Otra	15	4

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Gráfico No. 6
Distribución de la población según las instituciones que visita cuando necesita información.
 Zarcero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

4.3 Mecanismos que utilizan los miembros de la comunidad para satisfacer sus necesidades de información

Actualmente al no contar con una biblioteca pública, los potenciales usuarios que se entrevistaron tienen en el servicio de Internet su mayor fuente de información, con un 86%; seguido de televisión, prensa escrita y alguna biblioteca, especialmente de la institución donde estudian, en el caso de usuarios estudiantiles (ver tabla No 8 y gráfico N°7).

Tabla N° 8
Distribución de la población según las fuentes que utiliza
para obtener la información requerida.
Zarcero, C. R., 2010

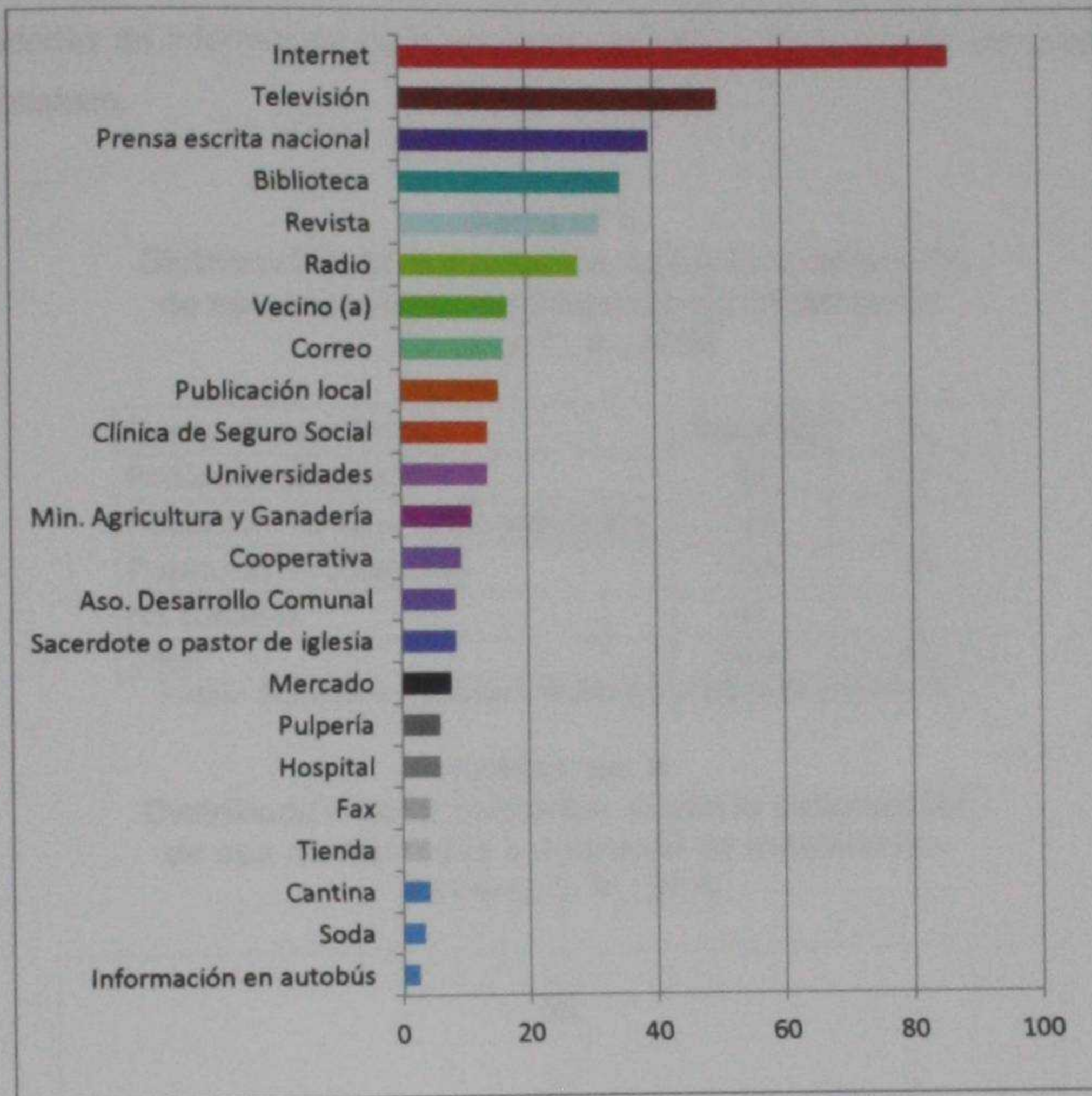
Fuentes de información	Absoluto	%
Internet	303	86
Televisión	177	50
Prensa escrita nacional	139	39
Biblioteca	123	35
Revista	111	31
Radio	99	28
Vecino (a)	60	17
Correo	57	16
Publicación local	54	15
Universidades	48	14
Clínica de Seguro Social	48	14
Min. Agricultura y Ganadería	39	11
Cooperativa	33	9
Sacerdote o pastor de iglesia	30	9
Asoc. Desarrollo Comunal	30	9
Mercado	27	8
Hospital	21	6
Pulpería	21	6
Cantina	15	4
Tienda	15	4
Fax	15	4
Soda	12	3
Información en autobús	9	3

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio

Gráfico No. 7

Distribución de la población según las fuentes que utiliza para obtener la información requerida.

Zarcero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

4.4 Satisfacción de necesidades de información de los habitantes del cantón de Zarceró

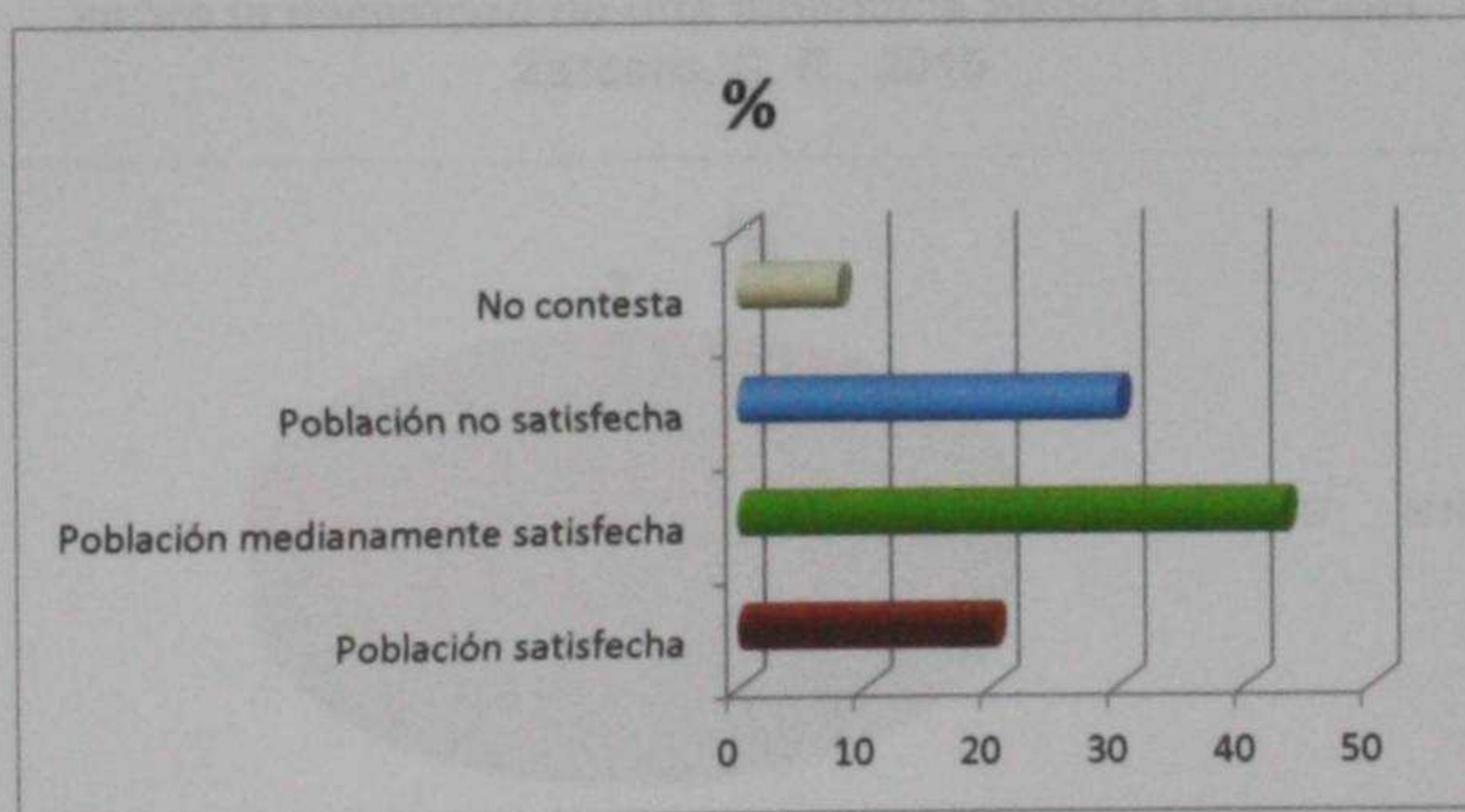
Un alto porcentaje (43%) indica que la biblioteca a la cual asiste para sus necesidades de información no lo satisface del todo y solo un 19% manifiesta que sí le satisface.

Tabla N° 9
Distribución de la población según la satisfacción de sus necesidades e intereses de información.
Zarceró, C. R., 2010

Grado de satisfacción	Absoluto	%
Población satisfecha	69	19
Población medianamente satisfecha	153	43
Población no satisfecha	105	30
No contesta	27	8
Total	354	100

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio

Gráfico No. 8
Distribución de la población según la satisfacción de sus necesidades e intereses de información.
Zarceró, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio

Es claro que prácticamente todo encuestado expresa la necesidad de una biblioteca pública de la comunidad, ya que no cuentan con un lugar idóneo para obtener información y servicios bibliotecarios.

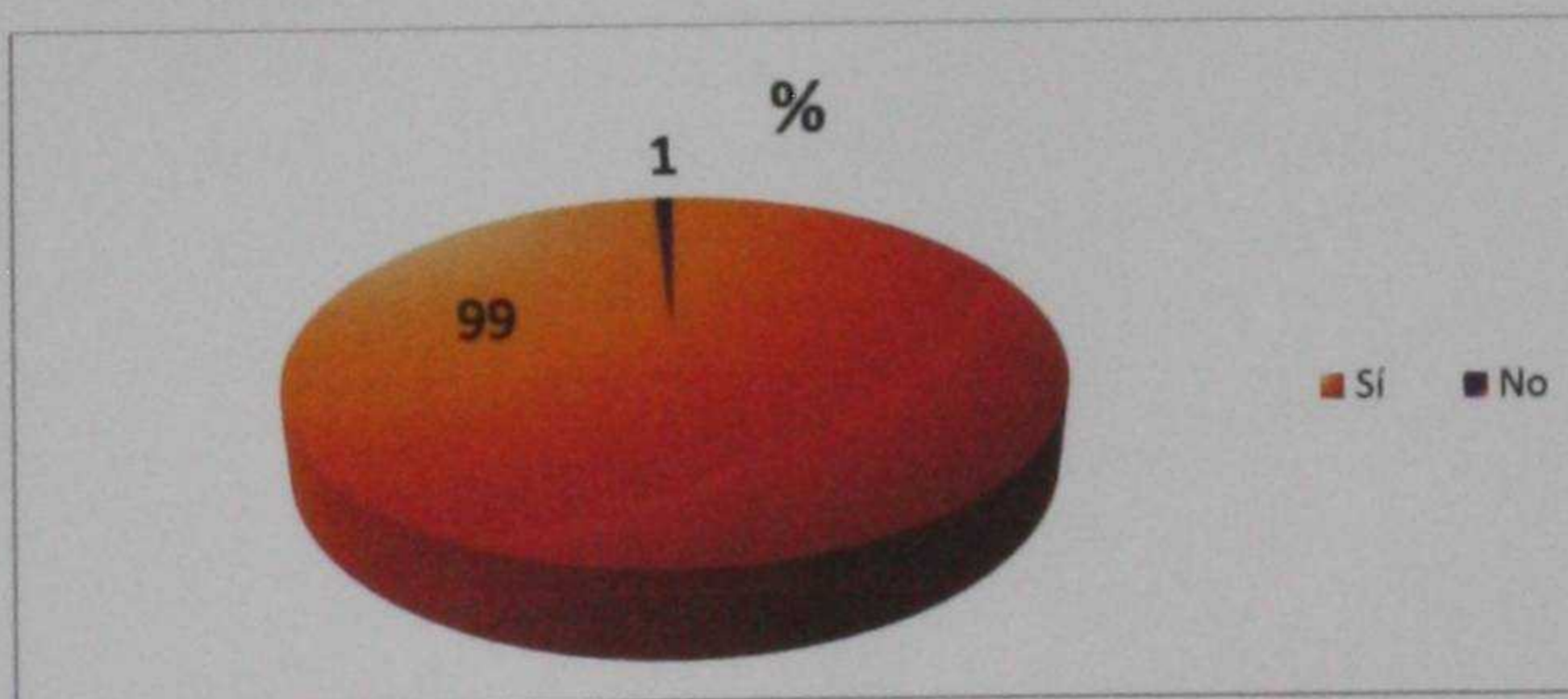
Igual resultó con las entrevistas que se realizaron a personalidades líderes, docentes y de entes locales de la comunidad del Cantón de Zarceró, quienes manifestaron que la creación de una biblioteca pública no solo beneficiaría a la población, sino que es una necesidad, una urgencia el desarrollar el proyecto en cuestión.

Tabla N° 10
Distribución de la población según su opinión sobre
la necesidad de una biblioteca pública municipal.
Zarceró, C. R., 2010

Necesidad de biblioteca	Absoluto	%
Sí	351	99
No	3	1

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Gráfico No. 9
Distribución de la población según su opinión
sobre la necesidad de una biblioteca pública municipal.
Zarceró, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Es claro que las áreas temáticas de consulta en una biblioteca pública para esta zona, se destaca el área de informática con un 67%, así como educación y turismo prácticamente con un 51% de usuarios, seguidos de áreas como salud y arte cerca del 50% y después otras áreas con menor demanda pero de igual importancia.

Estos datos señalan que los usuarios desean consultar diversas áreas, lo cual indica que se debe contar con colecciones especializadas y generales de las materias que se indican, además de ofrecer servicios y productos que tengan relación con las áreas de su interés.

En términos generales, las colecciones deben de irse formando contando con el criterio del profesional encargado y según demanda de usuarios y resultado de esta investigación (ver tabla No 11 y gráfico No 10), para lo cual se deberá contar con un presupuesto apropiado.

Tabla N° 11
Distribución de la población según las materias
o áreas del conocimiento en las que necesita información.
Zarcero, C. R., 2010

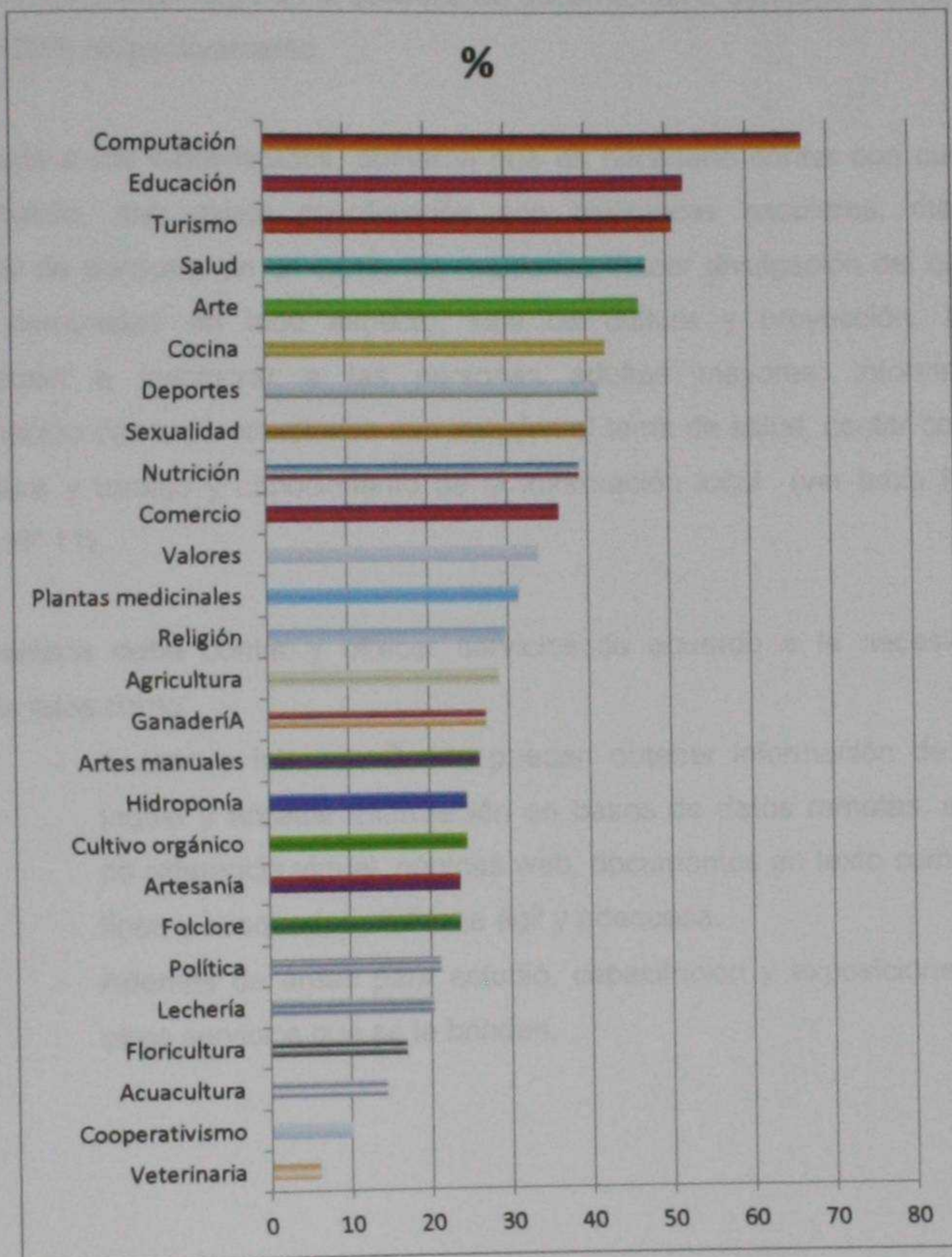
Materia o área del conocimiento	Absoluto	%
Computación	237	67
Educación	185	52
Turismo	180	51
Salud	168	48
Arte	165	47
Cocina	150	42
Deportes	147	42
Sexualidad	142	40
Nutrición	138	39
Comercio	129	36
Valores	120	34
Plantas medicinales	111	31
Religión	105	30
Agricultura	102	29
Ganadería	96	27
Artes manuales	93	26
Cultivo orgánico	87	25
Hidroponía	87	25
Folclore	84	24
Artesanía	84	24
Política	75	21
Lechería	72	20
Floricultura	60	17
Acuicultura	51	14
Cooperativismo	36	10
Veterinaria	21	6

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.



Gráfico No. 10

Distribución de la población según las materias o áreas del conocimiento en las que necesita información.
Zarcelero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Los servicios más solicitados por los encuestados son en primer orden, con un 78% Internet, que según comentaron es una necesidad básica para ellos; luego, talleres y cursos con un 64 y 59% respectivamente, fotocopias con un 60%; seguidos inmediatamente de la consulta de documentos a domicilio y en sala, con un 55 y 56% respectivamente.

En cuanto a los entrevistados, opinaron que es necesario contar con cursos de computación, que exista coordinación con bibliotecas escolares, mapoteca, disponer de parqueo, de un centro de reuniones, hacer divulgación del quehacer de la comunidad en todo aspecto, sala de cultura y proyección, Internet, información e involucrar a las personas adultas mayores, información y coordinación con las instituciones que trabajen el tema de salud, contar con áreas de lectura y trabajo y conocimiento de la información local (ver tabla No 12 y gráfico N° 11).

La biblioteca debe contar y ofrecer servicios de acuerdo a la necesidad del usuario, tales como:

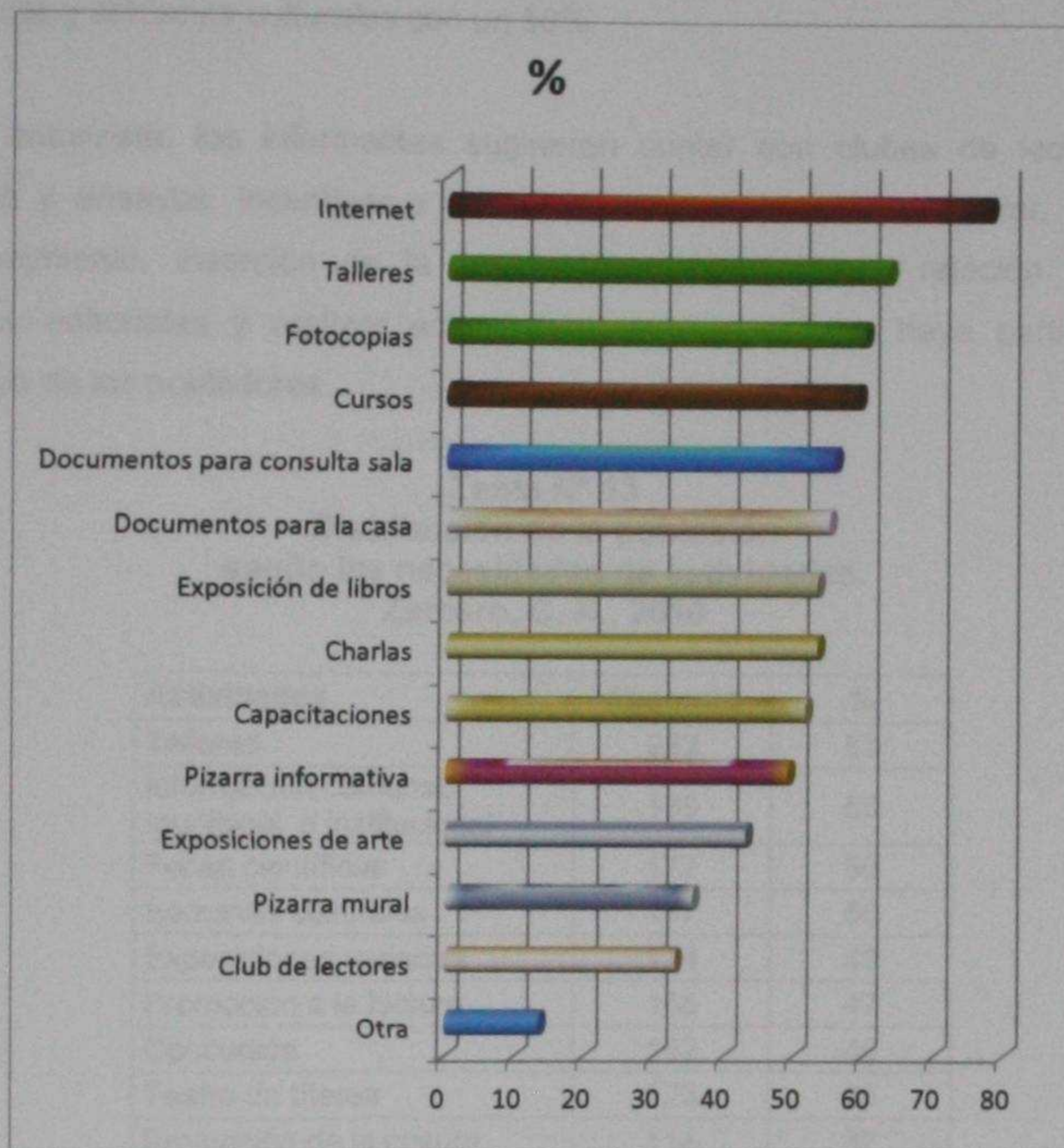
- Acceso a internet: Donde puedan obtener información de diversa índole y acceder información en bases de datos remotas, servicios de referencia virtual, páginas web, documentos en texto completo en línea y búsquedas en forma ágil y adecuada.
- Además de áreas para estudio, capacitación y exposiciones, entre otros servicios que se le brinden.

Tabla N° 12
Distribución de la población según la necesidad de los servicios.
Zarcelero, C. R., 2010

Servicios	Absoluto	%
Internet	276	78
Talleres	225	64
Fotocopias	213	60
Cursos	210	59
Documentos para consulta Sala	198	56
Documentos para la casa	195	55
Charlas	189	53
Exposición de libros	189	53
Capacitaciones	183	52
Pizarra informativa	174	49
Exposiciones de arte	153	43
Pizarra mural	126	36
Club de lectores	117	33
Otra	48	14

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Gráfico No. 11
Distribución de la población según la necesidad de los servicios
Zarcelero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Las actividades que los usuarios visualizan en una biblioteca concuerdan con lo expuesto en la tabla anterior de servicios, como es el caso de Talleres con un 63%, seguido por información de la comunidad con un 53%, así como Ferias científicas y semanas culturales con un 50%.

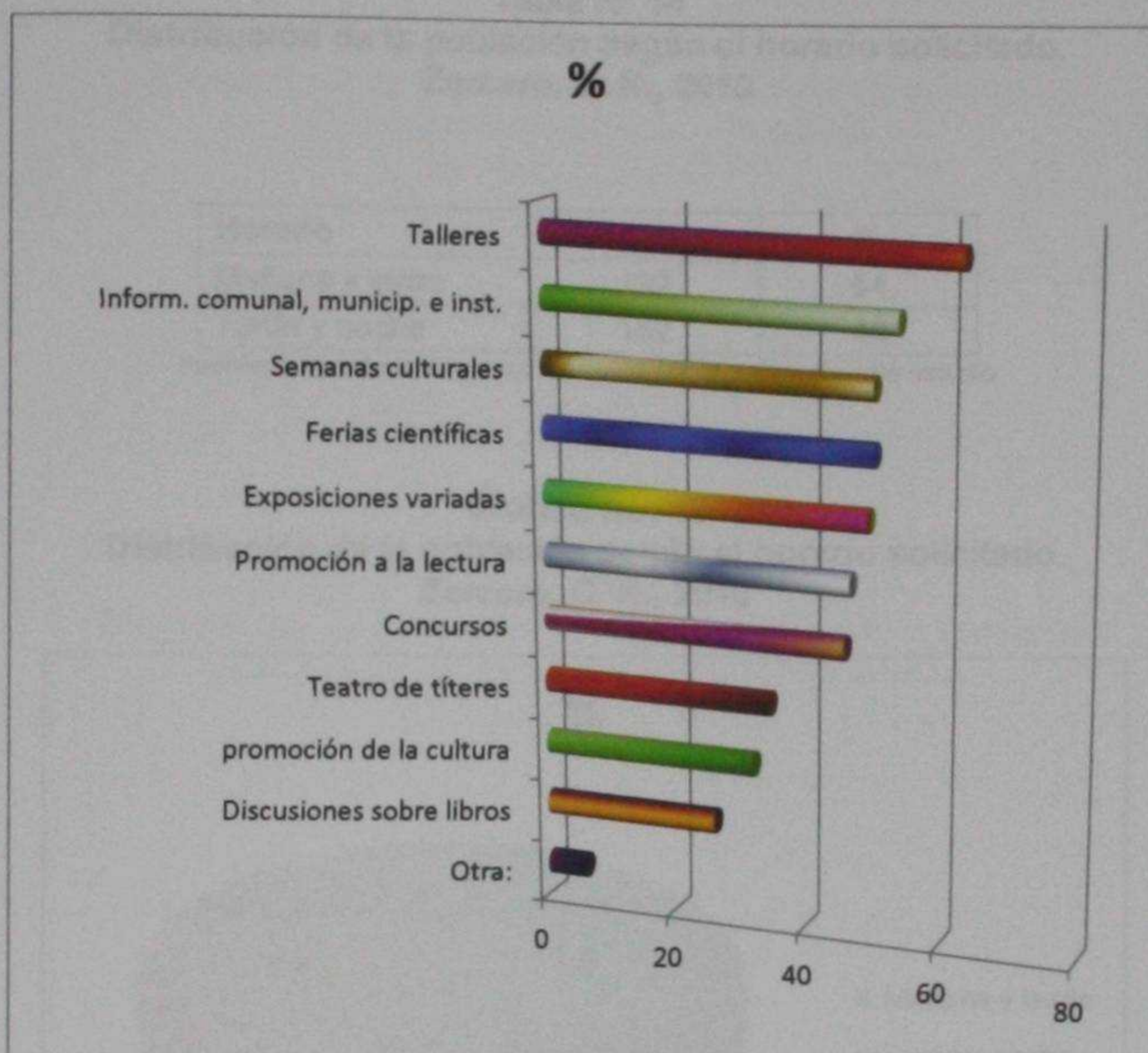
En la entrevista, los informantes sugirieron contar con clubes de lectura, de cuentos y ensayos, incentivar a los pobladores al desarrollo cultural, social y entretenimiento, inserción de la comunidad para mantener relación con las grandes editoriales y realizar actividades varias para que haya participación colectiva de los pobladores.

Tabla N° 13
Distribución de la población
según las necesidades de actividades.
Zarcero, C. R., 2010

Actividades	Absoluto	%
Talleres	222	63
Información comunal, municipal e institucional	189	53
Ferias científicas	177	50
Semanas culturales	177	50
Exposiciones variadas	174	49
Promoción a la lectura	165	47
Concursos	162	46
Teatro de títeres	123	35
Promoción de la cultura	114	32
Discusiones sobre libros	93	26
Otra	21	6

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Gráfico No. 12
Distribución de la población
según las necesidades de actividades.
Zarcelero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

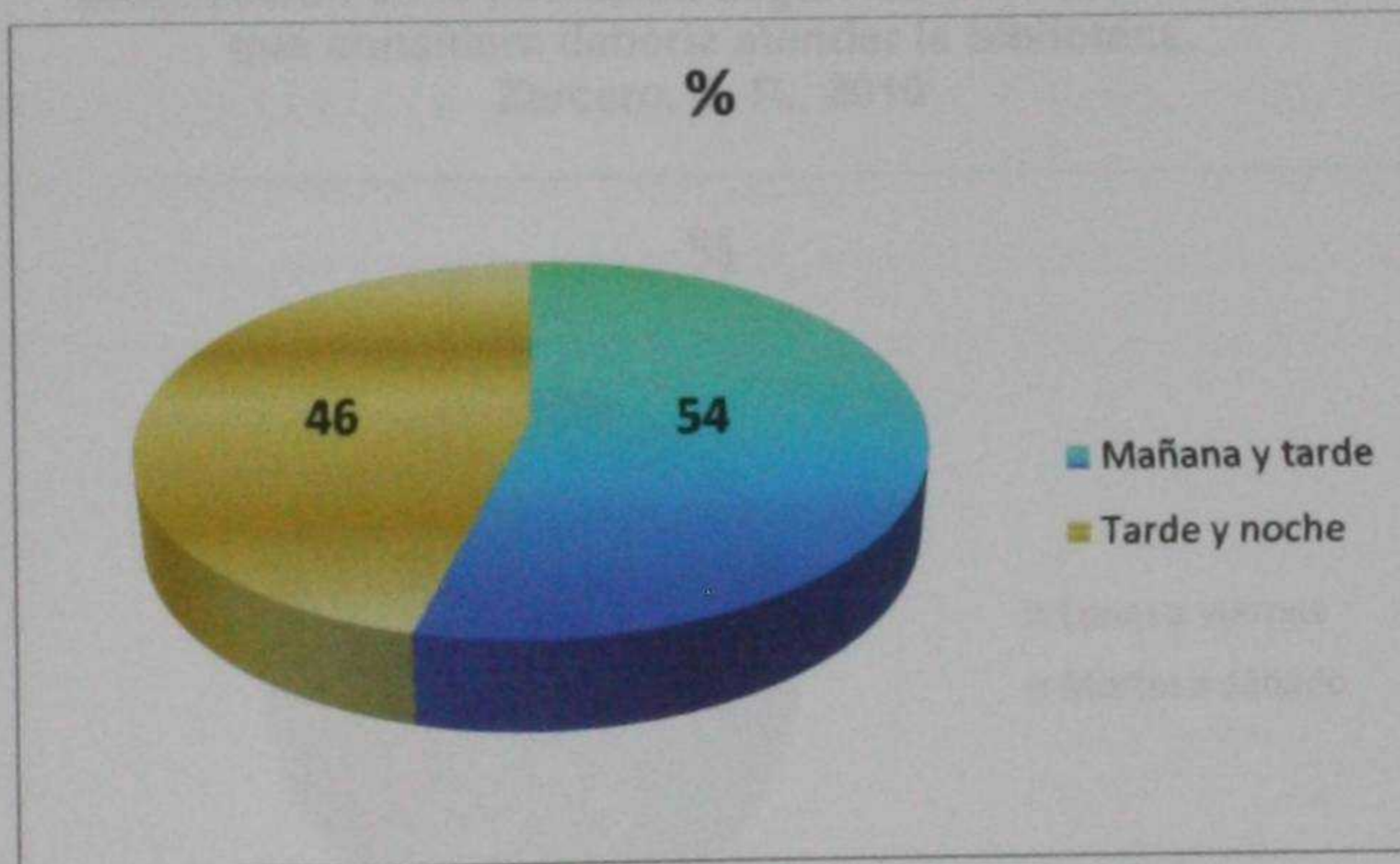
La mayoría de la población consultada (54%), considera que el horario adecuado de la biblioteca sería de mañana y tarde; aunque se puede apreciar que hay un alto porcentaje de la población que recomienda el horario de tarde y noche.

Tabla N° 14
Distribución de la población según el horario solicitado.
Zarcero, C. R., 2010

Horario	Absoluto	%
Mañana y tarde	192	54
Tarde y noche	162	46

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio

Gráfico No. 13
Distribución de la población según el horario solicitado.
Zarcero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

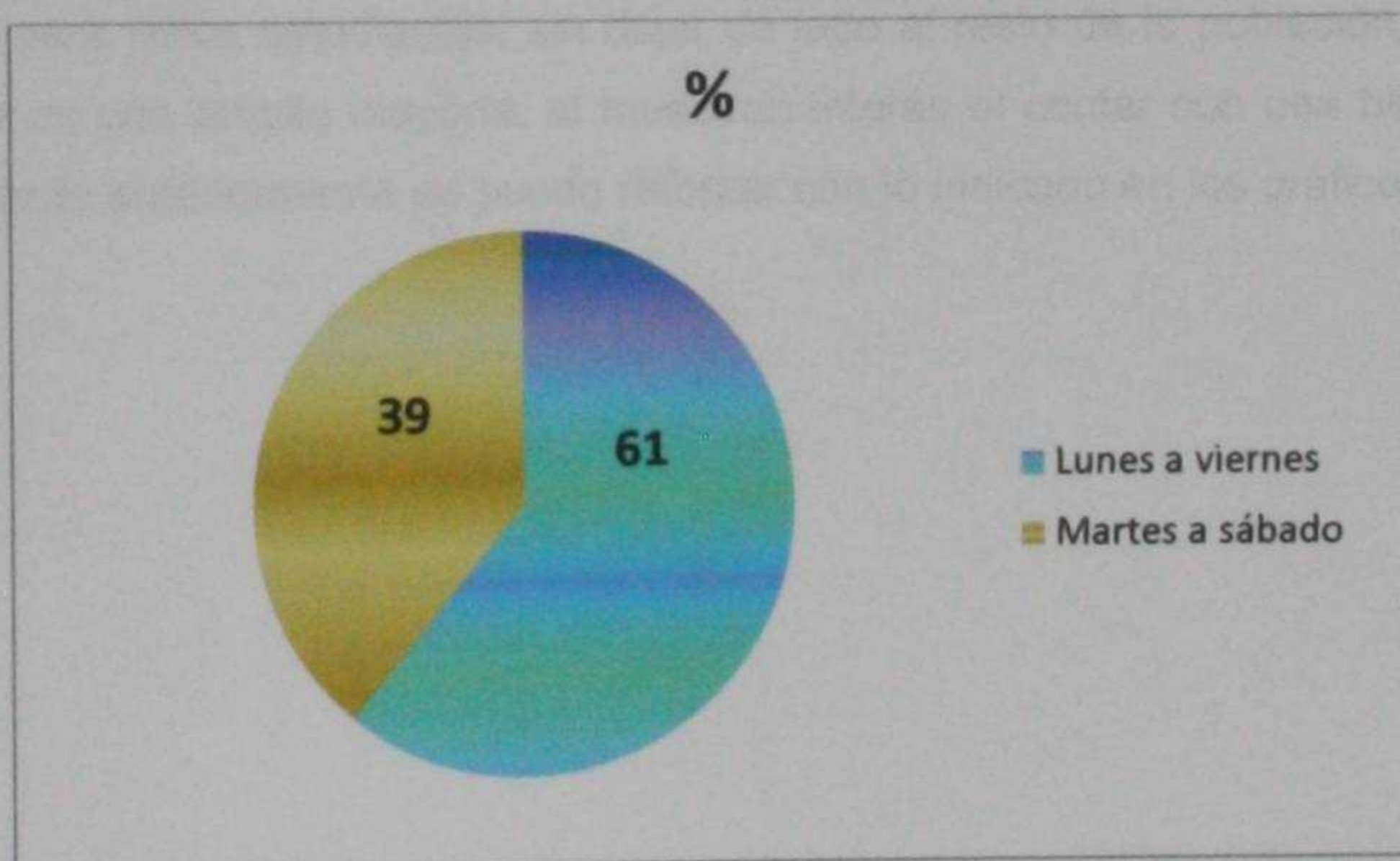
Es evidente que una amplia mayoría (61%) estima que la biblioteca debería atender de lunes a viernes; tal como se puede apreciar en la tabla No 15 y el gráfico N° 14.

Tabla N° 15
Distribución de la población según los días de la semana
que debería atender la biblioteca.
 Zarcero, C. R., 2010

Días de la semana	Absoluto	%
Lunes a viernes	216	61
Martes a sábado	138	39

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio

Gráfico No. 14
Distribución de la población según los días de la semana
que considera debería atender la biblioteca.
 Zarcero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

4.5 Información derivada del cruce de información obtenida.

Se considera fundamental para una mejor visión de la necesidad de contar con una biblioteca en el cantón, realizar cruces de variables entre distintos tópicos como por ejemplo, género y edad, nivel académico y actividad a la que se dedican, género y edad, nivel académico y lugar de residencia, horario y lugar de residencia, días de atención y lugar de residencia. Por lo tanto, a continuación se muestran estos cruces de variables.

Es importante observar la relación entre el nivel académico y la edad, de donde se desprende que la mayoría están estudiando, distribuidos mayoritariamente en educación primaria y secundaria con edad entre 13 y 18 años, seguidos por una población considerable de adultos con edad entre 30 y 49 años con educación primaria, así como universitaria con edad entre 19 y 29 años.

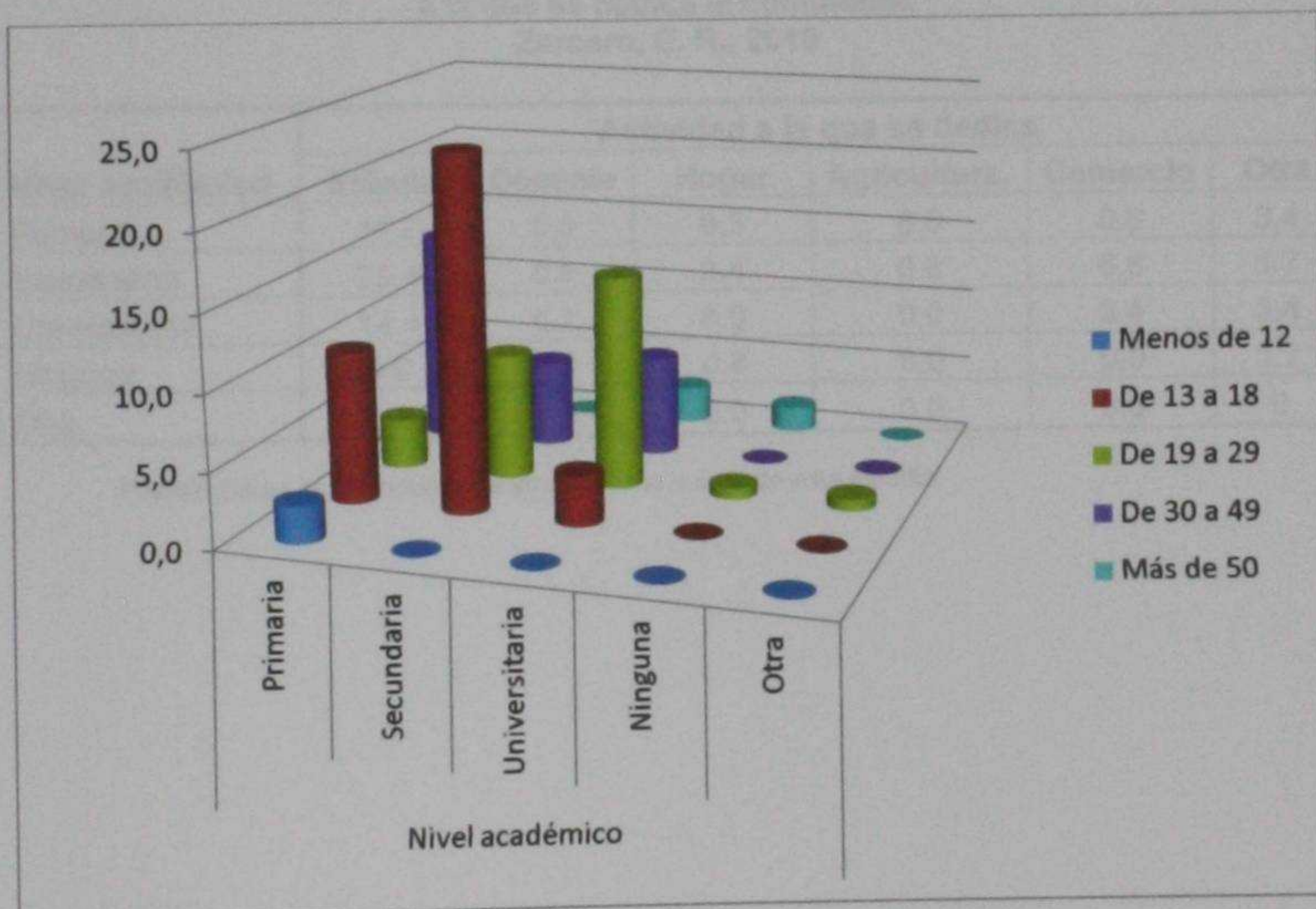
De lo anterior, se desprende que la creación de una biblioteca resultaría de gran utilidad para estos estudiantes, sin dejar de lado al resto de la población, que, si bien no es una amplia mayoría, sí muestran interés el contar con una biblioteca. Lo indicado anteriormente se puede reforzar con lo indicado en los gráficos N° 1 y N° 3.

Tabla N° 16
Relación entre nivel académico y edad de la población.
Zarcero, C. R., 2010

Edad	Nivel académico				
	Primaria	Secundaria	Universitaria	Ninguna	Otra
Menos de 12 años	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0
De 13 a 18 años	10.2	23.7	3.4	0.0	0.0
De 19 a 29 años	3.4	8.5	14.4	0.8	0.8
De 30 a 49 años	14.4	5.9	6.8	0.0	0.0
Más de 50 años	0.8	0.0	2.5	1.7	0.0

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Gráfico No. 15
Relación entre nivel académico y edad de la población.
Zarcero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Para obtener idea de cómo está compuesta la población encuestada en cuanto a la actividad a la que se dedica y su nivel educativo, se realiza este cruce de variables, donde queda claro que la actividad primordial de los entrevistados es la educación, seguido por actividades de hogar, agricultura y comercio (ver tablas N° 2 y N° 5, así como gráficos N° 1 y N° 4).

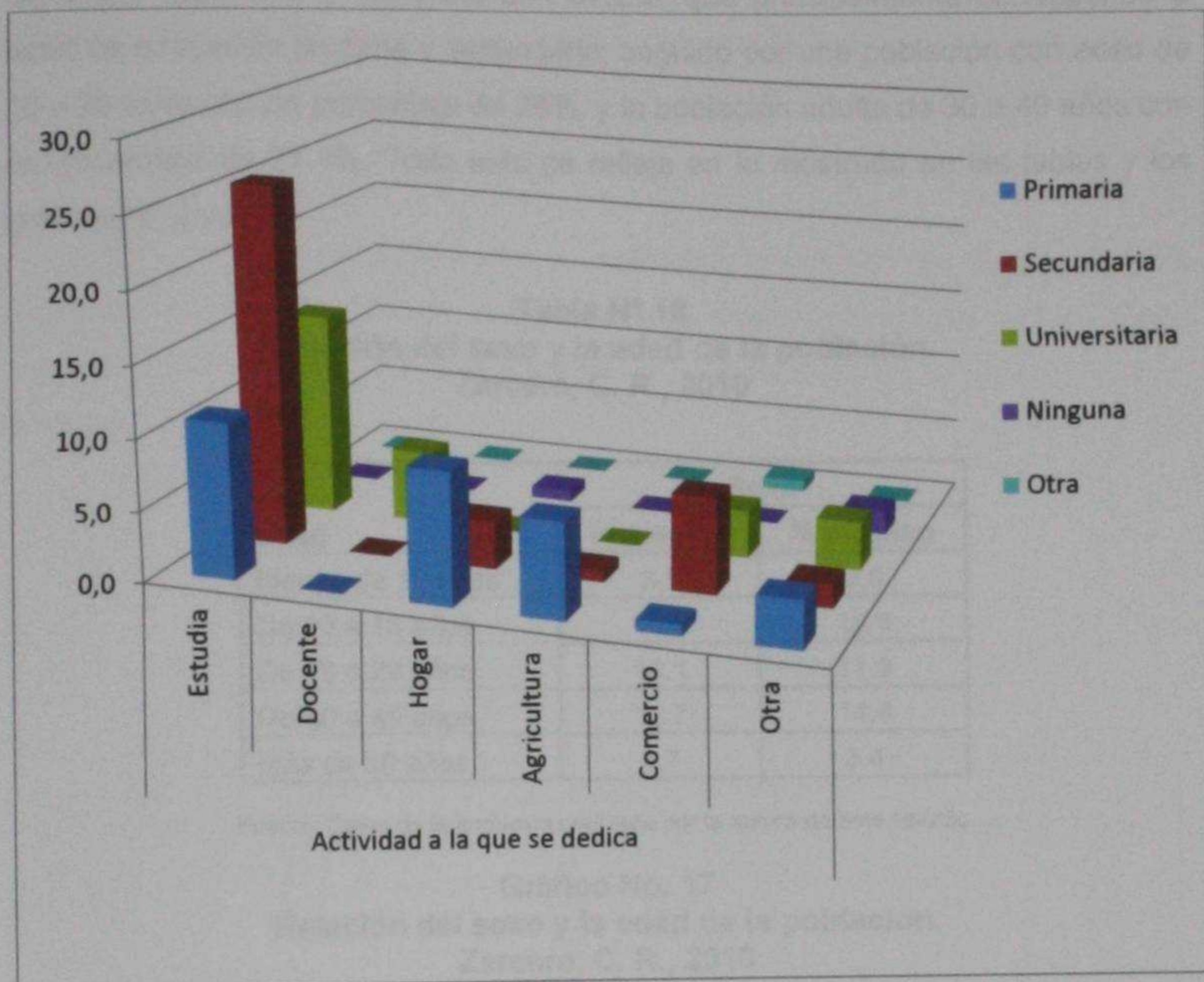
Se observa que en un 98.3% de la población tiene al menos educación primaria y un 50.8% de los entrevistados estudian y tienen desde primaria hasta universitaria como nivel académico, además como ejemplo, se muestra que los que se dedican al comercio un 6.8% tiene nivel secundario y un 3.4% cuenta con grado universitario, ver tabla No 17 y gráfico No 16.

Tabla N° 17
Relación del nivel académico y actividad
a la que se dedica la comunidad
Zarcero, C. R., 2010

Nivel académico	Actividad a la que se dedica					
	Estudia	Docente	Hogar	Agricultura.	Comercio	Otra
Primaria	11.0	0.0	9.3	6.8	0.8	3.4
Secundaria	25.4	0.0	3.4	0.8	6.8	1.7
Universitaria	14.4	5.1	0.0	0.0	3.4	3.4
Ninguna	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	1.7
Otra	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Gráfico No. 16
Relación del nivel académico y actividad a la que se dedica la comunidad
Zarcelero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

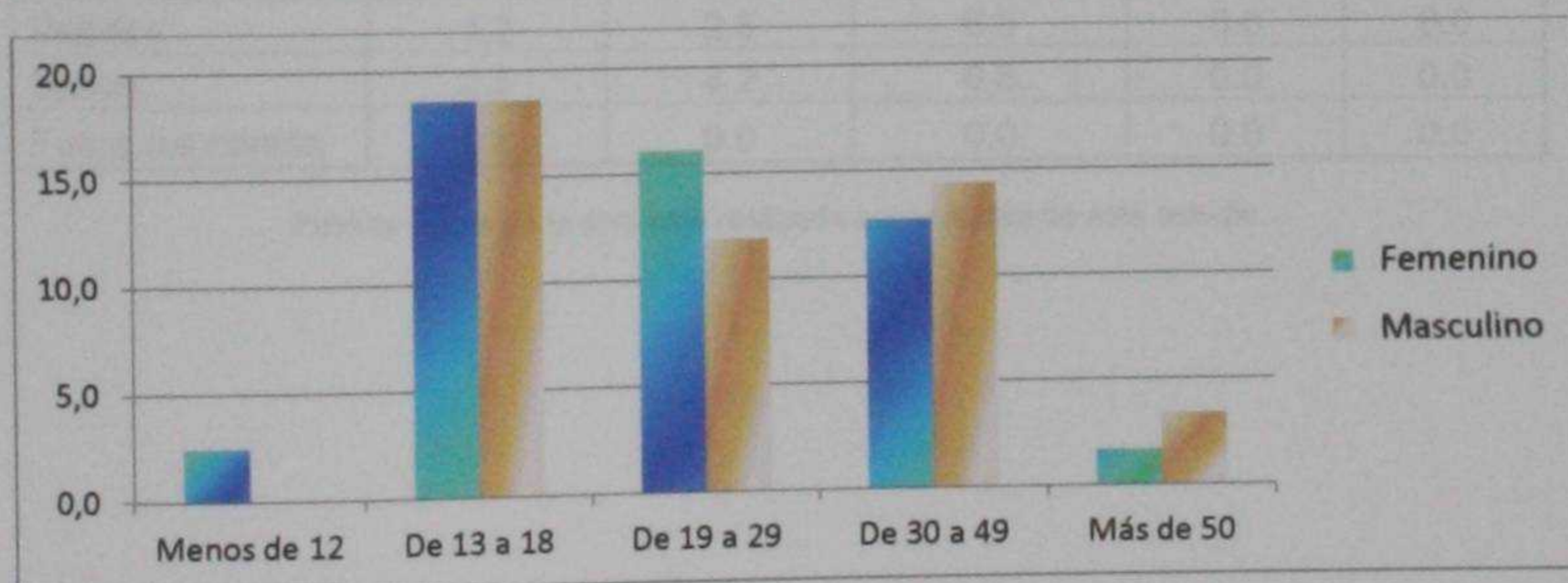
Es prácticamente uniforme la distribución de género por grupos de edad, donde se ve que el mayor grupo es de edad escolar entre los 13 y 18 años, que sumados los sexos masculino y femenino son 37.2%, que principalmente corresponde a edad de educación primaria y secundaria; seguido por una población con edad de 19 a 29 años con un porcentaje de 28%, y la población adulta de 30 a 49 años con un porcentaje de 27.1%. Todo esto se refleja en lo mostrado en las tablas y los gráficos N° 2 y N° 3.

Tabla N° 18
Relación del sexo y la edad de la población.
Zarcero, C. R., 2010

Edad	Sexo	
	Femenino	Masculino
Menos de 12 años	2.5	0.0
De 13 a 18 años	18.6	18.6
De 19 a 29 años	16.1	11.9
De 30 a 49 años	12.7	14.4
Más de 50 años	1.7	3.4

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Gráfico No. 17
Relación del sexo y la edad de la población.
Zarcero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Para tomar en cuenta dónde se debería ubicar la biblioteca, se efectuó el cruce de variable entre nivel académico y lugar de residencia, lo cual mostró que la mayoría de la población se encuentra ubicada en el distrito central de Zarcero, y abarca prácticamente un 60% del total de la población, donde también se manifiesta que contiene a la mayoría en las edades de educación primaria, secundaria y universitaria.

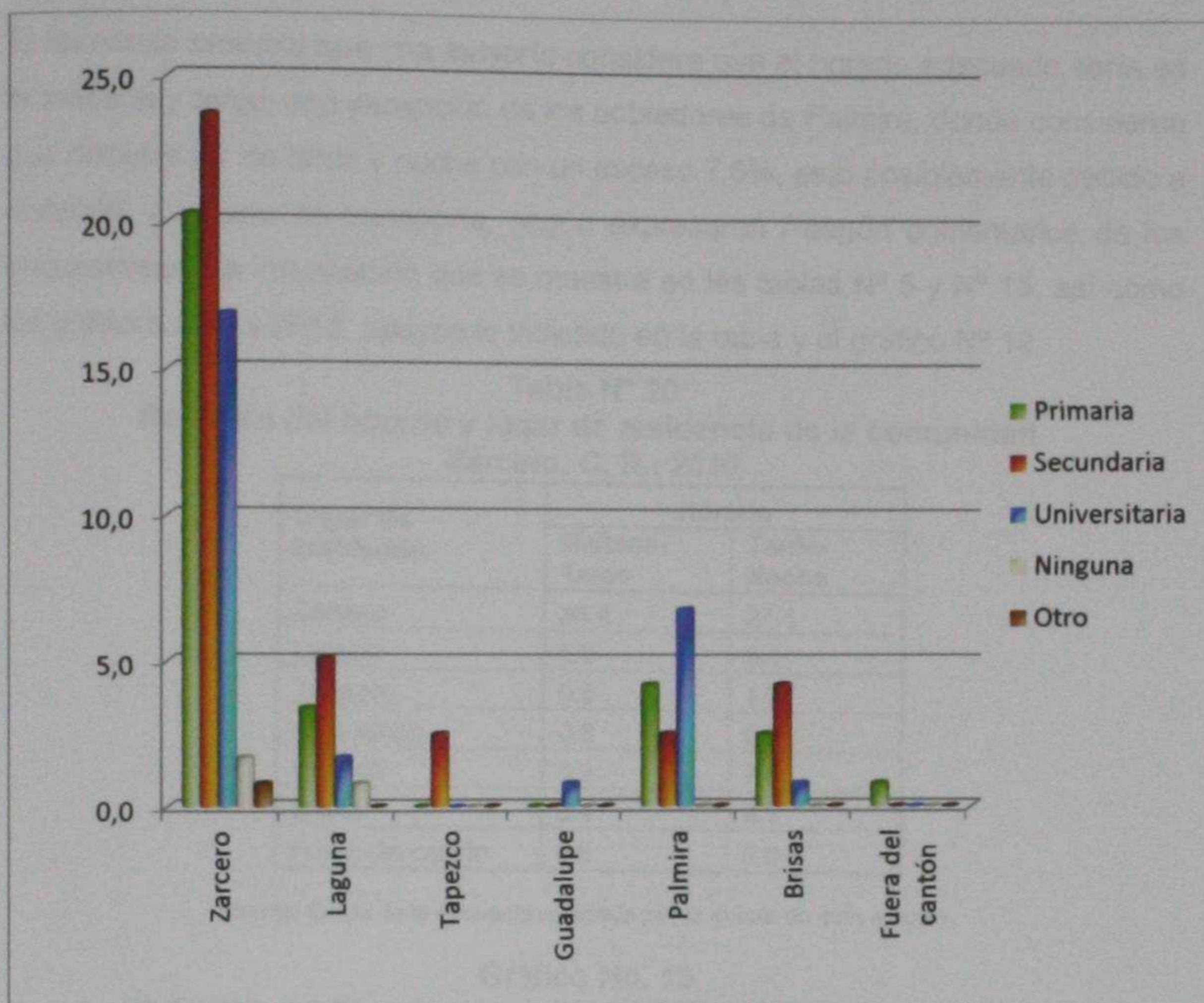
Por consiguiente, la creación de la biblioteca atendería, sin duda, algunas necesidades de esta población, si se ubica en el distrito primero del cantón. Estos datos se complementan con la información que se muestra en tablas N° 1 y N° 5, así como los gráficos N° 1 y N° 5.

Tabla N° 19
Relación entre el nivel académico y lugar
de residencia de la comunidad.
Zarcero, C. R., 2010

Lugar de residencia	Nivel académico				
	Primaria	Secundaria	Universitaria	Ninguna	Otro
Zarcero	20.3	23.7	16.9	1.7	0.8
Laguna	3.4	5.1	1.7	0.8	0.0
Tapezco	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0
Guadalupe	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0
Palmira	4.2	2.5	6.8	0.0	0.0
Brisas	2.5	4.2	0.8	0.0	0.0
Fuera del cantón	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Gráfico No. 18
Relación entre el nivel académico y lugar
de residencia de la comunidad.
Zarcero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

El hecho de incluir en la encuesta la pregunta sobre horario de atención y lugar de residencia, nos proporciona una idea de la preferencia de la población sobre qué horario se debe sugerir a la administración de esta misma, en beneficio de la mayoría.

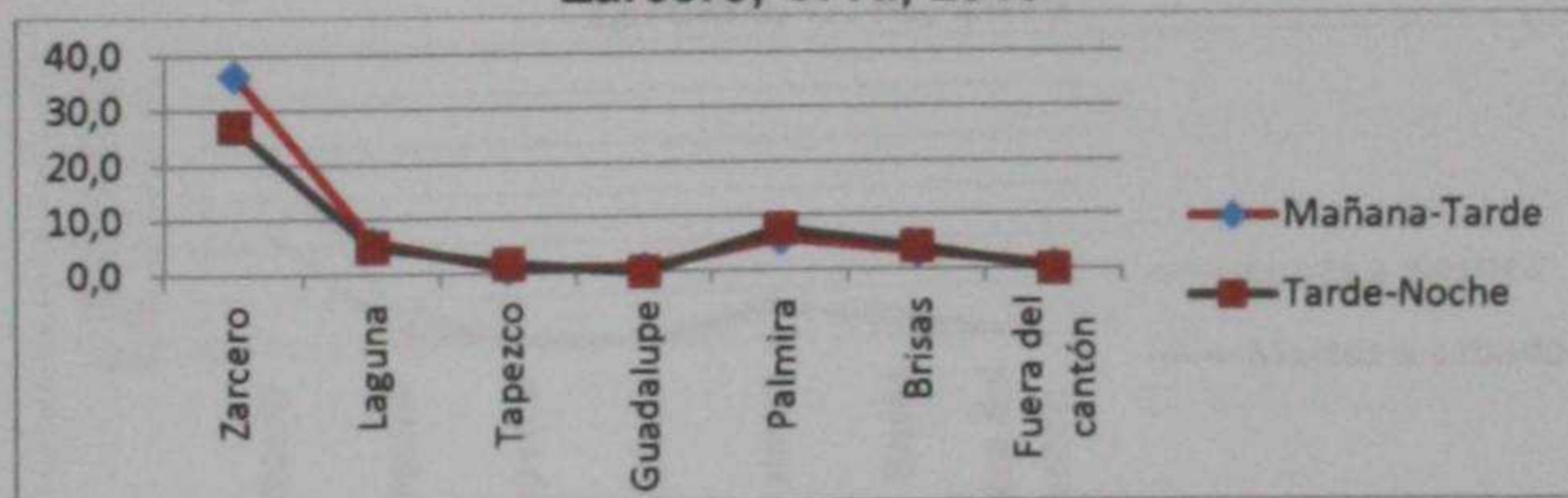
El resultado muestra que una mayoría considera que el horario adecuado sería en la mañana y tarde, con excepción de los pobladores de Palmira, donde consideran que debería ser de tarde y noche con un escaso 7.6%, esto posiblemente debido a distancia y horario de transporte, según expresaron / según comentarios de los encuestados. La información que se muestra en las tablas N° 5 y N° 13, así como los gráficos N°.5 y N°12, apoyan lo indicado en la tabla y el gráfico N° 19 .

Tabla N° 20
Relación del horario y lugar de residencia de la comunidad.
Zarcero, C. R., 2010

Lugar de residencia	Horario	
	Mañana-Tarde	Tarde-Noche
Zarcero	36.4	27.1
Laguna	5.9	5.1
Tapezco	0.8	1.7
Guadalupe	0.8	0.0
Palmira	5.9	7.6
Brisas	3.4	4.2
Fuera del cantón	0.8	0.0

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Gráfico No. 19
Relación del horario y lugar de residencia de la comunidad.
Zarcero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

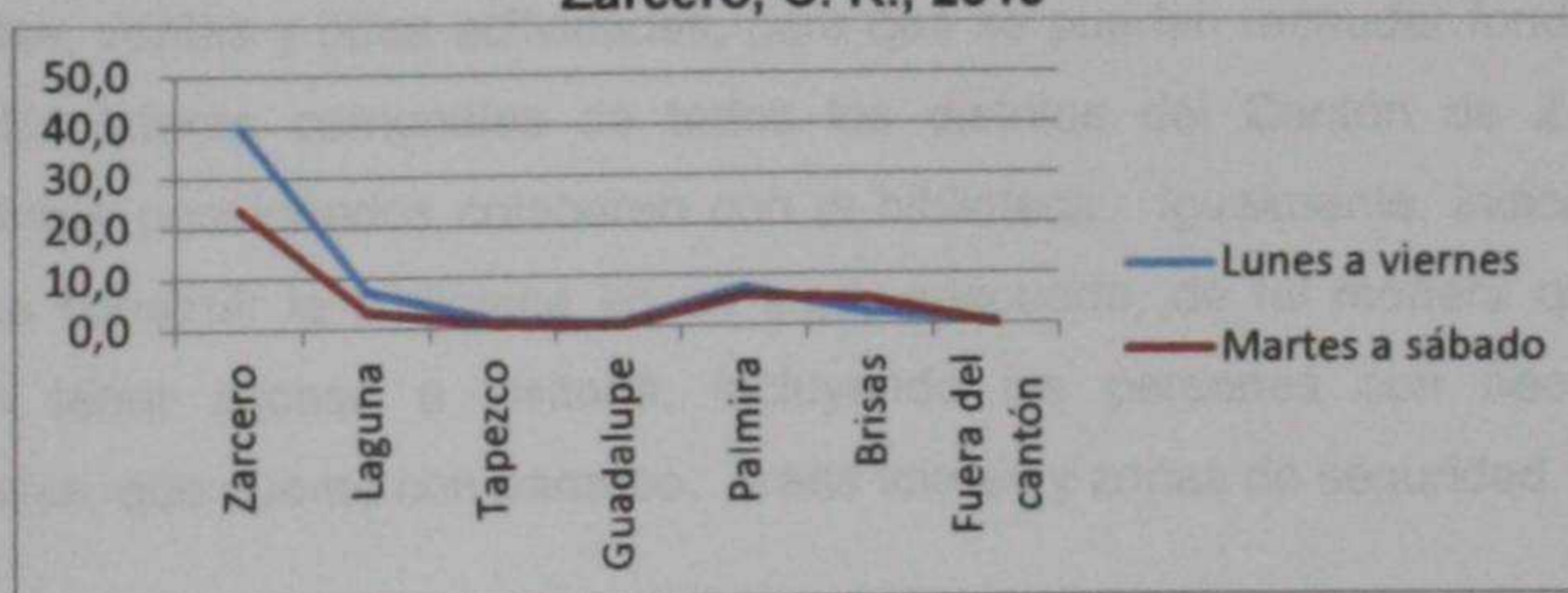
Como se mencionó anteriormente, es pertinente saber los días que los posibles usuarios desearían tener para acudir a la biblioteca. Se realizó el cruce de variables correspondientes a días de atención y lugar de residencia, lo que muestra que una mayoría (60.8%) considera que los días de atención adecuados serían de lunes a viernes; con excepción de los pobladores de Las Brisas, quienes consideran que deberían ser de martes a sábado, con una frecuencia de 5.1%. La información que se muestra en las tablas N° 5 y N° 14, así como los gráficos N° 5 y N° 13., apoyan lo indicado en este gráfico.

Tabla N° 21
Relación de los días de atención y lugar
de residencia de la comunidad.
Zarcero, C. R., 2010

Lugar de residencia	Días	
	Lunes a viernes	Martes a sábado
Zarcero	39,8	23,7
Laguna	7,6	3,4
Tapezco	1,7	0,8
Guadalupe	0,8	0,0
Palmira	7,6	5,9
Brisas	2,5	5,1
Fuera del cantón	0,8	0,0

Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

Gráfico No. 20
Relación de los días de atención y lugar
de residencia de la comunidad.
Zarcero, C. R., 2010



Fuente: Datos de la encuesta realizada por la autora de este estudio.

4.6 Resultado de las entrevistas realizadas

Además del cuestionario aplicado a una población que se estima representativa de la comunidad meta, se efectuó una entrevista a personalidades líderes, docentes y de entes locales (directores de instituciones educativas, dueños de comercios, de empresas, el alcalde de la Municipalidad, escritores, funcionarios de instituciones públicas y privadas de la comunidad del Cantón de Zarceró), con el propósito de valorar y tomar en cuenta su opinión acerca de la creación de una biblioteca pública en dicho Cantón.

Los entrevistados opinaron que la manera en que ellos (ellas) podrán apoyar este proyecto es motivar a la población estudiantil y a los padres de familia a hacer uso de la biblioteca, participar en campañas y actividades con el objetivo de recaudar fondos, donar libros a la biblioteca, formar parte de una junta administrativa para la ejecución y funcionamiento de la biblioteca.

También, externaron que hay varias entidades del Cantón de Zarceró que deben apoyar este proyecto, tales como: la municipalidad, las iglesias, la asociación de desarrollo, centros educativos, grupos organizados del Ministerio de Educación Pública, Ministerio de Salud, empresarios (as) y comerciantes.

Por la importancia de llevar a la realidad este proyecto, sugirieron realizar bingos, miniferias, ventas y otras actividades, para que se puedan recaudar fondos y que todos los líderes comunales de todos los distritos del Cantón de Zarceró y educadores pensionados colaboren con la biblioteca. Igualmente, indicaron que se debe construir la biblioteca en un lugar adecuado, de tal manera que todos puedan tener acceso a visitarla, incluyendo las personas con necesidades especiales, que cuente con parqueo, áreas verdes y zonas de seguridad.

Con respecto a los comentarios más sobresalientes que brindaron los entrevistados(as), destacan los siguientes:

- Es una iniciativa excelente para que sea un medio informativo de todo el quehacer de la comunidad.
- Es importante tener un lugar para que la juventud se reúna, puesto que hay mucha drogadicción.
- Es imprescindible un lugar para que los estudiantes hagan sus tareas.
- Los adultos mayores tendrían un espacio donde usarían la Internet, participarían de diferentes actividades y se integrarían más a la comunidad.
- La población se vería muy beneficiada con esta propuesta.
- Es absolutamente necesario llevar a cabo el proyecto de la creación de la biblioteca.
- Sería importante solicitar el asesoramiento a los especialistas para llevar a cabo este proyecto (historia, geografía, ingeniería y otros).
- Es la oportunidad para que personas profesionales y no profesionales tengan participación activa en este proyecto.
- Es una lástima que los líderes del Cantón de Zarceño no se hayan preocupado por tener una biblioteca, hubo algunas iniciativas hace algunos años y por eso se empezó a edificarla; pero los años han pasado y no han resuelto nada. En estos momentos, esa construcción ya no cumple con los requerimientos legales y terreno adecuado.

Capítulo 5: Propuesta para la creación de una biblioteca pública municipal en el Cantón de Zarceró

Una biblioteca pública es una entidad educativa y cultural básica que en forma libre, extensa y pluralista ofrece servicios y espacios para consultar, para la expresión, la extensión bibliotecaria, la lectura y el desarrollo de actividades culturales. Se crea con el propósito de brindar educación, información, animación sociocultural y recreación mediante una colección bibliográfica y otras herramientas o medios electrónicos, abierta a todo el público.

La implementación del servicio de información a la comunidad es de gran valor para el desarrollo de todos los estratos de la población, ya que contribuye a su formación, a su crecimiento cultural, económico y social; este constituye el lugar por excelencia donde se eliminan las desigualdades, con la posibilidad de acceso a la información, se ofrecen oportunidades, acceso a la cultura, respeto a la diversidad y también recursos para el ocio. Por consiguiente, lo fundamental, importante y necesario es que la comunidad del Cantón de Zarceró disponga de una biblioteca pública, para ofrecer servicios de información y aportes culturales locales y educativos al pueblo. De acuerdo con los resultados del diagnóstico realizado a los habitantes del Cantón de Zarceró, es evidente la gran necesidad de establecer la biblioteca pública.

Este espacio se convertiría en un lugar donde se facilite el acceso a la información, de encuentro neutral para intercambiar ideas, donde las nuevas generaciones entran en contacto con el aporte de muchas generaciones precedentes, y sobre todo el proteger y fomentar los derechos y libertades de sus ciudadanos, sin importar el grupo étnico, la religión, la edad, el sexo, o el estado económico, facilitando el acceso a cualquier información que sea de su interés y constituir un apoyo esencial al desarrollo cultural de todos y todas.

5.1 Organización administrativa de la biblioteca pública municipal del Cantón de Zarceró

El tipo de biblioteca que se plantea en este proyecto es una unidad de información organizada y sostenida con fondos del municipio, cuyas colecciones deben responder a las necesidades de información de los diversos grupos que constituyen la comunidad del Cantón de Zarceró, o sea, niños, adolescentes, jóvenes y adultos; con el fin de contribuir a la educación, tanto informal como formal, y dar apoyo a las actividades diarias de la comunidad.

Para conseguir su propósito de satisfacer necesidades de información documental de los usuarios, la biblioteca necesita de los principios que fundamentan y sustentan el proceso administrativo para el logro de sus objetivos.

5.1.1 Misión

Es el propósito de la biblioteca, su razón de ser y expresa la manera de cómo ésta llegará al futuro deseado. Este enunciado establece el por qué y para qué existe la biblioteca.

La misión de esta biblioteca será proporcionar a todos los integrantes de la comunidad información oportuna y actualizada, mediante recursos y servicios adaptados a sus necesidades y requerimientos, con la finalidad de garantizarles el libre acceso a aquella información que resulte más adecuada a sus necesidades, fomentar el rescate y difusión de las producciones culturales y locales y satisfacer sus demandas para la recreación y uso del tiempo libre a fin de contribuir a la formación de sus usuarios.

5.1.2 Visión

Es cómo se verá dentro de algunos años y en qué situación se quiere que esté.

La visión de la biblioteca propuesta será la siguiente: ser una biblioteca innovadora y dirigente en la oferta de servicios de información a la comunidad del Cantón de Zarceró, de manera que satisfaga las necesidades de información de sus usuarios, tanto comerciantes, agricultores, empresarios, estudiantes, amas de casa, profesionales y otros y contar con personal altamente calificado y especializado, de modo que ofrezca servicios bibliotecarios de calidad, tanto tradicionales como innovadores, con el fin de favorecer el intercambio de información y participación de la población.

5.1.3 Funciones

Siguiendo las pautas de la IFLA/UNESCO 2001, con respecto a las funciones de la biblioteca pública, se detallan a continuación las propuestas para esta biblioteca:

1. Recopilar periódicamente información indispensable para satisfacer las necesidades de información y servicios de la comunidad, de acuerdo con sus características: grupos de edad, niveles de escolaridad, intereses, actividad económica, entre otras.
2. Organizar mediante criterios técnicos los materiales documentales de la biblioteca, siguiendo normas y pautas propias de las bibliotecas, con el fin de facilitar su ubicación y uso.
3. Difundir la información, recursos y servicios que posee y brinda la biblioteca.

4. Poner a disposición del público usuario información organizada, según las normativas de las bibliotecas públicas.
5. Colaborar con los centros de educación, ya sean escuelas o colegios del Cantón de Zarceró.
6. Servir como centro de información y comunicación para la comunidad.
7. Facilitar a los ciudadanos las tecnologías de información, para que se familiaricen; así como ayudarles en el proceso de su uso.
8. Proporcionar el acceso (mediante consulta, préstamo o reproducción) de toda la información que se tiene en soporte físico o electrónico.
9. Facilitar el acceso a diversas manifestaciones artísticas, e incluso posibilitar directamente actividades culturales.
10. Formar y mantener una colección de interés local (colección de autores locales, documentación sobre estos, revistas de grupos locales, tradiciones, etc.) para difundirlo y facilitar su uso a los ciudadanos.
11. Proporcionar asesoramiento, orientación, e información para y sobre la comunidad, elaborada por la propia biblioteca, de forma que se ayude a fomentar conocimientos y valores.
12. Difundir actividades que promuevan el desarrollo de la identidad y tradición cultural.
13. Atender y respetar la diversidad.
14. Realizar actividades de promoción de la lectura y formación cultural.
15. Contribuir y apoyar el desarrollo de actividades formales y no formales orientadas hacia el desarrollo personal, profesional y cultura de la población.
16. Complementar la educación que se recibe en los establecimientos públicos y privados.
17. Llevar a cabo actividades dirigidas a niños, niñas y adolescentes con la finalidad de estimular su imaginación, creatividad e interés por los conocimientos que les ofrecen los recursos disponibles en la biblioteca.

18. Establecer y mantener vínculos con entidades, grupos y personas relacionadas con el quehacer de la comunidad.
19. Establecer y mantener vínculos con aquellas bibliotecas próximas a la localidad, especialmente con bibliotecas públicas y escolares.
20. Promover el uso de la biblioteca y el aprovechamiento de sus recursos.
21. Propiciar un uso crítico y ético ante la información.

5.2 Estructura física de la biblioteca

Lo ideal es que la biblioteca disponga de varias secciones para ofrecer una mejor atención al usuario, las cuales son, a saber:

Referencia: Puede ofrecerse el servicio de hemeroteca y una sala de estudio individual, para que el usuario tenga un lugar adecuado para consultar las obras de referencia y otros materiales documentales característicos de esta sección.

Circulación: Aquí se ofrece el servicio de préstamo y devolución de documentos, se reciben consultas de los usuarios, etc. Sería recomendable contar con una sala de estudio grupal y una sala de estudio individual, para que los usuarios tengan la facilidad de consultar los documentos.

Áreas especiales: Es recomendable contar en esta biblioteca con los siguientes espacios:

- Sala de uso múltiple: Dedicada a la preservación y difusión del patrimonio documental bibliográfico de la localidad y otras actividades en general.
- Sala de conferencias: Espacio dedicado a charlas y eventos especiales.

- Área de exposiciones: Para exposiciones de arte, productos propios de la localidad y diversas actividades.
- Sala de audiovisuales y afines: Esta sala estaría dedicada a proyecciones y documentales especiales y específicos programados y eventuales, con el propósito de apoyar labores educativas y culturales.
- Laboratorio de cómputo: Área destinada a equipamiento específico para trabajos con computadores y navegación en internet, destinada a investigación y apoyo educativo y general.

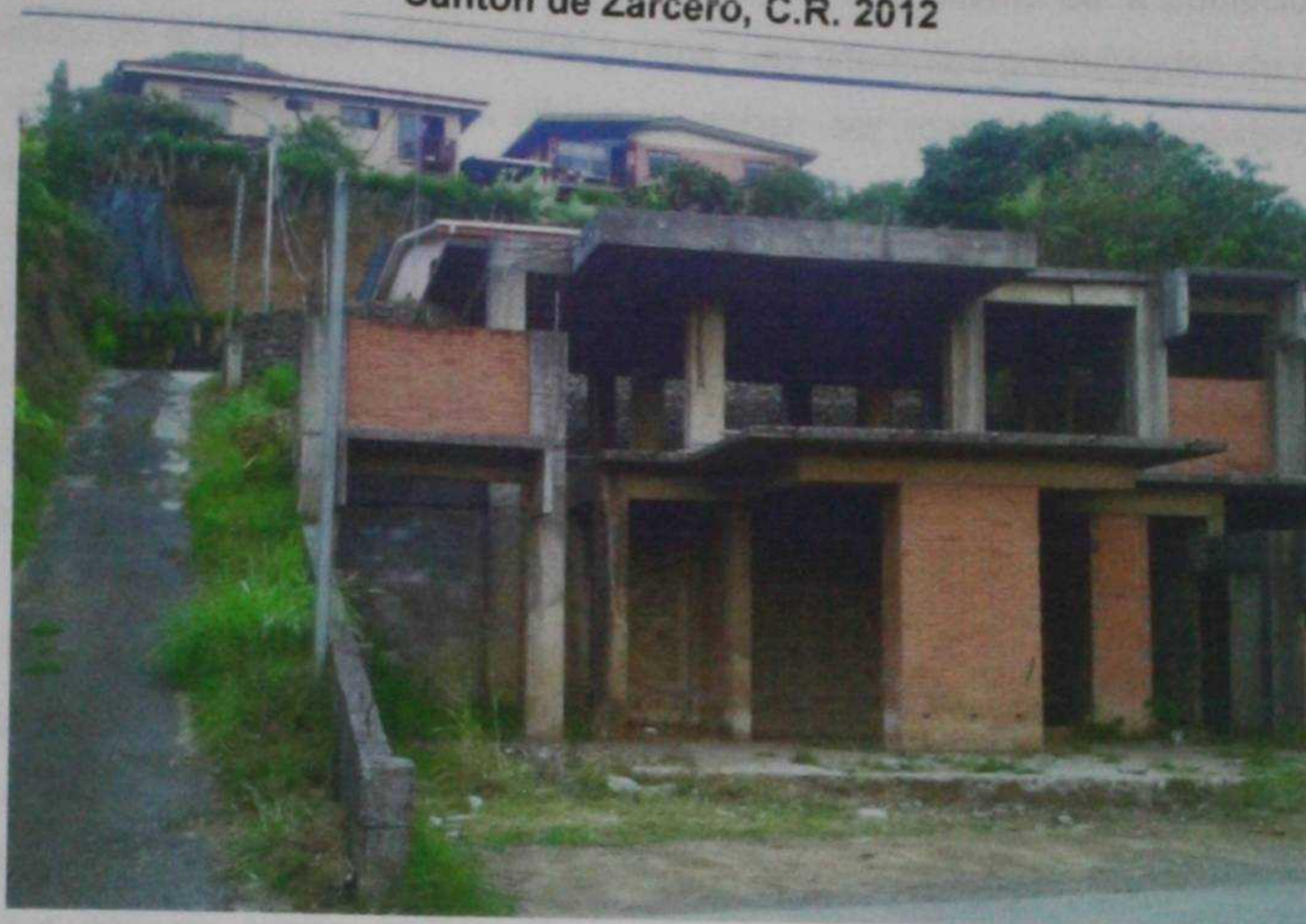
Sección administrativa: Lugar donde se ubicará el personal administrativo de la biblioteca.

5.2.1 Definición del área física para ubicar la biblioteca

Desde 1998, se construyó un edificio cerca de la iglesia católica y del parque del Cantón de Zarceró con el objetivo de ubicar la biblioteca, pero no se consiguió que la obra fuera terminada y actualmente está sin concluir y en abandono y deterioro.

Según opinión de algunas de las personas entrevistadas, cuando llueve se observa que cae bastante agua con lodo a la construcción, esto porque está en un terreno desnivelado. A simple vista, dicha construcción no cumple lo estipulado en la Ley 7600 y en otras regulaciones propias de una biblioteca, todo lo anterior se puede observar en la siguiente fotografía.

Fotografía No. 1
Obra inconclusa del edificio donde se ubicaría la biblioteca.
Cantón de Zarceró, C.R. 2012



Fuente: Fotografía de la autora de este estudio.

Por lo tanto, se propone para la construcción de la biblioteca del Cantón de Zarceró un área mínima de terreno de 1500.00 a 2000.00 m², preferiblemente en una planta o, en caso de ser necesario, de dos plantas, contando mínimo con un ascensor, para uso de las personas con alguna necesidad especial.

Es importante tomar en consideración tener el plano catastrado, la escritura y que el terreno esté libre de gravámenes prendarios o judiciales.

Debe ubicarse en un local con todos los requerimientos necesarios (acceso, agua, iluminación, servicios sanitarios, etc.), para albergar a su personal, mobiliario, equipo y el acervo documental.

Debe situarse en un punto céntrico de la comunidad, en planta baja con acceso directo desde la calle, considerando, además, el crecimiento de la población, la cantidad de la colección documental y otros. Las diferentes posibilidades de uso y los probables servicios de la biblioteca deben ser tomados en consideración cuando se organice el espacio.

La cantidad de espacio requerido para una biblioteca pública depende de factores como las necesidades propias de la comunidad, las funciones de la biblioteca, el nivel de los recursos financieros disponibles y el terreno del que se pueda disponer.

En lo que se refiere a la Ley 7600, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad es importante considerar ciertas obligaciones (2004, pág. 18-19). Capítulo IV: Acceso al espacio físico: Artículo 41: Especificaciones técnicas reglamentarias: *las construcciones nuevas, ampliaciones o remodelaciones de edificios, parques, aceras, jardines, plazas, vías, servicios sanitarios y otros espacios de propiedad pública, deberán efectuarse conforme a las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos públicos y privados encargados de la materia. Las edificaciones privadas que impliquen concurrencia y brinden atención al público deberán contar con las mismas características establecidas en el párrafo anterior. Las mismas obligaciones mencionadas regirán para los proyectos de vivienda de cualquier carácter, financiados total o parcialmente con fondos públicos. En este tipo de proyectos, las viviendas asignadas a personas con discapacidad o familias de personas en las que uno de sus miembros sea una persona con discapacidad deberán estar ubicadas en un sitio que garantice su fácil acceso,* Artículo 42.: Requisitos técnicos de los pasos peatonales: *los pasos peatonales contarán con los requisitos técnicos necesarios como: rampas, pasamanos, señalizaciones visuales, auditivas y táctiles con el fin de garantizar que sean utilizados sin riesgo alguno por las personas con discapacidad,* Artículo 43: Estacionamientos: *los establecimientos públicos y privados de servicio al público, que cuenten con estacionamiento, deberán ofrecer un cinco por ciento (5%) del total de espacios destinados expresamente a estacionar vehículos conducidos por personas con*

discapacidad o que las transporten. Pero, en ningún caso, podrán reservarse para ese fin menos de dos espacios. Esos vehículos deberán contar con una identificación y autorización para el transporte y estacionamiento expedida por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes. Esos espacios deberán estar ubicados cerca de la entrada principal de los locales de atención al público. Las características de los espacios y servicios expresamente para personas con discapacidad serán definidas en el reglamento de esta ley, Artículo 44: Ascensores: los ascensores deberán contar con facilidades de acceso, manejo, señalización visual, auditiva y táctil, y con mecanismos de emergencia, de manera que puedan ser utilizados por todas las personas; es importante considerar ciertas obligaciones.

En cuanto a la parte exterior de la biblioteca, para que las personas con alguna necesidad especial o adultos mayores puedan entrar fácilmente, la entrada principal debe hacerse accesible o tener una entrada secundaria con las mismas condiciones: con puerta automática, rampa con barandas a ambos lados y antideslizante. También, el parqueo debe de tener algunos espacios más amplios, cercanos a la entrada de la biblioteca, con accesos despejados, con buena iluminación y con rótulos fáciles de leer.

En el interior de la biblioteca se debe construir la puerta de entrada ancha, puerta automática, sin gradas para que haya fácil acceso de sillas de ruedas y puertas de vidrios marcadas para las personas que tienen alguna necesidad especial, pasillos libres de obstrucción entre estantes, ascensor iluminado, con botones de fácil manejo, accesibles para sillas de ruedas y símbolos en braille, además de signos pictogramas que guíen al ascensor (esto en el caso de haya un segundo piso).

Todas las áreas de la biblioteca tienen que ser accesibles para este tipo de población, de manera que las sillas de ruedas tengan posibilidad de moverse dentro de la biblioteca, con señalización clara, no debe haber escalones en las puertas.



5.2.2 Mobiliario

En la instalación de una biblioteca pública, uno de los aspectos por considerar es la selección de su mobiliario, según se indica a continuación, para lograr la adecuada utilización de los espacios, evitar su saturación y aprovechar las ventajas arquitectónicas del edificio.

La escogencia de este mobiliario está determinada por cuatro factores:

1. Ergonomía: Respuesta a las medidas del cuerpo humano.
2. Acabado: Adecuación a las diversas necesidades y actividades, resistiendo el uso intensivo, fácil limpieza y armonía en manufactura, textura, brillo y color de sus componentes con el ambiente donde se le coloque.
3. Versatilidad: Posibilidad de cambio y reposición, fácil ubicación, adecuación a diferentes espacios y necesidades y su compatibilidad con el resto del mobiliario.
4. Funcionalidad: Eficiencia en el uso, lo que incluye durabilidad y resistencia.

El mobiliario debe ser agradable, cómodo y funcional, y dejar, para la movilización de las personas, espacio suficiente, el cual debe estar conformado por:

- Mesas para lectura, para niños(as).
- Mesas bajas para zonas de espera o descanso.
- Mesas para computador de consulta.
- Mesa principal para salón de actos, sillas, para estudio individual.
- Mesas grandes las cuales son muy funcionales para trabajar, por ejemplo en planos.
- Soportes metálicos para sostener los libros u otro material.
- Mueble para audiovisuales.

- Carretillas de metal con ruedas para transportar los libros y colocar en los estantes el material que ha sido devuelto por el usuario.
- Archivo vertical para la colección de materiales, generalmente con un bajo índice de vida útil que aporta información no disponible en otras fuentes como hojas sueltas, recortes de periódicos, folletos, etc.
- Escalerillas.
- Prensalibros.
- Pizarras de corcho para colocar mensajes u otros usos.
- Exhibidores de revistas, discos de video o compactos.
- Mostrador para el préstamo o circulación.
- Módulos de trabajo, archivos y gaveteros de oficina.
- Sillas fijas y giratorias para el personal.

Para personas con alguna necesidad especial o adultos mayores, la biblioteca del Cantón de Zarceró debe contar con algunas mesas y estaciones para computadoras adecuadas para personas con sillas de ruedas y sillas con barras de apoyo resistentes.

5.2.3 Infraestructura

Debe hacerse una inspección del espacio físico disponible para la edificación de la biblioteca del Cantón de Zarceró, por parte de arquitectos e ingenieros. Esta inspección tomará en cuenta los distintos aspectos que deben considerarse para que la biblioteca resulte cómoda y funcional para sus usuarios y su personal.

Se sugiere que los espacios que posea la biblioteca sean amplios y suficientes, repartidos según las necesidades de cada uno de los servicios que se ofrezcan, que cubran intereses asociados con el acceso electrónico y de la red de comunicaciones, para que los usuarios se sientan cómodos, al igual que el

personal; expansibles para crecimiento futuro y se debe disponer de las medidas de seguridad contra incendios, robos o inundaciones correspondientes.

El color es importante porque incide en el estado anímico de los usuarios, por lo que se recomiendan tonos cálidos para hacer la biblioteca más acogedora. Además, deberá contar con detectores de humo, una alarma de incendios visible y que se escuche bien, así como alarmas contra robos.

Se propone que la biblioteca sea confortable para promover eficiencia de uso, en cuanto a las características de su entorno (condiciones climáticas) para proporcionar condiciones ambientales adecuadas a usuarios, personal y colecciones, segura para el control en general. En cuanto a las áreas posibles que debe contar la biblioteca pública, según pautas de la IFLA/UNESCO 2001, se aconsejan las siguientes:

- Área de referencia y circulación.

Debe tener espacio suficiente para hemeroteca, libros de consulta y referencia, servicio de mapoteca y archivo documental. Debe incluir mostrador y mobiliario adecuado para estos propósitos, donde se calcula un área de 9 m² por cada 1000 volúmenes.

- Área de lectura y consulta individual.

Debe tener las condiciones de menor ruido posible para este propósito, contar con buena iluminación y ventilación, mobiliario confortable; se estima en 2,0 m² por cada usuario.

- Área de lectura y consulta grupal.

Debe cumplir las condiciones de menor ruido posible este propósito, contar con buena iluminación y ventilación, mobiliario confortable; se estima en 2,0 m² por cada usuario.

- Sala de uso múltiple.
Debe tener espacios suficientes para un mínimo de 30 personas, con ventilación e iluminación adecuados, posibilidad de contar con sillas apilables.
- Sala de conferencias.
Debe contar con espacio al menos para 30 personas y poder regular la cantidad de luz y ventilación, poder instalar sillas cómodas para conferencias y talleres o charlas. Debe contar con posibilidad de instalar equipo multimedia y acceso a Internet.
- Área de exposiciones.
Se debe contar con instalación eléctrica en cielo raso y paredes de fácil acceso. Para efectos de exposiciones de arte o manualidades, no se debe instalar sillas para el público.
- Sala de audiovisuales y afines.
Para una cantidad de 30 personas, debe contar con facilidad de multimedia y acceso a Internet; con posibilidad de regular la cantidad de iluminación y ventilación, además de instalar y colocar sillas apilables y fijas.
- Laboratorio de cómputo.
Con capacidad para 20 personas, con sistema de protección de red eléctrica, con control de red de computadoras, sistema de UPS, sistema de protección de incendio y mobiliario especial para computadoras. Si se cuenta con servidor, este debe situarse en el área administrativa, y no en el laboratorio.

- Área administrativa, que incluye:
 - Área para el depósito de documentos u otro material, capacidad de almacenamiento de 2000 volúmenes y material didáctico.
 - Comedor para los funcionarios, previsto para 6 funcionarios, con mobiliario adecuado y facilidades de electrodomésticos y equipo de lavado y aseo para este fin.
 - Servicios sanitarios para empleados, dos servicios sanitarios separados, para mujeres y hombres, diferentes a los de usuarios.
 - Área de aseo, debe contar con espacio para guardar equipo de aseo y limpieza, detergentes, paños, material adicional de limpieza, etc.
 - Apoyo energético, espacio deseable dedicado a instalar una planta de emergencia y unidad de servicio ininterrumpido de energía (UPS) en el nivel general, con el propósito de evitar en lo posible los cortes de energía eléctrica.
 - Bodega, área destinada a mantener elementos que no se utilizan y se pueden requerir a futuro.

- Área para estacionamientos (según el tamaño del edificio).

Se debe disponer de 1 espacio por cada 50 m² de construcción, donde el 5% debe disponerse para personas con necesidades especiales, teniendo en cuenta las medidas de los espacios de 2,85m x 6,0m, donde se pretende contar con un estacionamiento para visitantes al frente del local y otro para funcionarios al fondo de la propiedad, los mismos estarán separados de la edificación por áreas verdes.

- Área para fotocopiado.

Su ubicación debe ser cerca del área de circulación y del acceso principal, con un área de 7 m² por fotocopidora; se estima como máximo 2 equipos.

- Servicios sanitarios para usuarios.

Se debe tomar en cuenta 1 servicio sanitario por cada 60 puestos de lectura y al menos 3,5 m² por sanitario, donde se considera pertinente contar con 2 sanitarios por género y 1 con dimensiones especiales para personas con necesidades especiales, con las siguientes obligaciones: lavatorio y espejo a una altura apropiada, botón de alarma accesible para las personas que usan sillas de ruedas, puerta bastante ancha para la movilidad de una silla de ruedas, con apoyos y descargadores al alcance para las personas en sillas de ruedas y señalización clara con pictogramas que sirvan como guía hacia la localización del baño.

Dimensiones generales

Hay un estimado de 0.026 m² por habitante para este tipo de edificaciones, según las Directrices Internacionales de la IFLA/UNESCO (2001), y Proyectos Arquitectónicos de Bibliotecas Públicas (1998).

El Cantón de Zarceró tiene 12205 habitantes, lo que equivale a 317 m² de construcción total, siendo un área mínima de 6 m² por usuario potencial y estimando en 5 usuarios por cada 1000 habitantes equivale a 12 usuarios totales y 1 funcionario por cada 2000 habitantes para un total de 2 funcionarios; todo esto como mínimo deseable.

De lo anterior, se deduce que las áreas mínimas a considerar serían las siguientes:

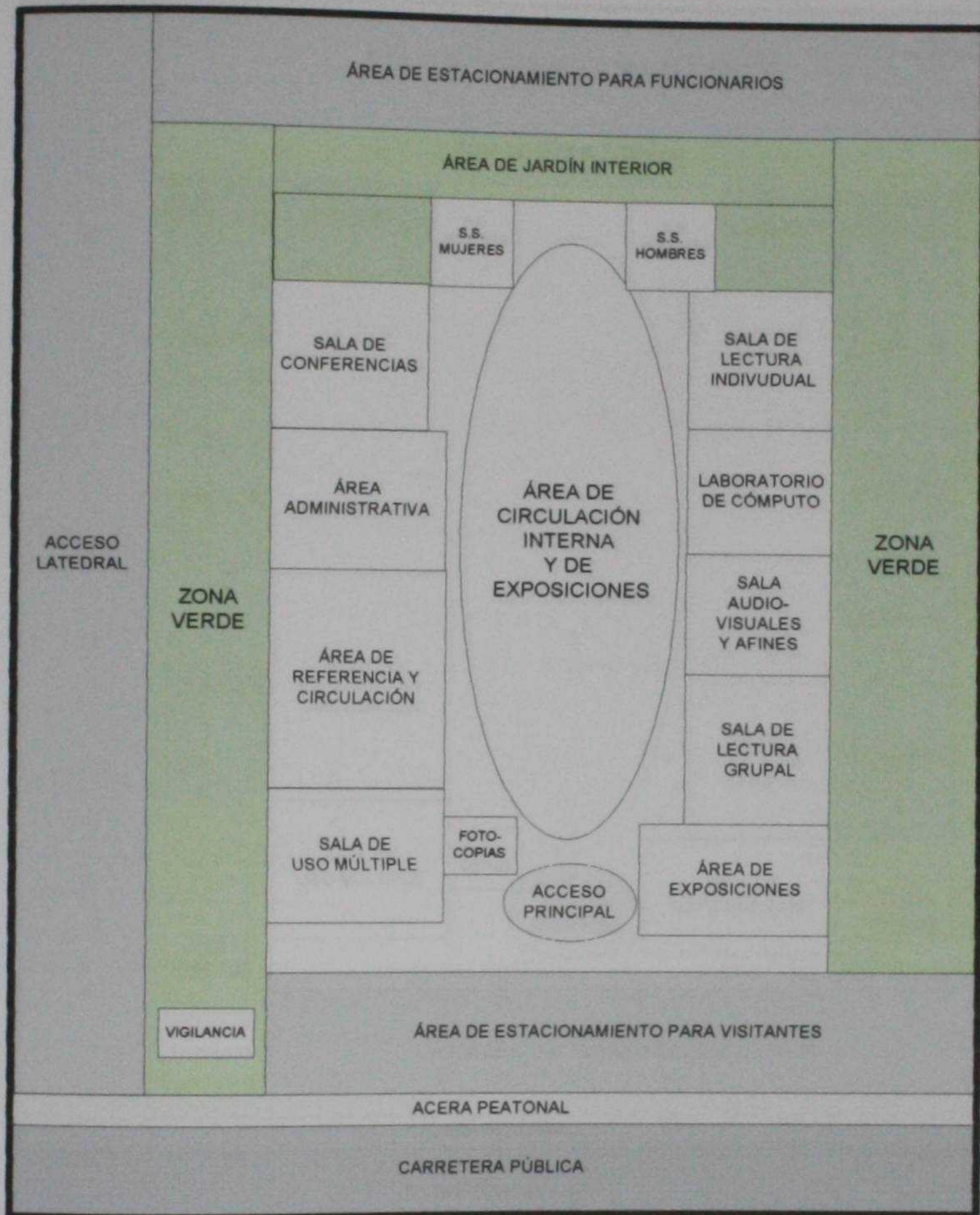
Tabla N° 22
Estimación de áreas para edificio.

Área	Estimado	M ² por unidad	Cant. m ² por área
Referencia y circulación	3000 vol.	16 m ² / 100 vol.	48 m ²
Área de lectura y consulta individual	20 usuarios	2.0 m ² / usuario	40 m ²
Área de lectura y consulta grupal	20 usuarios	2.0 m ² / usuario	40 m ²
Sala de usos múltiples	30 personas	1.2m ² / usuario	36m ²
Sala de conferencias	30 personas	1.2m ² / usuario	36m ²
Área de exposiciones	25 usuarios	1.2m ² / usuario	30m ²
Sala de audiovisuales y afines	30 personas	1.2m ² / usuario	36m ²
Laboratorio de cómputo	20 personas	2.0 m ² / usuario	40 m ²
Área administrativa	3 funcionarios	16.3 m ² funcionario	49 m ²
Área de estacionamiento	376 m ² constr.	1 espacio / 50 m ²	136 m ² (8 esp.)
Área de fotocopiado	2 equipos	7 m ² / equipo	113 m ²
Servicios sanitarios para usuarios	2 unidades	1 / 60 usuarios	7 m ²
Áreas verdes	376 m ²	30% constr.	97 m ²
Área total construcción (sin estacionamiento y áreas verdes)			376 m²

Fuente: Elaborado por la autora de este estudio.

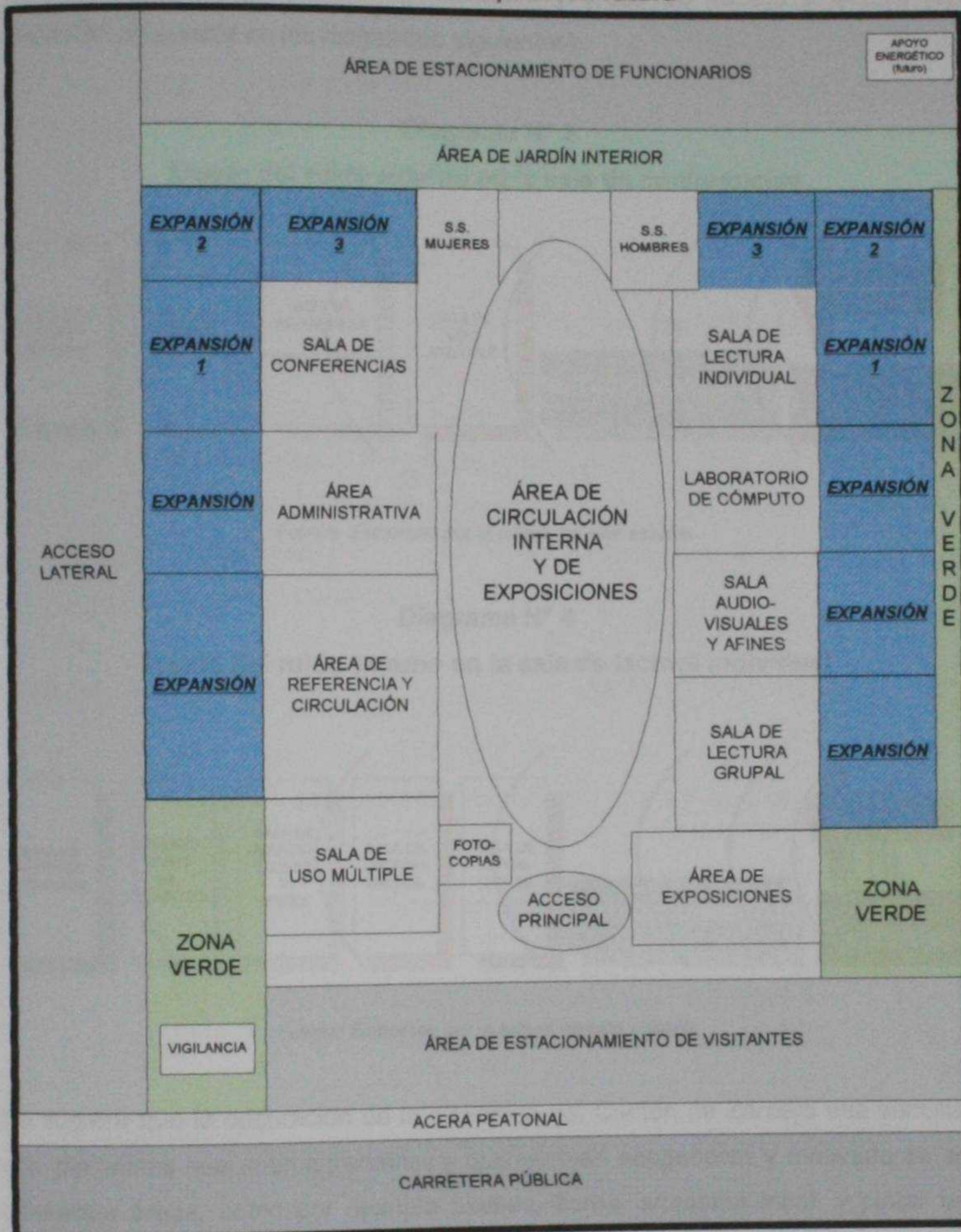
Se deben tomar en consideración en la selección del terreno, las expansiones futuras de la biblioteca, en función de la demanda de servicios y crecimiento de la población servida; por lo tanto, el terreno debe ofrecer espacios para crecimiento, tanto horizontalmente como verticalmente, siendo lo deseable el crecimiento horizontal, tal y como se propone en los diagramas mostrados a continuación.

Diagrama N° 1
Propuesta de distribución arquitectónica inicial



Fuente: Elaborado por la autora de este estudio.

Diagrama N° 2
Propuesta de expansión futura

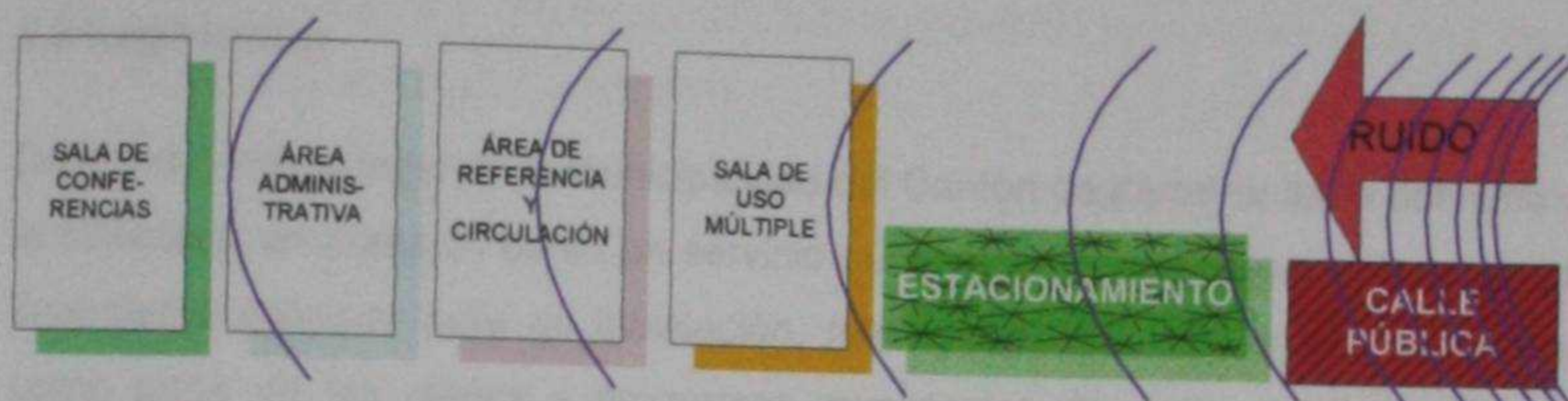


Fuente: Elaborado por la autora de este estudio.

Otro factor relevante es la distribución de los espacios, para tomar en cuenta el efecto del ruido externo sobre los usuarios y áreas de trabajo y lectura (ver ubicación propuesta en los diagramas siguientes).

Diagrama N° 3

Efecto del ruido externo en la sala de conferencias



Fuente: Elaborado por la autora de este estudio.

Diagrama N° 4

Efecto del ruido externo en la sala de lectura individual



Fuente: Elaborado por la autora de este estudio.

Se sugiere que la decoración de la biblioteca del Cantón de Zarceiro sea sencilla, con elementos que sean agradables y que vuelvan acogedoras y motivadoras las diferentes áreas, como por ejemplo plantas, flores, artesanía local, y pintar las paredes con tonos claros y cálidos que ayuden a la iluminación.

Esta debe contar con señalización, con el fin de orientar visualmente a los usuarios acerca de la forma cómo está organizada administrativamente, cómo está ordenada la colección, los tipos de servicios que se brindan y qué material bibliográfico hay y cuál es el orden. Se debe colocar en los sitios más visibles de las diferentes áreas esta señalización.

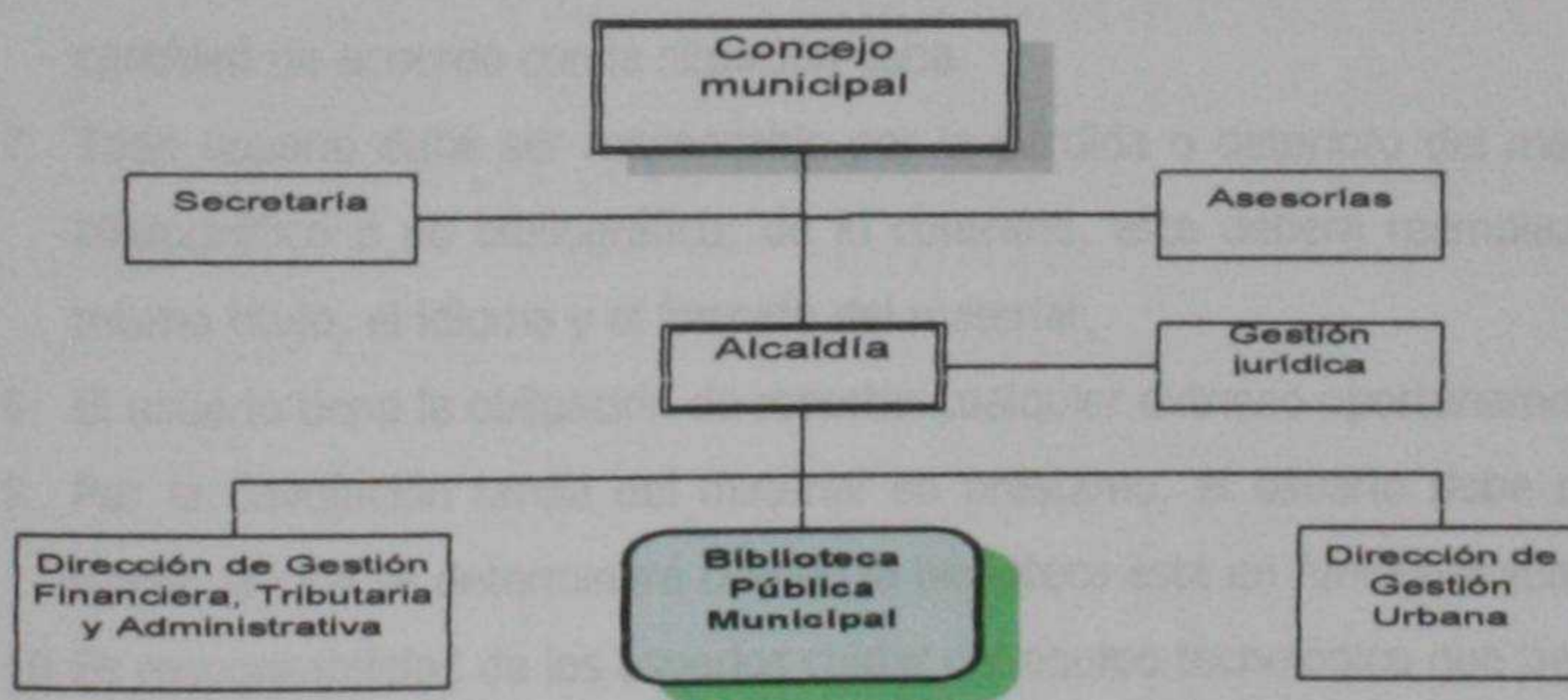
5.3 Legislación

Dentro del marco legal de la municipalidad del Cantón de Zarceró, debe definirse a la biblioteca en cuestión como un servicio público básico y asegurar los recursos financieros precisos para su instalación, funcionamiento y desarrollo constante, como parte de los planes y programas municipales de corto, mediano y largo plazos; además, en la distribución organizativa de la municipalidad, la biblioteca tiene que ubicarse al mismo nivel que los otros servicios públicos y a cargo del personal profesional en bibliotecología.

A continuación, se propone la ubicación de la biblioteca dentro del organigrama municipal:

Diagrama N° 5

Propuesta de ubicación de la biblioteca en la municipalidad



Fuente: Elaborado por la autora de este estudio.

Para poder ofrecer sus servicios, lograr sus objetivos y desempeñar sus funciones, la biblioteca pública debe estar respaldada por una normativa permanente.

Seguidamente, se proponen algunas normas o disposiciones generales para el uso de la biblioteca del Cantón de Zarceró:

1. La biblioteca será de libre acceso a todo individuo que busque información y para toda institución interesada en recibir los servicios de esta biblioteca.
2. La prestación de servicios en la biblioteca estará sujeta a la presentación de un documento o credencial vigente.
3. No se permitirá fumar (Ley No. 9028 y 7501).
4. Para realizar acciones como comer, beber, hablar en voz alta, hablar por teléfono, etc. , los visitantes deben dirigirse a los lugares donde no se perturbe el trabajo de los otros usuarios.
5. La biblioteca no se hace responsable de los objetos personales que los usuarios dejen dentro de la biblioteca.
6. La cantidad de materiales documentales para consultar simultáneamente y el número de días que tendrá el préstamo depende de los recursos con que cuenta la biblioteca y demanda de estos. El encargado determinará esta cantidad de acuerdo con la situación dada.
7. Todo usuario debe ser responsable por la pérdida o deterioro del material bibliográfico o no bibliográfico; de lo contrario, este deberá reemplazar el mismo título, el idioma y el formato del material.
8. El usuario tiene la obligación de reportar cualquier extravío oportunamente.
9. Por la devolución tardía del material en préstamo, el usuario debe pagar multa, la cual se determinará cuando la biblioteca esté en funcionamiento.
10. Es responsabilidad de los usuarios cuidar del equipo tecnológico que tiene la biblioteca.

5.4 Financiamiento

Para que la biblioteca cumpla con sus funciones, es indispensable contar con apoyo financiero a largo plazo, en forma continua de manera sostenida y regular, para así elaborar políticas de prestación de servicios, hacer el mejor uso de los recursos, contar con un acervo bibliográfico actualizado acorde con los intereses de los usuarios, disponer de personal profesional apto para llevar a cabo las tareas bibliotecológicas y poseer sistemas informáticos, deseablemente con financiamiento para su mantenimiento y actualización.

En este caso, hay otras fuentes de financiamiento posibles para la biblioteca, como impuestos locales, ayudas del gobierno y patrocinio de organizaciones locales o comunitarias.

La biblioteca del Cantón de Zarceró ha de contar con un programa de apoyo permanente por parte de la comunidad, para desarrollar ciertas actividades como, por ejemplo, colaborar con asociaciones que muestren apoyo a los objetivos de la biblioteca para establecer vínculos y pactos, sensibilizar a los miembros de la comunidad por medio de actividades para que tomen conciencia respecto de la relevancia del papel de la biblioteca en su cantón, conservar un grupo de amigos de la biblioteca, para la recaudación de fondos para la biblioteca y constituir lazos con grupos comunitarios para obtener recursos económicos para la creación o mantenimiento de instalaciones, materiales documentales y servicios.

El presupuesto anual para mantener la operación normal de la biblioteca comprende recursos de información, capacitación, remuneración del personal, proyectos especiales y los gastos corrientes en telecomunicaciones, mantenimiento del edificio y mobiliario, equipo, artículos de oficina,

encuadernación, preservación y restauración de materiales documentales de diferentes soportes, entre otros.

Tabla N° 23
Propuesta de financiamiento anual

Rubro	Costo anual (en colones)
Salarios y cargas sociales.	40.000.000.00
Capacitación.	2.000.000.00
Servicios públicos.	1.200.000.00
Inversión en bibliografía documental.	2.000.000.00
Suscripciones, bases de datos, página web, Internet, periódicos, y otros.	2.000.000.00
Inversión en equipo audiovisual.	1.000.000.00
Inversión en mobiliario.	1.000.000.00
Manutención del edificio.	1.500.000.00
Artículos de oficina.	500.000.00
Proyectos especiales.	2.000.000.00
Equipo de cómputo.	2.000.000.00
Encuadernación, preservación y restauración de materiales.	500.000.00
Otros (cámaras de circuito cerrado, fotocopidora, fax, alarma de edificio, materiales de limpieza, rótulos para señalización, escalerillas).	1.000.000.00

Fuente: Elaborado por la autora de este estudio.

Al inicio de su funcionamiento, el apoyo logístico, como pagos de servicios públicos, conserjería, mensajería, proveeduría, mantenimiento del local y zonas verdes, así como soporte informático y secretarial básico serán aportados por el personal que labora en la Municipalidad de Zarceró, mientras se consolida administrativa y presupuestariamente la autogestión de la biblioteca.

5.5 Personal de la biblioteca del Cantón de Zarceró

La gestión del personal tiene que estar basada en la motivación, participación, reconocimiento y trabajo en equipo por objetivos, para mantener una dinámica de trabajo que pueda ser adaptada por todos ellos.

El personal de la biblioteca es de vital importancia para su correcto funcionamiento, ya que, para poder ofrecer servicios eficientes, es necesario que esté capacitado y motivado para aprovechar todos los recursos disponibles a fin de satisfacer las demandas de la comunidad, conocer a los usuarios y los recursos de la biblioteca en la que trabaja.

Se propone organizar reuniones periódicas para evaluar problemas y plantear soluciones, promover una comunicación interna fluida, elaborar un reglamento de personal detallando cargos, funciones y responsabilidades y buscar un equilibrio entre el personal profesional y no profesional para optimizar su función.

Este deberá tener pleno conocimiento en cuanto a las tareas, políticas de servicios y responsabilidades precisadas por escrito; también, tiene que mostrar interés y compromiso por el desarrollo de la comunidad del Cantón de Zarceró y estar entrenado para asistir a usuarios en caso de emergencia.

Asimismo, debe contar con competencias necesarias para el desarrollo del trabajo bibliotecario, como, por ejemplo: tener iniciativa e imaginación hacia su trabajo, capacidad de relacionarse socialmente, flexibilidad, actitud positiva hacia los cambios que puedan ocurrir en la biblioteca, comprensión de las necesidades reales de la comunidad, ser participativo con los diferentes grupos de la población, manejo de las tecnologías de la información, entre otros.

El personal que gestiona y presta los servicios en la biblioteca debe estar compuesto al menos por seis personas, con el propósito de poder mantener de forma adecuada un horario, según se desprende de la encuesta realizada, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d. y de 1:00 a 5:00 p.m.

Según las Directrices Internacionales de la IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001), se deben tener las siguientes categorías de personal:

- Un bibliotecólogo (a) como jefe de la biblioteca del Cantón de Zarcerro, a quien le corresponderá planificar, organizar y supervisar los servicios bibliotecarios; planificar, organizar y supervisar los trabajos administrativos y técnicos de la biblioteca.; administrar y coordinar los trabajos derivados del tratamiento administrativo y técnico del material bibliográfico, así del personal que haya a su cargo, adoptar medidas necesarias para la seguridad del patrimonio, proponer la adquisición de los fondos que se consideren necesarios y de interés para la biblioteca de acuerdo con las directrices técnicas que proponen los organismos nacionales e internacionales, promocionar y difundir los servicios de la biblioteca, solucionar problemas y crear un clima de trabajo apropiado.
- Un profesional de biblioteca (recomendable), para que realice labores de catalogación y clasificación del material bibliográfico y no bibliográfico, control y manejo de los medios tecnológicos y control de la adquisición del material bibliográfico y no bibliográfico.
- Un técnico de biblioteca (recomendable), para colabore en la devolución y préstamo del material a los estantes, procesar los materiales documentales de la biblioteca, verificar si el material está ubicado en los estantes, registro de datos, y consultas de lectores de nivel básico.
- Una persona especializada para que cumpla funciones específicas como ser administradores de sistemas informáticos y personal administrativo,

financiero y de capacitación, donde inicialmente la Municipalidad puede apoyar con el personal respectivo actual a tiempo parcial.

- Una persona que se encargue de la vigilancia de la biblioteca (recomendable).
- Una persona de apoyo que cumpla labores de limpieza, donde inicialmente la Municipalidad puede apoyar con el personal respectivo actual a tiempo parcial..

Dichas directrices también establecen que el equivalente de un empleado a jornada completa por cada 2.000 habitantes y los bibliotecarios titulados deberán constituir la tercera parte del personal (con exclusión del personal de apoyo).

De igual manera, la biblioteca debe de estar dirigida, además del profesional en bibliotecología, por un comité de la biblioteca adecuadamente establecido, formado por representantes de la comunidad y miembros del consejo municipal para tomar las decisiones definitivas sobre la política general.

La selección de la persona encargada de la biblioteca será responsabilidad del alcalde y los miembros del consejo municipal y serán quienes les asignarán las funciones y tareas por ejecutar, tomando en cuenta esta propuesta.

Algunos de los requisitos que se tomarían en cuenta para la elección de la persona encargada de la biblioteca son estos: profesional en bibliotecología, buena presentación, disponibilidad de horario, buenas relaciones personales, originaria de la comunidad (si fuera posible) y con conocimientos en administración.

Es crucial que el personal de la biblioteca reciba capacitación periódica, y por ello, debe existir un programa planificado y permanente de actualización.

5.6 Recursos tecnológicos

Se hace indispensable que la biblioteca del Cantón de Zarceró cuente con equipos multimedia, audiovisual, de sonido e informático necesarios para el acceso y consulta de todos los recursos que tenga la biblioteca. Puede contarse con una aplicación informática sencilla y amigable, de manera que el personal técnico y profesional, con una adecuada capacitación y asesoramiento, se involucre en los proyectos de automatización.

El profesional responsable de la biblioteca será quién defina en su momento cuál aplicación informática implemente, pues pueden influir varios aspectos como, conocimiento del paquete, recursos presupuestarios, popularidad, entre otros. En el mercado, existen diversas aplicaciones para la administración de bibliotecas, algunas son de altos costos que por lo general son adquiridos por grandes instituciones; también, existen otras de menores costos y hay gran variedad de acceso libre o sin costo. Por tal motivo, la elección depende de las necesidades y presupuestos de las bibliotecas.

Algunos de los programas de acceso libre se describen a continuación:

1. Winlisis: Su uso es común entre profesionales en bibliotecología, su manejo e implementación es simple y la rigidez que comentan sus usuarios es relativa a la experiencia de quién lo utiliza. Es de acceso libre desde la página *web* de la UNESCO:

2. OpenBiblio: Es un *software* libre o "gratis", trabaja en red y *web*, se ha popularizado bastante en el contexto bibliotecario. Su instalación es más complicada que otros paquetes, debido a que debe estar instalado en servidor de bases de datos "mysql", un servidor *web* "apache" y lenguaje de programación "php"; donde se requiere equipo computacional específico y mucho soporte informático.
3. BookDB2: El programa es para ambiente "Windows", de licencia gratuita y su interfaz gráfica permite la organización de la colección de libros, creando una detallada ficha para cada uno de ellos con datos tales como autor, título, editorial, categoría, ISBN, páginas, etc.; consulta las entradas de la base de datos por autor, título o categoría. Cuenta además con un sistema de control de préstamos, y permite también exportar la base de datos a varios formatos, se puede localizar en Internet en la siguiente dirección: <http://www.spacejock.com/BookDB.html>.
4. BiblioteQ: Programa para ambiente "Windows", de licencia gratuita. Se encarga de la gestión de una biblioteca o de un fondo documental. Se especializa en la gestión de documentos mediante una interfaz gráfica que se destaca por la facilidad con la que se introducen los datos. Para esta labor, se conecta a una base de datos local y utiliza las prácticas funciones, cuenta con soporte de bases de datos SQLite y del protocolo Z39.50. Con este gestor, puede generar listados de revistas, materiales audiovisuales o libros, así como controlar a los usuarios y manejar las reservas. Se encuentra disponible en: <http://www.descargargratis.com/biblioteq>.
5. Biblioteca 2000: Es un *software* de ambiente gráfico un poco más sencillo que los anteriores, El programa dispone de tres módulos: Administración, Consulta, y Gestión de préstamos. Permite llevar el control tanto de la entrada y salida de los libros, así como de los préstamos realizados.

También, es posible efectuar búsquedas, imprimir fichas, etc., fue elaborado por Daniel Pajuelo V.; se encuentra en esta dirección: <http://biblioteca-2000.archivospc.com/>.

6. Otra posibilidad es el desarrollo una aplicación informática propia, que posea características similares a las aplicaciones antes descritas, de manera que, dada la necesidad de emigrar datos, se logre satisfactoriamente.
7. Se recomienda que la biblioteca en cuestión cuente con el programa JAWS (Job Access with Speech) el cual es un software lector de pantalla para ciegos o personas con visión reducida. Su finalidad es hacer que ordenadores personales que funcionan con Microsoft Windows sean más accesibles, convierte el contenido de la pantalla en sonido, de manera que el usuario pueda acceder por él sin necesidad de verlo.

Se debe contar, además, con al menos los siguientes equipos:

Equipo multimedia:

- 3 televisores de pantalla plana
- 2 reproductores de CD, DVD y "Blue Ray"
- 5 videoproyectores (Video Beam)
- 5 pantallas para proyección
- 2 dispositivos para anuncios tipo "banner"
- 1 cámara digital
- 1 videograbadora
- 1 grabadora de voz
- 1 pizarrón electrónico interactivo
- 1 equipo de sonido
- 20 audífonos, parlantes y micrófonos.

Equipo de cómputo:

- 24 microcomputadoras y 2 computadoras portátiles (las especificaciones se detallarán según la oferta tecnológica y modelos al momento de la compra).
- 1 servidor de aplicaciones.
- 1 equipo de acceso a internet (*modem y router*).
- 2 impresoras, según las necesidades del área por ubicar.
- 27 fuentes de potencia ininterrumpida para proteger los equipos.
- 6 memorias portátiles USB.
- 1 equipo específico para personas con necesidades especiales.
- 1 digitalizador de imágenes (escáner).

Equipo para oficina:

- 1 equipo para el comedor de empleados
- 1 equipo para limpieza y aseo
- 1 facsímil (fax)
- 1 fotocopidora

5.7 Servicios de información

Los servicios que prestará la biblioteca pública del Cantón de Zarcerro deben satisfacer convenientemente las necesidades de su comunidad; un usuario satisfecho comentará de su experiencia positiva con muchas personas. Por este motivo, es crucial saber orientarlo. El usuario es, al fin y al cabo, la razón de ser de la biblioteca y por ello se debe llegar al usuario, captar su atención, habituarlo a que visite la biblioteca y que necesite de los servicios.



A continuación, se describen algunos servicios:

1. Asistencia a los usuarios en el manejo, identificación y uso de las obras de referencia de las fuentes de información impresas o virtuales, para lograr conseguir que toda la información requerida sea satisfecha.
2. Préstamo de materiales documentales a domicilio y a sala, para estimular la investigación y la lectura en todos los grupos de edad.
3. Actividades de promoción de la lectura, para que la población visite la biblioteca y se fomente el interés por el libro: clubes de lectura en donde grupos de personas periódicamente se reúnen con el fin de intercambiar opiniones acerca de autores, temas, libros y otros y de esta manera, puedan existir nuevos lectores y el disfrute de la lectura; hora del cuento para fomentar el gusto de los niños hacia la lectura en el cuento; teatro de títeres para fomentar la imaginación, exposiciones de trabajos para atraer distintas personas a la biblioteca; fomento de agrupaciones de artistas locales; promoción cultural comunitaria como por ejemplo campañas cívicas, marchas del libro, festivales de lectura, etc.
4. Periódico mural, para informar acerca de acontecimientos en el cantón de Zarceró, problemas de la comunidad, sucesos sociales, económicos y culturales, actividades manuales o artísticas, etc.
5. Acceso a Internet, para que los usuarios tengan la oportunidad de acceder a una gran cantidad de información contenida en la red, para su desarrollo personal, su educación y su enriquecimiento cultural; para ello, el personal de la biblioteca será el encargado de orientarlos con respecto a su uso efectivo y responsable. Mediante éste se pueden ofrecer los siguientes servicios:

- a. Elaboración y acceso a listas o bases de datos FAQ (Frequently Asked Questions) de preguntas y respuestas frecuentes.
- b. Organización de servicios de referencia electrónica en los que la comunicación con los usuarios se lleva a cabo a través del correo electrónico, la web y la mensajería instantánea; se puede realizar en forma cooperativa por un grupo de bibliotecas o expertos.
- c. Relaciones de enlaces a páginas web ordenadas por materia para facilitar el acceso a la información de interés para los usuarios.
- d. Servicios interactivos remotos a través de internet, evitando traslados innecesarios a los usuarios.
- e. Formularios disponibles en la web de la biblioteca, los cuales permiten cursar en línea solicitudes de préstamo interbibliotecario, peticiones de identificación de usuario, propuestas de adquisiciones, reservas de instalaciones y equipos, visitas para grupos, sugerencias para la mejora de los servicios y otros.
- f. La biblioteca puede mercadear a través de su página web y del correo electrónico, alertas informativas con información sobre sus actividades, convocatorias, novedades o cualquier otro aspecto que se considere importante para los usuarios y boletines de noticias.

Para poner en marcha este servicio, es necesario tomar en consideración el número de computadoras que se van a adquirir, los programas necesarios para el correcto funcionamiento, mobiliario e infraestructura adecuados, conexión estable y un servidor que ofrezca la salida a Internet.

Para el uso debido de este, es imprescindible tener una normativa clara, ya sea para emplear programas de control de tiempo del equipo, para limitar el uso diario de consulta, igual para limitar la consulta semanal a horas no consecutivas, para reservar el uso y otras especificaciones que se consideren adecuadas.

También es importante considerar lo que se rige en la Ley de Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, número 8039 del 5 de octubre del 2000, la cual contempla la disposición de medidas tecnológicas, destinadas a proteger los derechos de autor y propiedad intelectual.

6. Talleres y cursos: Es importante que en la biblioteca se propicien actividades novedosas y atractivas que sean del interés de la comunidad, para que se comparta la experiencia de aprender, se estimule la creatividad, se desarrolle la capacidad de cooperación, intercambio y autonomía. En los talleres o cursos se tratarán temas, según los intereses de la comunidad indicados en la encuesta aplicada a la población de Zarcero y deben enfocarse a todos los individuos, especialmente a la juventud y niñez.

7. Fotocopiado: Es fundamental implementar este servicio en la biblioteca del Cantón de Zarcero, porque es un apoyo que los usuarios tienen, sobre todo en el caso de las obras de consulta, hemeroteca y reserva, que no se prestan a domicilio, o bien cuando, por el horario de la biblioteca, o de los usuarios no es posible que permanezcan mucho tiempo en ella. En este caso, cuando en la biblioteca se cuenta con uno o pocos ejemplares de determinada obra, es muy útil para que todos los usuarios hagan uso de este servicio. Al utilizar este recurso, es importante tomar en consideración que los usuarios no abusen del servicio y por ello deben conocer acerca de los derechos de autor y al uso ético del material bibliográfico. Lo ideal es que pueda haber una persona dedicada a esta tarea, para que el bibliotecólogo se dedique a las funciones propias de su responsabilidad. Se recomienda ubicar este servicio en la zona de "circulación", es decir, alejado de la sala de lectura, que requiere de silencio y también es relevante llevar un control estadístico de las fotocopias realizadas.

8. Memoria local: Las bibliotecas públicas deben ser recopiladoras y difusoras del patrimonio y la memoria de las comunidades. De este modo, un servicio que se puede brindar es disponer de espacios en la biblioteca del Cantón de Zarceró para los testimonios de la historia local (fotografías, remedios naturales, oraciones antiguas, temas relacionados con la comunidad, cartas, actas, encuentros intergeneracionales y entrevistas con los miembros mayores de la comunidad), como agricultores y personas que se dedican a la lechería, para conocer sus técnicas en la siembra o en la producción de leche. La información adquirida se preserva en el archivo de memoria del cantón y se puede publicar en el sitio *web* de la biblioteca, con el objetivo de conservar, documentar y difundir información tradicional y local, motivar el interés de la comunidad adulta joven y jóvenes por las vivencias de las personas adultas mayores y favorecer para que ellos tengan una vida más activa.

9. Préstamo de documentos: El préstamo del material bibliográfico fuera de la biblioteca puede considerarse como una transacción entre la biblioteca y el usuario, en el cual la biblioteca cede parte de sus fondos de manera desinteresada, y el usuario adquiere el compromiso de la devolución. Este es un servicio por excelencia, el cual permite que el usuario pueda emplear las colecciones que estén accesibles, además de las obras de referencia de préstamo. Para este servicio, se redactaría un reglamento, que ha de constar de una serie de elementos: identificación de los prestatarios que acredita la pertenencia de los usuarios a la institución, el tipo de material que se presta, fijación del periodo de préstamo, número de ejemplares que han de salir en préstamo, duración del préstamo y fecha de transacción. Este va a ser gestionado de forma automatizada, el cual se hace de una manera más rápida y eficaz, evitándose el máximo de limitaciones y cualquier anomalía; además de que los usuarios conozcan cuál es el

material bibliográfico o audiovisual con que cuenta la biblioteca. Para llevar a cabo esta tarea, se implantará un sistema automatizado, debidamente estructurado según los requerimientos y que cumpla a cabalidad con las expectativas de la biblioteca.

10. Charlas de capacitación y formación de usuarios: Se brindarán a todos los usuarios, en forma personal o en grupo, se tratará sobre el uso adecuado del OPAC y se les enseñará el funcionamiento general de los servicios de la biblioteca.
11. Charlas informativas impartidas por expertos para tratar temas como sexualidad, valores, nutrición, plantas medicinales, ganadería, salud, agricultura y drogas; de acuerdo con solicitud expresa y apoyo de funcionarios de diversas instituciones gubernamentales y privadas.
12. Página web: Los contenidos de ésta serán distribuidos de la siguiente manera: información sobre la biblioteca: visión, misión, localización y acceso a la biblioteca, horario de atención, personal, número de teléfono, correo electrónico, servicios, datos de la biblioteca y sus áreas. Puede contener información y enlaces sobre las instituciones de la localidad, actividad empresarial, datos del cantón, recopilación de información del cantón, asociaciones, historia, servicios, turismo, y otra información que se considere de interés y que afecte a la comunidad. La página web definitiva será determinada por el profesional encargado de la biblioteca. Para esta propuesta se ha realizado una página como muestra, ver anexo 14 que se puede consultar en la siguiente dirección: <http://www.sites.google.co/site/bibliotecadezarcero>.
13. La biblioteca deberá tener un programa permanente de formación de los usuarios; para ello, se elaborarán guías que informarán sobre los materiales

bibliográficos y no bibliográficos que posee y los servicios que se proporcionan. Las exposiciones son un recurso bastante importante para la difusión cultural entre el público en general y se recomienda realizar las bibliográficas (material bibliográfico propio de la biblioteca o libros de la historia local; artísticas (pinturas, esculturas, fotografías y otras obras de autores locales actuales o referidas a la localidad, divulgativas, trabajos de aficionados o escolares sobre un tema local (historia, narraciones de tradición oral) etc.

14. Boletín y folleto de la biblioteca: Se elabora un boletín con noticias, eventos, exposiciones, talleres y otras actividades en general, para que las personas se informen y visiten la biblioteca (anexo No.15), así como un folleto de información básica y general de la biblioteca (anexo No. 16).
15. Utilización de la pizarra informativa: Con el fin de proveer información a los usuarios acerca de acontecimientos en el municipio, problemas de la comunidad, sucesos sociales, económicos y culturales, actividades manuales o artísticas, etc.
16. Préstamo interbibliotecario: Se lleva a cabo a través de convenios entre las bibliotecas de las distintas instituciones para que, a través del préstamo, se provea a los usuarios de la información que la biblioteca municipal no posea.
17. Documentos en Braille, para facilitar el acceso a la información de personas con diversas limitaciones visuales.
18. Difusión externa: Se utilizarán diversos medios para comunicar a la comunidad sobre eventos y actividades propias de la biblioteca, como el

periódico de la comunidad, sitio web de la biblioteca, el canal 2 de red de cable del Cantón, pizarra luminosa gigante ubicada diagonal al parque y convenios con otras páginas web de la zona.

19. Servicio especial exterior, para el préstamo de material bibliográfico o material no bibliográfico a domicilio, dirigido a las personas adultas mayores o con alguna necesidad especial, que tengan algún impedimento y no puedan visitar personalmente la biblioteca.
20. Inducciones y visitas guiadas para docentes y alumnos, se realiza en común acuerdo con las instituciones educativas (colegios y escuelas) para que alumnos y docentes conozcan tanto el espacio bibliotecario como los servicios que se ofrecen; además de enseñarles a realizar búsquedas de información.

En lo que se refiere a la Ley 7600, de Igualdad de Oportunidades para las personas con necesidades especiales, artículos 50 y 53, esta estipula que "las instituciones públicas y privadas deberán garantizar que la información dirigida al público sea accesible a todas las personas según las necesidades particulares y que las bibliotecas públicas de acceso público, deberán contar con servicios de apoyo..., para permitir que puedan ser efectivamente usadas por todas las personas" (2004), lo cual es importante tomarlo en consideración.

5.8 Criterios para la selección, adquisición y organización de los recursos documentales

Para que la biblioteca sea funcional y responda en forma eficaz y eficiente a los requerimientos de la comunidad de usuarios a la que sirve, es necesario que esté organizada, tanto en la parte administrativa y de rutinas de trabajo, como en la colección y los servicios que ella brinda.

Para lograrlo, es imperativo establecer una serie de procedimientos y políticas, de manera que la bibliotecaria (o) pueda tener respaldo y una guía para realizar su trabajo.

En lo relativo a los procesos técnicos correspondientes a la organización de la información para el uso y aprovechamiento del usuario, se incluyen la selección, adquisición, catalogación, clasificación, indización y disseminación selectiva, los cuales forman parte de un mismo propósito tendiente a disponer información organizada y facilitar su recuperación.

En cuanto a las colecciones, la biblioteca del Cantón de Zarcerro debe disponer de un acervo documental actualizado para todas las necesidades y para ayudar a su formación permanente como usuarios. Debe haber obras de referencia básicas, tales como atlas, enciclopedias, bibliografías, diccionarios, manuales, anuario y catálogos.

5.9 La selección del fondo documental

El especialista en bibliotecología tendrá la responsabilidad de la selección, compra y gestión de todos los fondos documentales de la biblioteca, y estará capacitado para definir una política de selección coherente y equilibrada. También, los usuarios podrían participar de forma activa mediante recomendaciones o a través de un formulario.

Se deben definir cuidadosamente las áreas de la colección de libros, revistas y material audiovisual, por cuanto de esto depende la satisfacción de necesidades de información de los usuarios, la conformación de la imagen que tengan los usuarios con respecto a la biblioteca y se debe tomar en cuenta los resultados del diagnóstico efectuado a la comunidad del Cantón de Zarcerro.

El estudio de la comunidad de usuarios y sus demandas ha de ser el factor principal para llevar a cabo la selección. Se elegirá información variada, de tal manera que contribuya a un auténtico desarrollo cultural, social, recreativo y económico de los ciudadanos del cantón de Zarceró, en todo soporte, y teniendo en cuenta a la población a la cual se va a servir. Hecha en forma participativa con toda la comunidad, dicho escogimiento abarca temas fundamentales como informática, educación (moral, cívica y familiar), turismo, salud (medicina, enfermería, veterinaria), arte y todas las manifestaciones culturales (pintura, escultura, música, folklore, danza, cine, teatro), deportes, agricultura, hogar y comercio.

De igual manera, se requiere contar con lectura recreativa como cuentos, poesía, leyendas, ciencia, entre otros; al igual que información referente a la historia y geografía local; revistas de tipo general o especializadas en áreas, diarios nacionales, locales o regionales, textos escolares, material audiovisual (películas, videos, documentales), material didáctico como el globo terráqueo, juegos didácticos, mapas y láminas.

En el proceso de selección, se tomarán ciertos criterios que habrán de aplicarse tanto para los recursos que se adquieran por compra, como para aquellos que se obtienen por canje o donación. Se regirá por las siguientes razones:

- Contenido temático: Se valorará la demanda de información de la comunidad.
- Calidad: Se tendrá en cuenta la autoridad y reputación de los autores; si son trabajos de autores esenciales para una materia o si son obras generales, especiales o de divulgación.
- Lengua de publicación: La lengua prioritaria para la adquisición es el español.

- Recursos: Es importante tomar en cuenta los recursos disponibles con que cuenta la biblioteca y medios posibles.
- Fecha de publicación: Se valorará la fecha de publicación, con prioridad en la edición más actualizada de las existentes.
- Formato de la publicación: En los recursos electrónicos se evaluará el software de recuperación, facilidad de uso, calidad y disponibilidad así como las condiciones de acceso.

Cabe subrayar que la base de una buena biblioteca pública es la efectiva selección de los recursos de información; también, hay que considerar la disponibilidad de volúmenes físicos o accesos a publicaciones digitales.

Se proponen algunas premisas para la formación de colecciones documentales:

- Establecer como principio general de la selección, la participación de los bibliotecólogos y la comunidad del cantón de Zarceró.
- Que haya un proceso permanente de evaluación, de tal manera que se conozcan las fortalezas y debilidades de la colección, para enriquecer los recursos de información en relación a las áreas que los usuarios están más interesados.
- Contar con recursos documentales disponibles de acuerdo con la demanda de la comunidad del cantón de Zarceró.
- Que haya una estrecha relación con las editoriales para conocer las publicaciones más recientes, a fin de que haya suficiente criterio en la escogencia de la información. Para ello, se pueden llevar a cabo visitas a

librerías, ferias de libros y que los representantes de las editoriales visiten la biblioteca.

- Brindar a la comunidad medios para la selección y solicitar recursos documentales como, por ejemplo, correo electrónico, cartas, reuniones, catálogos, listados, bibliografías y buzón de sugerencias.
- Elaborar manuales o guías para los procesos de selección, adquisición, descarte y donaciones.

Cabe mencionar que se tendrá una aplicación que apoye los procesos de administración de colecciones, préstamos y devoluciones.

Con respecto a la adquisición, este es un procedimiento que se lleva a cabo en una biblioteca para obtener el material documental, orientado a satisfacer las necesidades de la comunidad servida por medio de la compra, la donación y el canje, el cual estará organizado/jerarquizado según la disponibilidad económica con que cuente la biblioteca, los descuentos y pronta respuesta de parte a los proveedores.

La compra se realiza con el objetivo de adquirir materiales documentales, por lo que se necesitará contar con un presupuesto; la biblioteca puede adquirir por donación algún material bibliográfico por parte de autores, miembros de la comunidad, instituciones, editores, etc., y con el fin de enriquecer los fondos bibliográficos de la biblioteca, se pueden intercambiar publicaciones, ya sea en el caso de que se cuente con varios ejemplares de una publicación. El material bibliográfico recibido por canje y donación supone también una fuente de ingreso significativa, aunque no se realizarán con cargo a ningún presupuesto.

5.10 Organización del fondo documental

Una vez adquiridas las colecciones, hay que darse a la tarea de procesamiento técnico normalizado y preparar la variada gama de documentos, libros revistas, folleto y materiales especiales como CD, video grabaciones y otros, para facilitar su acceso y recuperación. Para llevar a cabo este proceso, se necesita organizar las etapas de catalogación descriptiva, clasificación temática de su contenido informativo, construcción de catálogos e índices, preparación física de los documentos para su almacenamiento y circulación. Es primordial manejar reglas de catalogación de aplicación internacional, que unifican los criterios de descripción documental para establecer un lenguaje común en esta labor.

Para hacer la catalogación, se propone que la biblioteca cuente con las Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCAA2), las cuales están estructuradas y normalizadas con carácter internacional, para la descripción sistematizada de todos los materiales documentales de una biblioteca. Este proceso facilita registrar en forma completa y ordenada las partes esenciales que identifican a cada uno de los materiales documentales.

Es importante tener en cuenta que, en un futuro cercano, las bibliotecas tendrán las posibilidad de utilizar las nuevas normas de catalogación conocidas como las RDA (Resource Description and Access), las cuales eventualmente reemplazarán a las Reglas de Catalogación Angloamericanas 2da. edición. Este nuevo código de catalogación se ha diseñado tanto para un entorno digital, como para recursos de todo tipo de contenido y soporte, permitiendo encontrar, identificar, seleccionar y obtener la información por parte de los usuarios.

Asimismo, se debe realizar la clasificación física del material documental de la biblioteca, con el fin de analizar individualmente cada obra y asignarle, de acuerdo

con su contenido un número de clasificación que exprese su ubicación especial dentro de una rama de conocimiento; en tal sentido, se plantea el uso del Sistema de Clasificación Decimal Dewey y la Tabla de Cutter-Sanborn.

Otro proceso imprescindible es el análisis documental para la descripción del contenido del documento (resumen/indización). En el proceso de indización, se escogen los términos más apropiados para representar el contenido de un documento (palabras clave o descriptores), para lograr la eficacia en la recuperación de documentos pertinentes. En estos casos, no se busca un documento concreto, pero sí el documento de una materia determinada; para ello, se propone utilizar el Tesouro de la UNESCO, el cual es una lista controlada y estructurada de términos para el análisis temático y la búsqueda de documentos y publicaciones en los campos de la educación, cultura, ciencias naturales, ciencias sociales y humanas, comunicación e información. Este es continuamente ampliado y actualizado, su terminología es multidisciplinaria y contiene 7,000 términos en inglés y en ruso, y 8,600 en francés y en español. Se puede consultar por Internet en la dirección <http://www.vocabularyserver.com/unesco/es/index.php?letra=A>.

De igual forma, se puede usar la Lista de Encabezamientos de Materia para Bibliotecas Públicas de la Dirección General del Libro y Bibliotecas del Ministerio de Cultura de España, el cual está disponible en Internet en la dirección <http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/LEMBP/LEMBP.pdf>.

5.11 Conservación y preservación de los materiales bibliográficos

Hay que tomar en consideración el cuidado que requiere el conservar el material bibliográfico y no bibliográfico en buenas condiciones, pues de ello depende que los usuarios (as) tengan la oportunidad de consultarlos por más tiempo.

Se debe contar con un programa de preservación y restauración de materiales documentales de diferentes soportes, para lo cual se debe disponer de recursos económicos suficientes, establecer un procedimiento de seguridad para la conservación de los soportes digitales y trabajar con el profesional informático para mantener la seguridad del sistema que se utilice.

En cuanto a la iluminación, se recomienda que predomine la natural, en combinación con la artificial, la cual debe ser del tipo adecuado al nivel de iluminación que se necesita, debe evitarse la incidencia directa de los rayos solares sobre los materiales bibliográficos y no bibliográficos.

Es necesaria una buena ventilación para toda la biblioteca, con ventiladores de techo para que reparta uniformemente el aire y así evitar el aire viciado, el cual favorece la proliferación de insectos, mohos, hongos, y otros a los libros.

5.12 Evaluación de los servicios de la biblioteca

Es importante conocer el criterio de la comunidad sobre los servicios que brinda la biblioteca, porque permite determinar el grado de satisfacción, la conformidad del horario, frecuencia de uso y otros, o sea, las debilidades y fortalezas del servicio ofrecido. Todo esto ayuda a mejorar el servicio y a conocer las necesidades y deseos de información de los usuarios; por consiguiente, se debe contar con mecanismos para dicha evaluación.

La evaluación es un proceso que se debe realizar en la biblioteca de forma continua y es fundamental, porque de los resultados que se obtienen por medio de la recopilación e interpretación de información cualitativa y cuantitativa concerniente a las actividades y servicios de la biblioteca, se pueden identificar fortalezas y debilidades. De esta manera, se conoce si la unidad de información ha

alcanzado los objetivos establecidos y su misión. Esto permite mejorar la asignación de recursos, adecuar el servicio a las necesidades de los usuarios, cambiar o crear nuevas estrategias, justificar lo que se está haciendo y renovar productos y servicios.

Hay actividades o áreas que requieren evaluación: la colección (actualización, cobertura, mecanismos de selección), circulación (disponibilidad física, posibilidades de acceso a la información, servicio de préstamo), satisfacción del usuario con los distintos productos y servicios que ofrece la biblioteca, uso del catálogo (problemas de su utilización, grado de uso, satisfacción o insatisfacción con respecto a su uso) recuperación de la información (criterio de eficiencia, tiempo de respuesta) u otras.

El diseño de evaluación debe tener muy claro qué servicios se evaluarán, cuál es el objetivo de la evaluación y qué método(s) se utilizará(n). Para obtener esta información, existen distintos métodos, tales como:

- Crear un buzón de sugerencias y ubicarlo en un lugar visible. Con ello se logran nuevas ideas, actividades y propuestas, los usuarios pueden despejar sus dudas, solicitar información, externar sugerencias y opiniones sobre el servicio de la biblioteca (horarios, servicios, atención, instalaciones...) y se demostrará a los usuarios de la biblioteca que sus opiniones son significativas. Este es indispensable para que el personal de la biblioteca mejore permanentemente su servicio, así como para reforzar y renovar el acervo bibliográfico y no bibliográfico. Para animar la participación de la comunidad de Zarcero, el buzón puede llevarse por escuelas, colegios y otros lugares públicos de la comunidad de Zarcero.
- Realizar una reunión con la comunidad y el comité de la biblioteca, para hablarles acerca de la biblioteca e informarles aspectos como cuántos y

cuáles materiales documentales se han adquirido, informar acerca de problemas existentes, cuáles actividades han dado buenos resultados, pedirles ayuda y sugerencias y, por último, solicitarles que llenen un cuestionario. Es indispensable comunicar el resultado de dicha reunión y las conclusiones a la población del cantón de Zarceró y utilizar como medio de información la página *web*, el periódico local u otro medio que se considere adecuado.

- Elaborar estudios de usuarios como medios ideales para conocer la opinión de estos acerca de los servicios que reciben y su satisfacción, y también cuáles son sus expectativas y percepciones sobre los servicios que recibe. Para ello, se pueden utilizar diferentes instrumentos, tales como los cuestionarios, las encuestas ya sea por correo electrónico, presenciales u otro medio de distribución, y las entrevistas que se hagan en forma personal o por teléfono.

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones

Una vez desarrollados los objetivos específicos del presente proyecto de investigación, llevado a cabo en la comunidad del Cantón de Zarceró, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

1. Al conocer a través del diagnóstico, las características socio-demográficas de esta comunidad, se evidencia la diversidad en cuanto a nivel educativo, edades, actividades económicas, etc. Esto implica que la biblioteca debe diseñar servicios y actividades acordes a las necesidades que la población demande según sus características.
2. Se comprobó que las necesidades de información de información son también diversas, tienen relación con sus actividades económicas, educativas, sociales y culturales. Por ejemplo, entre las áreas de conocimiento que manifiestan como necesarias en la biblioteca están: computación, agricultura, ganadería, comercio, turismo, plantas medicinales, floricultura, artes manuales, lechería, acuacultura, cultivo orgánico, hidroponía, educación, arte, folclore, artesanía, salud, nutrición, cocina, sexualidad, religión, valores, deportes y política.
3. Es claro que actualmente los servicios de información formales en la comunidad del cantón de Zarceró, es evidentemente escasa, únicamente se identificaron dos bibliotecas propias de la Escuela y el Colegio. Como se observó en el diagnóstico, obtienen información en variedad de medios informales, lo que implicaría un individuo desinformado para participar en la dinámica ciudadana.

4. Los resultados del diagnóstico demuestran lo trascendental del proyecto para la población de Zarcero, por cuanto reafirma la necesidad de que se cumpla el derecho de todo ciudadano a un acceso libre y democrático a la información.
5. El disponer de servicios de información y de actividades que refuercen los aspectos económicos, sociales, educativos y culturales, será un beneficio para toda la comunidad. Por tanto, se proponen los fundamentos básicos para la creación de la biblioteca municipal. Se incluyen criterios relacionados con la organización administrativa, la estructura física, el personal, los recursos tecnológicos, los recursos financieros, la selección y organización de los recursos documentales, el diseño de los servicios y actividades, la conservación y preservación y la evaluación.

6.2 Recomendaciones

1. Se recomienda el trabajo en conjunto con la Municipalidad, la Asociación de Desarrollo Comunal, y otros habitantes que deseen colaborar, para que se logre la creación de la biblioteca en el Cantón de Zarcero. Esto implica la sensibilización de autoridades, dirigentes y comunidad en general
2. El apoyo municipal es fundamental en los procesos de operación y ejecución del proyecto de biblioteca municipal, ya que es de esa manera que se podrán llevar a cabo con eficiencia los servicios y las actividades que se ofrezcan a los usuarios.

3. Considerar la diversidad de la población en cuanto a características socio-demográficas, necesidades económicas, educativas, culturales, sociales y de información, en selección de los recursos documentales y en el diseño de los servicios y demás actividades, de manera que se adecuen a sus requerimientos.
4. Se recomienda que se considere la adquisición de al menos el equipo tecnológico básico para la gestión de la biblioteca. En cuanto al software, existe la posibilidad de adquirir de acceso libre, sin embargo esta propuesta incluye el diseño de una aplicación adecuada a las necesidades de esta biblioteca que se ofrece gratuitamente.
5. Con respecto a personal, se recomienda que la municipalidad apoye con su personal algunas tareas de la biblioteca, por ejemplo, el soporte informático, secretarial, y misceláneo. En cuanto al equipo de bibliotecólogos, se sugiere que al menos uno de ellos tenga el grado de licenciatura para que cumpla las funciones de coordinador.
6. En cuanto a la construcción del edificio para la biblioteca, es importante que se pueda contar con un equipo interdisciplinario: bibliotecólogo, arquitecto, informático, ingeniero y otros profesionales quienes establezcan las pautas que se deben seguir, considerando el terreno, la infraestructura y el costo.
7. Sobre la evaluación de la biblioteca y sus servicios, es conveniente que el bibliotecólogo determine los períodos en que se deba realizar, defina los indicadores según los elementos que necesite evidenciar con la evaluación, y proponga las acciones de mejoramiento de acuerdo a los resultados.

7. Bibliografía consultada

- Aprendiendo de otros en las bibliotecas públicas* (2001). Barcelona.: Fundación Bertelsmann.
- Ávila, J. (2004). *Propuesta para la atracción de usuarios infantiles potenciales en la sala infantil de la Biblioteca Pública de San Ramón, Alajuela, Costa Rica*. Tesis de licenciatura, Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, Universidad Nacional.
- Araya, C. (1986). *Historia del régimen municipal en Costa Rica*. San José, C. R.: EUNED.IFAM.
- Arias, J. (2007). *Las tecnologías de la comunicación y la formación para alcanzar metas sociales en las bibliotecas públicas*. *Revista Interamericana de Nuevas Tecnologías de la Información*, 30 (1): 6-25.
- Acevedo, C. (2000). Centros rurales sostenibles de información: una estrategia de desarrollo rural desde la investigación en bibliotecología. Recuperado 9 de mayo, 2011 del World Wide Web: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/viewArticle/3127>.
- Alfaro Ruiz (2009). Recuperado 23 de setiembre, 2010 del World Wide Web: <http://www.guiascostarica.com/provi/alfaroruiz.htm>.
- Arévalo, V. (2003). *Diccionario de terminología archivística*. Buenos Aires: Ediciones del Sur.
- Azofeifa, F. y Azofeifa, M. (2004). *Bibliotecas comunitarias*. San José, C. R.: EFUNA.
- Azofeifa, M. (2004). *Biblioteca comunitaria en el distrito de Guaitil del cantón de Acosta: una propuesta para su implementación*. Tesis de maestría, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
- Breve reseña histórica de la Unión Nacional de Gobiernos Locales (2011). Recuperado 23 de setiembre, 2010 del World Wide Web: http://www.ungl.or.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=67:historia&catid=19:ique-es-la-ungl&Itemid=2.
- Barrantes (2002). *Investigación: un camino al conocimiento*. San José; EUNED.
- Bibliotecas digitales (2002). Colima: Universidad de Colima.

- 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). Recuperado el 15 de marzo, 2011 del Word Wide Web: <http://www.aab.es>.
- Calva, J. (2010). Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria. Recuperado el 21 mayo, 2011 del World Wide Web: <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI11/necesidades.html>.
- Castillón, S. (2001). *¿Crea la biblioteca ciudadanos mejor informados?* *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 24 (2): 103-111.
- Castro, C. (2002). *La biblioteca pública en el Perú: avances y perspectivas*. Lima: Colegio de Bibliotecólogos del Perú.
- Costa Rica. Instituto Nacional de Estadística y Censos (Censo 2011). Recuperado el 20 julio, 2012 del World Wide Web: <http://www.inec.gocr/AMS/Censos/Censo%202011/Resultados%20preliminares/C%2003.%20Costa%20Rica%20Población%20total%20por%20zona%20y%20sexo,%20según%20provincia,%20cantón%20y%20distrito.xls>
- Costa Rica. Instituto de Fomento y Asesoría Municipal y Federación Occidental de Municipalidades de Alajuela. (2011). [http://www.ifam.go.cr/PaginaIFAM/docs/PRODUCTOS%20FOMUDE%202006-2011/R3 Productos/P37%20Planes%20GIRS%20FEDOMA/Zarcero.pdf](http://www.ifam.go.cr/PaginaIFAM/docs/PRODUCTOS%20FOMUDE%202006-2011/R3%20Productos/P37%20Planes%20GIRS%20FEDOMA/Zarcero.pdf).
- Costa Rica. *Leyes, decretos, etc. Ley 7600 sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad* (2004). San José, C.R.: EDITORAMA.
- Chacón, L. (2001). *Automatización de bibliotecas*. San José, C. R.: EUNED.
- Chain, C. (2000). *Gestión de información en las organizaciones*. ICE-Universidad de Murcia: Diego Marín.
- Chaves, M. E. (1996). *Propuesta de servicio de información a la comunidad para la Biblioteca Pública de San Ramón*. Tesis de licenciatura, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001). Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, Sección de Bibliotecas Públicas. Recuperado el 1 de marzo 2011 del World Wide Web: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>
- Dobra, A. (1997). *La biblioteca popular, pública y escolar: una propuesta para su organización*. Buenos Aires: Ciccus..

- Dominguez, M. R. (2001). *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. España: TREA, S. L.
- Domínguez, R. y Merlo, J. (2003). *La biblioteca pública al servicio de la comunidad*. España : Universidad de Salamanca. Recuperado el 10 de octubre de 2010 del World Wide Web: www.travesia.mcu.es/estudio_FGSR/estudio.asp12k.
- España, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (2002). *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*. Recuperado el 20 de marzo 2011 del World Wide Web: <http://travesia.mcu.es/documentos/pautasserviciospdf>.
- Espileta, L. (2004). *La biblioteca pública como sitio de encuentro*. *Bibliotecas & Tecnología de la Información*, 2 (2): 18-22.
- Felicié, A. M. (2006). *Biblioteca pública, sociedad de la información y brecha digital*. Buenos Aires: Alfagrama.
- García, F. y Díaz, A. (2006). *Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Giappiconi, T., Pirsich, V. y Hapel, R. (2001). *Servicios de futuro basados en internet en las bibliotecas públicas: una investigación con ejemplos*. Barcelona: Bertelsmann.
- Giraldo, Y., Román, G. y Quiroz, R. (2009). *La biblioteca pública como ambiente educativo para el encuentro ciudadano: un estudio en la comunidad de Medellín*. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 32 (1): 47-84.
- Glosario en línea de la ALA (American Libraries Association) (2010). Recuperado el 14 de mayo 2011 del World Wide Web: <http://diccionario.reverso.net/CollabDict.aspx?srcLang=1034&targLang=1031&word=American%20Library%20Association&post=1>.
- González, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: Trea.
- González, C. (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Recuperado el 21 de noviembre 2010 del World Wide Web: www.sld.cu/galerias/ppt/sitios/bmn/usuarios_de_la_informacion.ppt.
- Gómez, J. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Recuperado 20 setiembre, 2010 del World Wide Web: <http://www.um.es/gtiweb/fjgomez/bibgen/intranet/03gestionapdf>.

- González, A. (2000). *Propuesta para la planificación y diseño de bibliotecas infantiles del Sistema de Bibliotecas de la Municipalidad de San José*. Tesis de licenciatura, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
- Hernández, H. (2002). *Diez reflexiones en torno a la lectura y la información en las bibliotecas públicas*. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 24 (2): 113-122.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2008). *Metodología de la investigación*. México: MacGraw-Hill.
- Historia de la educación en Costa Rica (2009). Recuperado 10 junio, 2011 del World Wide Web: <http://casadeoraciondanielflores.over-blog.es/article-0094-historia-educacion-costa-rica-38004902.html>.
- Holt, G. (2004). *El reto de la personalización en las bibliotecas públicas: perspectivas y expectativas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- Ingemann, J., Jacobs, D. y Vlimmeren, T. (2004). *Multiculturalidad en la biblioteca: como pueden servir las bibliotecas públicas a las poblaciones*. Barcelona: Bertelsmann.
- Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (2008). *El régimen municipal de Costa Rica*. Recuperado 9 junio, 2011 del World Wide Web: <http://www.ifam.go.cr/docs/regmunicipalcr.pdf>.
- Jaramillo, O., Álvarez, D. y Moncada, D. (2000). *La biblioteca pública y las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC): una relación necesaria*. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 30 (1): 15-50.
- Jaramillo, O., Álvarez, D. y Moncada, D. (2005). *Políticas públicas para bibliotecas públicas: una propuesta de soluciones locales a problemas globales*. *Investigación Bibliotecológica*, 19 (39): 13-27.
- Jaramillo, O., Montoya, M., Moncada P. D. (2005). *Biblioteca pública: descripción de una propuesta metodológica para la construcción de su historia*. *Rev. Interam. Bibliot.*, Medellín, 28 (1). Recuperado 21 de mayo, 2011 del World Wide Web: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-0976200500100008&lng=en&nrm=iso.
- Jaramillo, O., Montoya, M. y Uribe, A. (2008). *La biblioteca pública: su gestión en el contexto de la sociedad de la información*. Buenos Aires: Alfagrama.

- Jaramillo, O. y Montoya, M. (2000). *Revisión conceptual de la biblioteca pública*. Revista Interamericana de Bibliotecología, 23 (1-2): 13-56.
- Jornadas "Biblioteca Pública y Políticas Culturales 3a (2000). *La biblioteca pública, puerta de a acceso al conocimiento*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- Kerr, D. (2000). *Fidelizar clientes en la biblioteca pública*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- Klaassen, U. (1999). *Gestión de la calidad y marketing en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- López, M. T. (2008). *Las bibliotecas públicas municipales de Tijuana como espacios sociales para el desarrollo local*. Tesis de maestría en desarrollo regional, Tijuana, México.
- Leiva, V. y Saborío, X. (2008). *Biblioteca pública de San José: propuesta para su creación*. Tesis de licenciatura, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
- León, M. y León, L. (2002). *Cómo organizar una biblioteca escolar: infantil, primaria y secundaria*. Barcelona: Cisspraxis.
- Lozano, R. (2006). *La biblioteca pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandolos personas*. España: Trea.
- Manifiesto de la IFLA sobre la biblioteca pública 1994. Recuperado 9 mayo, 2010 del World Wide Web: www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm.
- Martínez, M. (2010). El control de bibliografía de puntos de acceso, de nombres con RDA y FRAD. VI Encuentro Internacional de Catalogadores. San José, C. R..
- Marketing en las bibliotecas (2009). Recuperado 16 junio, 2011 del World Wide Web: <http://www.absysnet.com/tema/tema30.html>.
- Melnik, D. y Pereira, M. (2005). *Bases para la administración de bibliotecas: organización y servicios*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Merlo, J. (2003). *Biblioteca pública y municipio: convivencia y conveniencia*. Educación y Biblioteca, 135: 42-50.

- Monografía del Cantón de Alfaro Ruiz (1965). Costa Rica: Imprenta Nacional.
- 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, 922. . Recuperado 10 septiembre, 2010 del World Wide Web: <http://www.aab.es>.
- Negrete, M. C. (2003). *El concepto de desarrollo de colecciones*. México: UNAM.
- Normas para bibliotecas públicas: gestión (2009). Venezuela: Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de servicios de bibliotecas.
- Núñez, Y. (2001). *Catálogo de autoridad de materia para la Biblioteca Pública Municipal de Belén, Heredia, Costa Rica*. Tesis de licenciatura, Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, Universidad Nacional.
- Obregón, R. (1955, diciembre) *Nuestras bibliotecas antes de 1890*. *Boletín de la Asociación Costarricense de Bibliotecarios*, 1 (2-3), (4-18).
- Omella, E., Permanyer, J. y Vilagrosa, E. (2009). Instrumentos básicos para la planificación estratégica del servicio de biblioteca pública. Recuperado 9 agosto, 2010 del World Wide Web: <http://www.ub.edu/bid/23/omella2.htm>.
- Ortiz, F. y García, P. (2005). *Metodología de la investigación: el proceso y sus técnicas*. México: Limusa.
- Padormo, S. (2009). *Desarrollo de colecciones y bibliotecas escolares: de la teoría a la práctica*. Argentina: Alfagrama.
- Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas (2002). Ministerio de Educación, Cultura y Deportes.
- Peña, R., Rodríguez, J. y Baeza, R. (2003). *Gestión digital de la información: bits a bibliotecas digitales y la web*. México: Alfaomega.
- Piñuel, J. (2002). Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. Recuperado 30 setiembre, 2010 del World Wide Web: <http://web.jet.es/pinuel.raigada/A.Contenido.pdf>.
- Poustie, K. (2000). *Un centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la biblioteca pública*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- Proyectos arquitectónicos de Bibliotecas Públicas* (1998). Caracas: Biblioteca Nacional.

- Quesada, E. (2000). *Plan de servicios y productos de información y recreación para atraer a las amas de casa de la comunidad de Naranjo hacia la biblioteca pública*. Tesis de licenciatura, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
- Ramírez, E. (2008). *La biblioteca pública y la formación de lectores en la sociedad de la información: memoria*. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dir.
- Ramos Curd, E. (2007). *Globalización y bibliotecas públicas*. (spanish). *Serie Bibliotecología Y Gestión de Información*, (26), 5-61.
- Retana, M. y Salas, M. (2006). *Proyección cultural de las bibliotecas públicas a la comunidad: casos de las bibliotecas públicas de Goicoechea y Santa Ana*. Tesis de licenciatura, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
- Revista Desarrollo (1990). 14:24. Asociación de Desarrollo Comunal, Zarcero.
- Rodríguez, O. y Méndez, X. (2005). *La escolarización de la biblioteca pública, con una propuesta para extender la cobertura de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica a la comunidad*. Tesis de licenciatura, Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, Universidad Nacional.
- Rodríguez, C. (2002). *La biblioteca pública: un servicio ligado a un proyecto de calidad*. En: *Revista Anales de Documentación*, 5: 303-308.
- Ruiz J. (2009). *Biblioteca y centro de compumedia de Atenas*. Tesis de licenciatura, Escuela de Arquitectura, Universidad de Costa Rica.
- Salas, R. y Pérez, M. (2004). *El gobierno local en Costa Rica: organización política y funciones*, Costa Rica: Instituto de Fomento y Asesoría Municipal. Recuperado 9 de mayo, 2010 del World Wide Web: <http://www.lfam.go.cr/PaginaIFAM/docs/globocales 1.pdf>.
- Sandoval, M. (2008). *Acciones dentro de la biblioteca pública en la sociedad información*. Tesis de licenciatura, Colegio de Bibliotecología, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Santos, V. (2010). *Biblioteca pública y desarrollo*. (spanish). *El Profesional de la Información*, 19(5), 529-533. doi:10.3145/epi.2010.sep.14
- Solano, A. S. (2007). *Formación y desarrollo del Cantón de Alfaro Ruiz*. Documento inédito.

- Spiller, D. (2003). *La provisión de recursos de información para los usuarios de bibliotecas*. Barcelona: Milenio.
- Tamayo, M. (2002). *El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. México: Editoria ILimusa.
- Tan, I. M. (2004). *Aportes de las bibliotecas públicas a la transición a una sociedad de la información en Costa Rica*. Tesis de maestría, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
- Tillett, B. (2010). RDA: Recursos, descripción y acceso – cambios en las pautas de catalogación y desafíos para la implementación. San José, Costa Rica: IV Encuentro Internacional de Catalogadores.
- Ugalde, A. (2006). *Efectos y defectos de la globalización y el indispensable aporte de los profesionales: desde las aulas y las bibliotecas a la realidad cotidiana*. Recuperado 4 de agosto, 2010 del World Wide Web: http://www.una.ac.cr/boletín_filosofía/diciembre06/documentos/aracelly.pdf1.
- Vanda, D. (2007). *Biblioteca pública y desarrollo económico*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Vásquez, M. (2002). *Centro de información y desarrollo cultural para la comunidad de Vázquez de Coronado*. Tesis de licenciatura, Escuela de Arquitectura, Universidad de Costa Rica.
- Vidulli, P. (1998). *Diseño de bibliotecas: guía para planificar y proyectar bibliotecas públicas*. Madrid: Trea.

8. Anexos

Anexo 1: Estimación de la muestra estadística

Anexo 2: Guía de entrevista

El fin es realizar un diagnóstico de intereses de información e intereses en la comunidad del Distrito Primero de Zarceró enfocado a personas claves.

Anexo 3: Cuestionario

El propósito es realizar un diagnóstico de intereses de información e intereses en la comunidad del Cantón de Zarceró enfocado a la comunidad en general y estudiantes.

Anexo 4: Matriz N° 1

El propósito es definir la organización administrativa posible de la biblioteca.

Anexo 5: Matriz N° 2

Valorar aspectos de planta física necesaria.

Anexo 6: Matriz N° 3

Su finalidad es obtener información financiera sobre la viabilidad en el tiempo para la creación de la biblioteca.

Anexo 7: Matriz N° 4

Su fin es recabar información para describir el recurso humano.

Anexo 8: Matriz N° 5

El propósito es identificar los recursos tecnológicos apropiados.

Anexo 9: Matriz N° 6

Su fin es qué criterios tomar a consideración para la selección, adquisición y organización de los recursos documentales.

Anexo 10: Matriz N° 7

Pretende sugerir los posibles productos que podría ofrecer esta biblioteca.

Anexo 11: Matriz N° 8

Pretende sugerir los posibles, servicios de información que podría ofrecer esta biblioteca.

Anexo 12: Matriz N° 9

Pretende sugerir las posibles actividades que podría ofrecer esta biblioteca.

Anexo 13: Matriz N° 10

Establecer los posibles mecanismos para evaluar los servicios de la biblioteca.

Anexo 14: Página web

Anexo 15: Boletín

Anexo 16: Folleto

Anexo 17: Base de datos y aplicación informática de gestión.

Anexo 1

Estimación de la muestra estadística

Para tener una información adecuada con un error estándar menor de 1.53% (0.0153) y al 90% o más de confiabilidad y para determinar el tamaño de la muestra, cuando los datos son cualitativos, es decir para el análisis de fenómenos sociales o cuando se utilizan escalas nominales para verificar la ausencia o presencia del fenómeno a estudiar, se recomienda la utilización de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

siendo $n' = \frac{s^2}{\sigma^2}$ sabiendo que:

σ^2 es la varianza de la población respecto a determinadas variables.

s^2 es la varianza de la muestra, la cual podrá determinarse en términos de probabilidad como $s^2 = p(1 - p)$

se es error estándar que está dado por la diferencia entre $(\mu - \bar{x})$ la media poblacional y la media muestral.

$(se)^2$ es el error estándar al cuadrado, que nos servirá para determinar σ^2 , por lo que $\sigma^2 = (se)^2$ es la varianza poblacional.

Solución:

$$N = 4004$$

$$se = 0,0153$$

$$\sigma^2 = (se)^2 = (0,015)^2 = 0,000234$$

$$s^2 = p(1 - p) = 0,9(1 - 0,9) = 0,09$$

$$\text{por lo que } n' = \frac{s^2}{\sigma^2} = \frac{0,09}{0,000234} = 384,467$$

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}} = \\ = 384,467 / (1 + (384,467 / 4004)) = 351$$

Tenemos que la población del distrito de Zarcero es de 4004 y que el tamaño de la muestra es $n = 351$.

Anexo 2**Universidad Nacional****Facultad de Filosofía y Letras****Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**

Guía de entrevista N° 1

Presentación del proyecto

Beneficios a la comunidad

Servicios y productos

Apoyo

Posible ubicación de la biblioteca

Sugerencias

Comentarios

Anexo 3

Universidad Nacional

Facultad de Filosofía y Letras

Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

Cuestionario N° 1***"Diagnóstico de necesidades de información, Distrito Primero de Zarco"***

Estimado (a) señor (a) (ita):

El siguiente cuestionario está dirigido a la comunidad del Distrito Primero de Zarco. Tiene como propósito recopilar información sobre las necesidades de información, por lo tanto, agradecemos de antemano su colaboración; la información suministrada será tratada de manera confidencial.

Instrucciones: Marque con una equis dentro del paréntesis según la opción que usted elija y escriba su respuesta cuando así se requiera en los renglones o cuadros establecidos.

I parte: Perfil del usuario.

1. Nivel académico

- Primaria
- Secundaria
- Universitaria
- Ninguna
- Otra _____

2. Género

- Femenino
- Masculino

3. Grupo etario

- Menos de 12 años
- De 13 a 18 años
- De 19 a 29 años
- De 30 a 49 años
- Más de 50 años

4. Actividad a la que se dedica:

- Estudiante
- Docente
- Hogar
- Trabajo agrícola
- Comercio
- Otra profesión _____

5. Lugar de residencia

- Zarcero
- Laguna
- Tapezco
- Guadalupe
- Palmira
- Zapote
- Brisas
- _____

II parte: Necesidades de información

6. Cuando necesita buscar una información, qué instituciones visita?

- Biblioteca escolar
- Biblioteca colegial
- Biblioteca universitaria
- Biblioteca particular
- Otra _____

7. Qué otras fuentes utiliza para obtener la información requerida?

- Prensa escrita nacional
- Publicación local
- Internet
- Radio
- Televisión
- Vecino (a)
- Sacerdote o pastor de iglesia
- Universidades
- Ministerio de Agricultura y Ganadería
- Cooperativa
- Clínica de Seguro Social
- Hospital
- Pulpería
- Asociación de Desarrollo Comunal
- Cantina
- Tienda
- Soda
- Mercado
- Fax
- Correo
- Información en autobús
- Revista
- Biblioteca

8. La biblioteca a la cual usted asiste, satisface sus necesidades e intereses de información

- Sí
- No

9. ¿Considera usted que una biblioteca pública municipal es necesaria para el desarrollo cultural y educativo de una comunidad?

- Sí
- No

10. ¿Qué materias o áreas del conocimiento desearía consultar?

- Computación
- Agricultura

- Ganadería
- Comercio
- Turismo
- Plantas medicinales
- Floricultura
- Artes manuales
- Lechería
- Aguacultura
- Cultivo orgánico
- Hidrofonía
- Educación
- Arte
- Folclore
- Artesanía
- Salud
- Nutrición
- Cocina
- Sexualidad
- Religión
- Valores
- Deportes
- Política
- Otra

11. De los siguientes servicios, ¿cuáles considera usted que se deberían implementar en la Biblioteca?

- 11.1 Solicita documentos para consultarlos en la biblioteca
- 11.2 Solicita documentos para llevarlos a la casa
- 11.3 Fotocopias
- 11.4 Internet
- 11.5 Cursos
- 11.6 Capacitaciones
- 11.7 Charlas
- 11.8 Pizarra mural
- 11.9 Pizarra informativa
- 11.10 Exposición de libros
- 11.11 Exposiciones de arte
- 11.12 Talleres
- 11.13 Club de lectores
- 11.14 Otra

12. ¿Qué actividades le gustaría que la biblioteca le ofreciera?

12.1 Promoción a la lectura

12.2 Exposiciones variadas

12.3 Teatro de títeres

12.4 Concursos

12.5 Discusiones sobre libros

12.6 Ferias científicas

12.7 Talleres

12.8 Semanas culturales

12.9 Actividades de promoción de la cultura

Información sobre la comunidad, municipalidad e instituciones.

12.11 Otra: _____

13. ¿Qué horario consideraría adecuado para consulta en la Biblioteca?

13.1 Mañana

13.2 Tarde

13.3 Vespertino

13.4 Noche

Desea agregar algún comentario.

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 4

Matriz N° 1

Organización administrativa

Elemento	Instancias	Descripción
Funciones		
Horarios de trabajo		
Distribución del personal		
Logística		
Planificación		
Evaluación del servicio		

Anexo 5

Matriz N° 2

Infraestructura

Recurso físico	Descripción
Edificio	
Mobiliario	
Ubicación geográfica	
Accesos	
Áreas de estudio	
Áreas administrativas	
Áreas para colecciones	
Áreas comunales	
Otras áreas	

Anexo 6

Matriz N° 3

Recurso financiero

Financiamiento aportado por:

Recurso financiero	Descripción
Presupuesto institucional	
Presupuesto externo	

Distribución del recurso financiero:

Recurso financiero	Descripción
Instalaciones	
Equipo	
Adquisición de material	
Gastos generales	
Recursos humanos	
Mantenimiento	
Servicios	
Otros	

Anexo 7

Matriz N° 4

Recurso humano

Recurso humano	Descripción
Personal profesional	
Personal de apoyo informático	
Personal de apoyo logístico	
Personal de apoyo misceláneo	
Otro personal de apoyo	

Anexo 8

Matriz N° 5

Recurso tecnológico

Recurso tecnológico	Descripción
Computadoras	
Scáner	
Impresora	
Proyector de video	
Teléfono	
Fotocopiadora	
Fax	

Anexo 9

Matriz N° 6

Recurso documental

Criterios	Descripción
Selección	
Adquisición	
Catalogación	
Clasificación	
Automatización	
Recuperación	

Anexo 11

Matriz N° 8

Productos

Productos	Descripción
Boletines	
Folletos de información comunal	
Lista de adquisiciones	

Anexo 12

Matriz N° 9

Actividades

Actividades	Descripción
Charlas	
Reuniones comunales	
Videos	
Actividades musicales	

Anexo 13

Matriz N° 10

Evaluación


Mecanismos	Descripción
Buzón de sugerencias	
Reunión con la comunidad y el comité de la biblioteca	
Estudios de usuarios	

Anexo 14

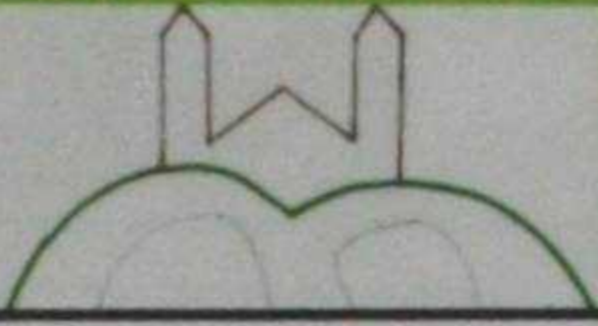
Página web

La página web definitiva será determinada por el profesional encargado de la biblioteca. Para esta propuesta se ha realizado una página como muestra que se puede consultar en la siguiente dirección:

<http://www.sites.google.co/site/bibliotecadezarcero>.



Biblioteca Pública
Municipal de Zarcero



[Buscar en este sitio](#)

Biblioteca de Zarcero

[Página principal](#)

[Contactos](#)

[Nuevas adquisiciones](#)

[Documentos disponibles](#)

[Eventos y Noticias](#)

[Calendario](#)

[Enlaces útiles](#)

[Fotografías](#)

[Boletín](#)

[Folleto](#)

Reciente

7 de mayo de 2012
película "EL estudio individual" a las 10:00 am

ZARCERO - 100 AÑOS


Ver información en el boletín y en calendario

Página principal

Bienvenidos.
La biblioteca pública municipal de Zarcero, les brinda sus servicios a todos los residentes del cantón de Zarcero y lugares cercanos.

Ubicación:
300 metros al norte de la iglesia de la localidad

Telefonos	Horario	Contactos	Personal bibliotecario
Tel. 2463-9999	Días: lunes a viernes	Web: http://sites.google.com/site/bibliotecadezarcero	Lic. Betty Marmol Piedra
Fax. 2463-0000	Abre: 8:00 am	Correo: bibliotecadezarcero@gmail.com	Bach. Pablo Marmol Duro
Cel. 8899-0000	Cierra: 5:00 pm	Apdo. Postal: apdo 999-4000 Zarcero	Tec. Nonito Bravo



Servicios

- Consulta a obras de referencia.
- Préstamo de materiales a domicilio y a sala.
- Actividades de promoción de lectura.
- Periódico mural.
- Acceso a internet.
- Talleres y cursos.
- Fotocopiado
- Memoria local.
- Préstamo de documentos.

Equipamiento

- Acceso para personas con discapacidad.
- Sala de conferencias.
- Sala de lectura individual.
- Sala de lectura grupal.
- Sala de cómputo e internet.
- Sala de uso múltiple.
- Sala de audiovisuales y afines.
- Sala de exposiciones.
- Área de circulación y préstamos.
- Área de fotocopiado.
- Servicios sanitarios.
- Área administrativa.

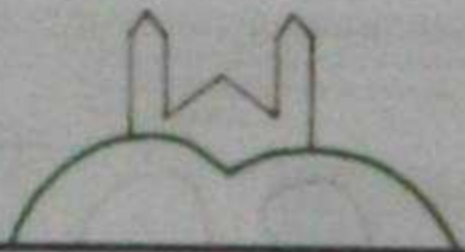
Misión

La misión de esta biblioteca será proporcionar a todos los integrantes de la comunidad información oportuna y actualizada, mediante recursos y servicios adaptados a sus necesidades y requerimientos, con la finalidad de garantizarles el libre acceso a aquella información que resulte más adecuada a sus necesidades, fomentar el rescate y difusión de las producciones culturales y locales y satisfacer sus demandas para la recreación y uso del

Boletín informativo



**Biblioteca Pública
Municipal de Zarco**



Boletín Informativo No. 1

Fecha: mayo de 2012

Teléfono No. 2403-0909 - Fax. 2403-0300 - Avenida postal 395-4000 Zarco

Correo: bibliotecazarco@gmail.com - web: <http://www.google.com/ur/bibliotecazarco>

Próximos eventos.	Día
Día del agricultor	12 mayo-12
Curso de pintura	21 junio-12
Charla sobre impuestos	1 julio-12
Cuenta cuentos	12 junio-12
Vista del obispo	15 ago-12

Noticias recientes:

- * Inauguración del edificio de la cooperativa Coopecar, el día 15 mayo-2012
- * El asfaltado de la calle de Laguna a La Peña, está concluido
- * Al cetro por la Municipalidad recibes de impuestos del primer trimestre

Iluminación del parque



El parque de Zarco fue oficialmente iluminado, contando con la presencia del Sr. Alcalde Sr. Alejandro Salas. Se instalaron 23000 bombillos multicolor que agrado a la comunidad, la cual se estimó en más de 400 personas. Fue una noche mágica, donde se escucharon las alegres notas del mariachi "Los novenos", quienes pusieron a cantar y bailar a los presentes.

ZARCERO - 100 AÑOS -

Fue creado el comité de apoyo para la celebración de los cien años del cantón, conformado por personalidades del cantón. Entre su cometido está la programación de esta magna fecha el próximo año 2015. Felicidades y les deseamos éxitos en sus funciones.



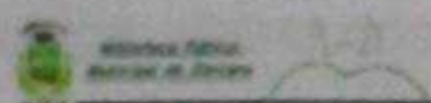
Nuevas adquisiciones de la biblioteca

- Entre las nuevas adquisiciones de la biblioteca están:
- * Un proyector de multimedia
 - * 21 libros de consulta a nivel de educación secundaria
 - * 13 libros a nivel de educación primaria
 - * 1 lote de material didáctico para niños.
- Severde sus dudas ver más información en la página web o directamente.*

Atención: El próximo día domingo 7 de mayo de 2012 se estará presentando la película "El estudio individual" a las 10:00 am en nuestro local, esta película es de mucha ayuda para los niños y adolescentes en aspectos de técnicas de estudio.

Anexo 16

Folleto


**BIBLIOTECA PÚBLICA
MUNICIPAL DE ZARCO**
**Dirección:**

300 mts. norte de la iglesia de Zarco

Acceso internet

Web: <http://www.google.com/web/biblioteca/zarco>
Correo: brunocastaneda@gmail.com

Teléfonos:

Teléfono: 2463-9999
Fax: 2463-0000

Horario:

Lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm

**Personal:**

Lit. Betty Marmol Piedra (Directora)
bmarmol@yahoo.com
Bach. Pablo Marmol Duró
pmarmol@gmail.com
Tec. Nando Bravo
nbravo@yahoo.com

La colección general tiene 16.000 títulos que abarcan todas las ramas del conocimiento humano y según las necesidades de su población, la cual se encuentra al alcance de cada usuario en forma gratuita.

**MISIÓN**

La misión de esta biblioteca será proporcionar a todos los integrantes de la comunidad información oportuna y actualizada, mediante recursos y servicios adaptados a sus necesidades y requerimientos, con la finalidad de garantizarles el libre acceso a aquella información que resulte más adecuada a sus necesidades, fomentar el rescate y difusión de las producciones culturales y locales y satisfacer sus demandas para la recreación y uso del tiempo libre a fin de contribuir a la formación de sus usuarios.

OBJETIVOS

- * Propiciar el autoaprendizaje de todos los ciudadanos.
- * Ofrecerle a la comunidad información que le permita la solución de los problemas de su vida diaria y sus necesidades.
- * Promover las manifestaciones culturales del ciudadano.
- * Fomentar el hábito de la lectura y favorecer el empleo del tiempo libre de usuarios (as).

**SERVICIOS QUE SE BRINDAN**

- Consulta a obras de referencia
- Préstamo de materiales a domicilio y a sala
- Actividades de promoción de lectura
- Periódico mural
- Acceso a internet
- Talleres y cursos
- Fotocopado
- Memoria local
- Préstamo de documentos
- Charlas, cursos y conferencias
- Página web
- Formación de usuarios
- Boletín bibliotecario
- Pizarra informativa
- Préstamo interbibliotecario
- Difusión externa
- Documentos especiales

**COLECCIÓN**

La colección general tiene 16.000 títulos que abarcan todas las ramas del conocimiento humano y según las necesidades de su población, la cual se encuentra al alcance de cada usuario en forma gratuita.

PRÉSTAMOS

- * Material de referencia: se presta a sala o para fotocopar para uso docente.
- * Se presta material de nuevas adquisiciones por 3 días a domicilio.
- * Salas de uso múltiple y conferencias, mediante método de solicitud escrita.
- * Salas de lectura individual y grupal según presencia de usuarios.
- * sala de computadoras por demanda de usuarios.
- * Sala de exposiciones por método de solicitud y disponibilidad.

Anexo 17**Aplicación informática**

La aplicación se basa en el paquete de base de datos Access, generando primeramente la base de datos, luego los formularios de trabajo y los reportes necesarios, los cuales se han creado con el lenguaje de programación visual basic dentro de la base de datos access.

Esta aplicación involucra tres niveles de usuarios, cuenta con ayuda para obtener el Dewey (3 niveles) y el Cutter directamente, facilitando la tarea de catalogación y maneja préstamos de documentos.



SIDUNA



FI20582