



**FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN**

**PROPUESTA DE SERVICIOS ESPECIALES PARA LA BIBLIOTECA
MUNICIPAL CARMEN LYRA, A PARTIR DEL ANÁLISIS DE LA COMUNIDAD
DE RINCÓN GRANDE DE PAVAS, SAN JOSÉ, COSTA RICA**

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

**Bernardita Aguilar Artavia
Cindy Gutiérrez Rosales**

**Heredia, Costa Rica
2013**

TRIBUNAL EXAMINADOR

Representante del Decanato de la Facultad de Filosofía y Letras
Máster Aracely Ugalde Víquez

***Representante de la Dirección de la Escuela de Bibliotecología,
Documentación e Información***
Licenciada Lucía Matamoros Segura

Tutora
Máster Nidia Rojas Morales

Lectora
Máster Lucrecia Barboza Jiménez

Lectora
Licenciada Daisy Montero Araya

Especialista
Licenciada *Yenori Morales Soto*

23 de octubre del 2013

Dedicatoria

A Dios, verdadera fuente de sabiduría y amor. Por darme la oportunidad de existir así, aquí y ahora; por mi vida, que la he vivido junto a ti. Gracias por iluminarme y darme fuerzas y caminar por tu sendero.

A mi padre, por ser ejemplo de arduo trabajo y tenaz lucha en la vida, gran lector empedernido por haberme endosado el amor por esta carrera, por estar pendiente de mi carrera tanto al inicio como al final desde el cielo presenciando el final.

A mi madre, cuyo vivir me ha demostrado que en el camino hacia la meta se necesita fortaleza y coraje para derrotar los miedos. Por todas y cada una de las oraciones, novenas, penitencias hechas con el fin de obtener la venia de Dios y lográramos concluir este trabajo.

A mi esposo, Marito que has sido fiel amigo y compañero, que me has ayudado a continuar, haciéndome vivir los mejores momentos de mi vida. Gracias a ti mi gordito por tu comprensión, por motivarme a pesar de cada uno de los tropiezos que surgieron en el camino de este trabajo a no caer, gracias porque sé que siempre contare contigo.

A mis hijos, Cristian, Mónica, Susana, Claudia, Vicente, mis nietos amados Natalia, Alexa, Santiago y Mariana porque de una u otra forma, con su apoyo moral me han incentivado a seguir adelante, a lo largo de mi vida. Gracias por permitirme ser participe en sus vidas.

A mis hermanos y hermanas por el incondicional abrazo que me motiva y recuerda que detrás de cada detalle existe el suficiente alivio para empezar nuevas búsquedas.

A todos, mis amigos, amigas, cuñadas y cuñados que me han brindado desinteresadamente su valiosa amistad, por sus oraciones, consejos. Gracias.

A Cindy por aceptarme como soy, por soportarme; porque juntas hemos hecho realidad este sueño. Porque a lo largo de este trabajo aprendimos que nuestras diferencias se convierten en riqueza cuando existe el respeto y verdadera amistad.

Bernardita Aguilar Artavia

Dedicatoria

La fe es la confianza de que en verdad sucederá lo que esperamos; es lo que nos da la certeza de las cosas que no podemos ver. Por su fe, la gente de antaño gozó de una buena reputación. Por la fe entendemos que todo el universo fue formado por orden de Dios, de modo que lo que ahora vemos no vino de cosas visibles.

—Hebreos 11.1-3

A mi Señor Jesús y Padre Todopoderoso por sobre todas las cosas de este mundo. ¡Gracias Dios por darme la fortaleza necesaria para avanzar con amor, fe y esperanza, por permitirme llegar hasta el final de esta meta y regalarme la bendición de tener una vida con propósito!

A mi mamá, por sus sabios consejos, por el apoyo y motivación, durante este proceso de aprendizaje y conocimiento. Gracias mamá por qué a través de tu ejemplo de orden, responsabilidad, esfuerzo, valentía, tolerancia y amor por lo que hacemos, se logran grandes maravillas en la vida.

A Johannes, por toda la ayuda, por su buena voluntad y aportes brindados al trabajo. Gracias amorcito, por consolarme en los momentos de austeridad, por motivarme siempre a perseverar y ver que el optimismo y la fe, superan cualquier barrera y la convierten en oportunidad. Gracias por llenar mi corazón de alegría.

A mis hermanos y en especial a mi hermana Celen por su gran sabiduría, nobleza y humildad.

A la memoria de mi abuelita, quien vive por siempre en mi corazón.

Y a la compañera Bernardita, por que también a través de su experiencia de vida, determinación, coraje y valentía logramos la meta. El trabajo en equipo, la convicción de ambas y el esfuerzo, hicieron posible este sueño. Gracias por asumir este compromiso y aceptar este gran reto junto a mí.

Cindy Gutiérrez Rosales

Agradecimientos

Un agradecimiento profundo a todas aquellas personas que indistintamente aportaron su granito de arena a este trabajo de investigación.

Especial agradecimiento a nuestra tutora la Máster Nidia Rojas, por el esfuerzo enorme brindado, por su tiempo, guía y orientación que nos brindó durante la realización del trabajo. Gracias por sus consejos, motivación y apoyo.

Agradecer la labor realizada por la Máster Lucrecia Barboza y Licda. Deysi Montero lectoras del trabajo, quienes contribuyeron con sus conocimientos para la mejora y calidad de esta investigación.

A la Máster Lylliam Quesada por el apoyo y la confianza depositada en el transcurso del desarrollo del proyecto, a la Licda. Yenori Morales por los aportes, motivaciones siempre tan acertadas a la Licda. Ynette Chaves por facilitarnos las instalaciones para desarrollo del proyecto, por su disposición, compañerismo y el tiempo brindado.

Las metas y objetivos propuestos, no hubieran sido posibles, sin los valiosos aportes, conocimientos y profesionalismo de todo el equipo de trabajo.

¡Muchas gracias!

Cindy G. R.

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial a la Máster Nidia Rojas tutora de esta investigación, por la orientación, el seguimiento y supervisión continua de la misma, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de estos años.

Especial reconocimiento merece el interés mostrado por mi trabajo y las sugerencias recibidas de las lectoras profesora Lucrecia Barboza y Deysi Montero.

Quisiera hacer extensiva mi gratitud a mis compañeras la Licda. Yenori Morales por sus aportes y colaboración como parte del jurado, a Licda. Ynette Chaves por su apoyo en el suministro de los datos e infraestructura necesarios para la realización de los grupos focales.

También quisiera dar las gracias al Licdo. Marco Ronald R., Licda. Priscila por su disposición, colaboración y motivación continúa de la misma, pero sobre todo por el soporte recibido.

A todos ellos, muchas gracias.

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación estudia la comunidad de Rincón Grande Pavas del Cantón Central de San José, donde se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra con el fin de identificar las necesidades de información e intereses de la población, fundamentado en el análisis y conocimiento del entorno de la comunidad, así como las características demográficas, sociales, económicas y culturales, además del contexto interno de esta biblioteca. De manera tal que los resultados se conviertan en el principal insumo para proponer servicios especiales que puedan solventar las necesidades de los jóvenes, adultos y adultos mayores con un enfoque dinamizador.

La investigación se fundamenta en analizar las características de la comunidad de jóvenes, adultos y adultos mayores de Rincón Grande de Pavas y su relación con los servicios de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, con el fin de proponer servicios especiales tomando como marco de referencia el análisis de la comunidad.

Esta investigación se ubica dentro del enfoque mixto, ya que se analizó cuantitativamente algunas características de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, y también, se interpretó, comprendió y analizó aspectos relevantes de los grupos investigados mediante la aplicación de técnicas cualitativas.

Se consideró como objeto de estudio en la investigación, grupos identificados tales como: jóvenes y adultos participantes en los talleres de cómputo de la biblioteca y los adultos mayores del Centro Diurno San Antonio de Padua.

Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de análisis de contenido, la cual permitió obtener datos necesarios para caracterizar a los grupos investigados; la entrevista en profundidad a las jefaturas superiores del Sistema de Bibliotecas Municipales para determinar los recursos físicos, humanos,

financieros, tecnológicos y documentales; la observación, la cual permitió conseguir información relevante sobre la biblioteca en cuanto a infraestructura y recursos varios y, por último, la técnica de grupo focal, considerada fundamental para recopilar información sobre las necesidades de los grupos identificados de la comunidad.

Las necesidades de las poblaciones investigadas se abordaron tomando en cuenta las variables: actividades de recreación y tiempo de ocio, servicios de la comunidad, problemas sociales y servicios de la biblioteca, de las cuales se obtuvieron resultados muy significativos, entre las que se destaca: las necesidades en cuanto a los problemas de seguridad de la comunidad, desempleo, drogadicción, violencia, pandillas, etc.; en cuanto a actividades de recreación y ocio se enfatizaron aquellas actividades de motivación, desarrollo de habilidades, aventura y arte, actividades como el dominó, el ajedrez y el bingo, e incluso el baile; con respecto a los servicios de la comunidad los participantes manifestaron que cuentan con los servicios básicos (luz, agua, teléfono, cable, Internet, etc.), tienen acceso a los servicios que presta la comunidad en relación a pulperías, ferreterías, colegios, escuelas, iglesias, centros comunales, plaza de fútbol y un buen servicio de transporte público; en lo que respecta a los servicios utilizados en la biblioteca adultos y adultos mayores han visitado la biblioteca y están conformes con los servicios que esta ofrece, sin embargo, los jóvenes en su gran mayoría desconocen lo relacionado a los servicios y actividades que se ofrecen por lo que se considera un reto para la biblioteca atraer la población de jóvenes, por otra parte, los participantes coinciden que debe haber mayor divulgación sobre los servicios y actividades y que la biblioteca brinde servicios que beneficien a la población, tales como los que se proponen en esta investigación.

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA.....	1
1.2. ESTADO DE LA CUESTIÓN	6
1.3. OBJETIVOS.....	10
1.3.1. Objetivo general 1.....	10
1.3.1.1.1.Objetivos específicos.....	10
1.3.2. Objetivo general 2.....	11
1.3.2.1.1.Objetivos específicos.....	11
II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL	12
2.1. BIBLIOTECA PÚBLICA.....	12
2.1.1. Historia y antecedentes de la biblioteca pública	12
2.1.2. Concepto de biblioteca pública	14
2.1.3. Misión y objetivos de la biblioteca pública	15
2.1.4. Función de la biblioteca pública.....	17
2.1.5. La comunidad usuaria de la biblioteca pública.....	18
2.1.6. Los servicios de la biblioteca pública	21
2.1.7. La infraestructura de la biblioteca pública.....	22
2.1.8. Equipo y mobiliario de la biblioteca pública	24
2.1.9. El personal de la biblioteca pública.....	25
2.1.10. Recursos documentales de la biblioteca pública	27
2.1.11. Función social de la biblioteca pública.....	29
2.2. GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA	31
2.2.1. La biblioteca pública como organización	31
2.2.2. La gestión.....	33
2.2.3. La gestión de cambio en la biblioteca pública.....	34
2.2.4. Planificación estratégica en la biblioteca pública	36

2.2.5.	Los estudios de usuarios y estudios de comunidad.....	40
2.2.5.1.	Estudios de la comunidad	40
2.2.5.2.	Análisis de la comunidad.....	42
2.2.5.3.	Concepto de comunidad.....	43
2.2.5.4.	Análisis del entorno	44
2.2.6.	Estudios de necesidades de usuarios.....	44
2.2.6.1.	Antecedentes	44
2.2.6.2.	Los perfiles de usuarios.....	47
2.3.	BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE COSTA RICA	48
2.3.1.	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas	48
2.3.2.	Biblioteca Nacional de Costa Rica.....	49
2.3.3.	Dirección de Bibliotecas Públicas	50
2.4.	BIBLIOTECAS MUNICIPALES DEL CANTÓN CENTRAL DE SAN JOSÉ ...	51
2.4.1.	El Cantón Central de San José.....	52
2.4.2.	Distrito número nueve de Pavas.....	53
2.4.3.	La Municipalidad de San José	53
2.4.3.1.	Planificación estratégica de la Municipalidad de San José.....	53
2.4.3.2.	Estructura organizacional	57
2.4.3.3.	Gerencia de Provisión de Servicios.....	58
2.4.3.4.	Departamento de Servicios Culturales	59
2.4.4.	El Sistema de Bibliotecas Municipales.....	60
III.	PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS	68
3.1.	ENFOQUE METODOLÓGICO.....	68
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	69
3.3.	FUENTES DE INVESTIGACIÓN	69
3.4.	CATEGORÍAS DE ANÁLISIS.....	75
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	80
3.6.	PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS	84
3.7.	ALCANCES DEL ESTUDIO.....	84
3.7.1.	Proyecciones	84

3.7.2.	Limitaciones.....	85
4.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	86
4.1.	INTRODUCCIÓN	86
4.2.	CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNIDAD DE RINCÓN GRANDE DE PAVAS	87
4.2.1.	Aspectos demográficos	87
4.2.2.	Aspectos sociales	93
4.2.3.	Aspectos económicos.....	94
4.2.4.	Aspectos culturales.....	95
4.3.	NECESIDADES DE LOS JÓVENES, ADULTOS Y ADULTOS MAYORES	96
4.3.1.	Actividades de recreación.....	97
4.3.2.	Servicios que se brindan en la comunidad	101
4.3.3.	Problemas sociales.....	103
4.3.4.	Medios de información.....	107
4.3.5.	Servicios utilizados en la biblioteca.....	109
4.4.	DESCRIPCIÓN DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL CARMEN LYRA	112
4.4.1.	Ubicación y recursos físicos	113
4.4.2.	Personal	114
4.4.3.	Recursos financieros	115
4.4.4.	Recursos tecnológicos y otros materiales.....	115
4.4.5.	Colección bibliográfica.....	116
4.4.6.	Servicios.....	116
4.5.	PROYECCIÓN SOCIAL DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL CARMEN LYRA ...	117
4.6.	CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO.....	119
V.	PROPUESTA DE SERVICIOS	123
5.1.	INTRODUCCIÓN	123
5.2.	SERVICIOS ESPECIALES	124
5.2.1.	Cineclub en la biblioteca.....	124
5.2.2.	Club de idiomas.....	127

5.2.3.	Taller masaje terapéutico.....	130
5.2.4.	Taller de baile	134
5.2.5.	Alfabetización para “Leer y escribir”	137
5.2.6.	Leyendo en el hospital	139
5.2.7.	Servicio de alfabetización tecnológica	143
5.2.8.	Servicio de información para la población con discapacidad visual ...	145
5.2.9.	Encuentre - Clasificados de mi barrio	155
5.2.10.	Servicio de información y atención ciudadana	157
5.2.11.	Servicio de empleabilidad.....	160
5.2.12.	Servicio de Psicología Comunitaria	163
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	168
6.1.	CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA	168
6.2.	RECOMENDACIONES DE LA PROPUESTA.....	170
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	172
VIII.	APÉNDICES.....	177

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución Administrativa del Cantón Central de San José	52
Figura 2. Organigrama Institucional de la Municipalidad de San José	58
Figura 3. Ubicación geográfica del Distrito de Pavas. San José, Costa Rica	88
Figura 4. Distrito de Pavas. San José, Costa Rica	88
Figura 5. Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica	89
Figura 6. Jóvenes participantes en el Grupo Focal en la biblioteca. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012.....	98
Figura 7. Adultos participantes en el Grupo Focal en la biblioteca. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012.....	99
Figura 8. Adultos mayores participantes en el Grupo Focal en el hogar diurno. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012	100
Figura 9. Servicios que se brindan en la comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012	103
Figura 10. Problemas sociales en la comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012.....	107
Figura 11. Medios de información utilizados por los grupos. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012.....	108
Figura 12. Servicios utilizados en la biblioteca por los grupos. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012.....	110
Figura 13. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. Proyección social a la comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica.....	119
Figura 14. Libros en braille.....	146
Figura 15. Audio libro	147
Figura 16. Libro digital.....	147
Figura 17. Regleta y punzón	148
Figura 18. Máquina Perkins	148
Figura 19. Lector de pantalla Jaws	149
Figura 20. Objeto Zoom text.....	150
Figura 21. Aplicación Zoom text.....	150
Figura 22. Impresora Braille	151
Figura 23. Ayuda visual.....	151
Figura 24. Ayuda visual. Lupas y lentes	152
Figura 25. Ayuda visual. Lupas	152
Figura 26. Ayuda no óptica	153
Figura 27. Ayuda no óptica. Macrotipos.....	153

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Población total por género. Distrito de Pavas. San José, Costa Rica	71
Cuadro 2. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica. Sector Metrópolis 2A.....	71
Cuadro 3. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica. Sector Metrópolis 2B.....	71
Cuadro 4. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica. Sector Oscar Felipe	72
Cuadro 5. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica. Sector Finca San Juan.....	72
Cuadro 6. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica. Sector Residencial 2 (Rincón Grande).....	72
Cuadro 7. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica. Sector Bri Bri.....	73
Cuadro 8. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica. Sector Lomas del Río 1.....	73
Cuadro 9. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica. Sector Lomas del Río 2.....	73
Cuadro 10. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica. Sector Laureles.....	74
Cuadro 11. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica. Sector Libertad 1.....	74
Cuadro 12. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas. San José, C.R. Sector Libertad 2.....	74
Cuadro 13. Barrios del Distrito de Pavas. San José, Costa Rica	90
Cuadro 14. Clasificación población por género. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012.....	91
Cuadro 15. Clasificación etárea masculina. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012.....	92
Cuadro 16. Clasificación etárea femenina. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012.....	93

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Clasificación de la población por género. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012.....	91
Gráfico 2. Clasificación etárea masculina. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012.....	92
Gráfico 3. Clasificación etárea femenina. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012.....	93
Gráfico 4. Actividades recreativas del grupo de jóvenes. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012.....	97
Gráfico 5. Actividades recreativas del grupo adultos. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012.....	99
Gráfico 6. Actividades recreativas del grupo adultos mayores. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012	101
Gráfico 7. Servicios utilizados en la biblioteca. Grupo de adultos mayores. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012	111

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cineclub en la biblioteca. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica	126
Tabla 2. Club de idiomas. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica	129
Tabla 3. Taller masaje terapéutico. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica	133
Tabla 4. Taller de baile. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica	136
Tabla 5. Alfabetización para “Leer y escribir”. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica.	139
Tabla 6. Leyendo en el hospital. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica	143
Tabla 7. Servicio de alfabetización tecnológica. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica.	145
Tabla 8. Servicio de información para la población con discapacidad visual. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica.....	154
Tabla 9. Encuentre - Clasificados de mi barrio. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica.	157
Tabla 10. Servicio de información y atención ciudadana. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica.	160
Tabla 11. Servicio de empleabilidad. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica	163
Tabla 12. Programa Psicología comunitaria. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica.	167

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

ALA	Asociación de Bibliotecas Públicas
CCP	Centro Centroamericano de Población
CCSS	Caja Costarricense del Seguro Social
CEN-CINAI	Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral
EBAIS	Equipos Básicos de Atención en Salud
INAMU	Instituto Nacional de la Mujer
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censo
INVU	Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo
ISBN	Agencia Nacional del Número Internacional Normalizado del Libro
IFLA	Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas
ISSN	Número Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadas
MCJD	Ministerio de Cultura, Juventud y Deporte
POA	Plan Operativo Anual
PANI	Patronato Nacional de la Infancia
SINABI	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
UNESCO	Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

I. INTRODUCCIÓN

1.1. El problema y su importancia

Las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001, p.8) define a 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.

Por otro lado, en estas directrices se manifiesta que la finalidad de las bibliotecas públicas es:

[...] facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal, comprendidas actividades intelectuales de entretenimiento y ocio. Estas bibliotecas desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones. (IFLA/UNESCO, 2001, p. 8)

Las bibliotecas públicas son instituciones dinamizadoras de información y conocimiento que prestan una diversidad de servicios a la comunidad donde están insertas, con el fin de brindar acceso libre a la información y favorecer la participación activa a todo grupo de usuarios, sean estos niños, jóvenes, adultos o adultos mayores.

En Costa Rica existe el Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI) conformado por la Biblioteca Nacional y cincuenta y siete bibliotecas públicas categorizadas como oficiales y semioficiales además, ocho bibliotecas municipales que se rigen por el gobierno local.

Entre este último grupo están las bibliotecas de la Municipalidad de San José que se crearon y funcionaron por más de 30 años como el Sistema de Bibliotecas Infantiles, atendiendo a la población de niños y niñas que habitan los Distritos y barrios del Cantón Central de San José.

Según el reglamento interno del Sistema de Bibliotecas Infantiles de la Municipalidad de San José (1997) el objetivo principal de las bibliotecas infantiles, se orientaba a desarrollar en la niñez costarricense el hábito por la lectura, despertar la creatividad e imaginación en los niños y las niñas elevando su nivel de cultura y permitiendo la recreación, de este modo cumplían con una gran labor en cada una de las comunidades atendidas, mediante el desarrollo de servicios y actividades, tales como: préstamo de material a sala y a domicilio, préstamo de juegos lúdicos, atención a grupos educativos, actividades de fomento a la lectura, actividades recreativas, entre otros.

A partir del 2006, con la inauguración de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, ubicada en Rincón Grande en el Distrito de Pavas, las bibliotecas de la Municipalidad de San José pasan a ser bibliotecas municipales con carácter público, para dar cobertura a los objetivos culturales del Municipio y garantizar a todos los ciudadanos del Cantón Central de San José el acceso a la información

de carácter cultural, educativo y recreativo. Por lo tanto, se amplía el ámbito poblacional incluyendo jóvenes, adultos y adultos mayores sin desatender a la población infantil de las distintas comunidades. De manera que la Municipalidad de San José, así como todos sus colaboradores, han invertido importantes recursos y han hecho grandes esfuerzos visionarios para abrir espacios que favorezcan el desarrollo cultural y educativo a todos los sectores de las comunidades en que se ubican, abarcando a diferentes grupos de la población, independientemente de la edad, género y nacionalidad, con la intención de que contribuirá a mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón.

La Municipalidad de San José, en conjunto con el Departamento de Servicios Culturales, ha puesto en marcha programas y proyectos que buscan brindar más y mejores servicios a todos los grupos de usuarios que actualmente atienden las bibliotecas municipales, ya que las necesidades de información y de servicios son cada vez más diversas. Sin embargo, no se dispone de un estudio de estas comunidades, particularmente jóvenes, adultos y adultos mayores, en el que se identifiquen las necesidades de información, mediante un análisis de las características sociales de la población, que brinde datos pertinentes para la toma de decisiones; tampoco se cuenta con una propuesta de servicios especiales acordes con las necesidades e intereses de los jóvenes, adultos y adultos mayores que satisfagan las necesidades de información de esta comunidad en la cual está inserta.

Por lo tanto, se considera fundamental realizar una investigación, tomando como fuente de estudio la comunidad de Rincón Grande de Pavas en el Cantón Central de San José, donde se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, con el fin de identificar las necesidades de información e intereses de la población, fundamentado en el análisis y conocimiento del entorno de la comunidad, así como las características demográficas, sociales, económicas y culturales, además del contexto interno de esta biblioteca. De manera tal que los resultados se conviertan en el principal insumo para proponer servicios especiales que puedan

solventar las necesidades de los jóvenes, adultos y adultos mayores con un enfoque dinamizador. Estos servicios deben ser de calidad y de acuerdo a las expectativas de estos segmentos de la población.

Toda biblioteca pública desempeña un importante papel social como espacio público y lugar de encuentro, por eso es fundamental que la biblioteca cuente con una propuesta de servicios que puedan propiciar lugares donde se pueda intercambiar u obtener información en un ambiente sociable y placentero.

La comunidad de Rincón Grande de Pavas, es escenario de muchos conflictos sociales gran parte de su población presenta condiciones sociales de pobreza, delincuencia, hacinamiento, vandalismo, violencia familiar, pandillas y drogadicción; además de la proliferación de asentamientos y precarios en la zona. Estas situaciones de desventaja repercuten en la población afectando sus condiciones sociales, de salud, educación, economía, entre otros.

Debido a lo anterior, el propósito principal de la biblioteca es contribuir en la mitigación de estos problemas, con la prestación de servicios adecuados que le permitan integrarse en la comunidad, participando y ayudando en su desarrollo social, económico, recreativo, educativo y constituyéndose en un espacio informativo y cultural, orientado a satisfacer las necesidades sociales de sus usuarios y así contribuir a mejorar su calidad de vida.

Con esta propuesta de nuevos servicios se pretende contribuir a la socialización, la convivencia e interacción de la comunidad y, además, propiciar la participación activa y directa de la población joven, adulta y adulta mayor.

Los resultados de esta investigación serán un aporte significativo para la Biblioteca Municipal Carmen Lyra y las demás bibliotecas que conforman el Sistema de Bibliotecas Municipales del Cantón Central de San José, ya que tiene

un enfoque social, por lo que sus programas y servicios se puedan readaptar de acuerdo a las características particulares de cada comunidad.

Asimismo, se pretende brindar una estrategia de gestión del cambio para que la biblioteca haga un uso racional de sus recursos y se pueda enfocar a ofrecer aquellos servicios que satisfagan las necesidades e intereses de la comunidad en la cual está inserta.

Además, se espera que esta investigación pueda servir como marco de referencia para otras bibliotecas públicas municipales del país e internacionales, como un aporte de nuevas estrategias orientadas a la implementación, la planificación y el diseño de servicios personalizados para diferentes grupos de usuarios con características peculiares.

Finalmente, los profesionales de la información podrán contar con una fuente de información valiosa para la toma de decisiones que permita el diseño de espacios que ofrezcan mejores oportunidades para el desarrollo y convivencia social de las poblaciones usuarias que atienden.

Por lo tanto, para proponer los nuevos servicios especiales, previamente se buscará dar respuesta a cuestionamientos que permitan dilucidar y analizar la situación de partida. Estos cuestionamientos son:

1. ¿Cuáles son las características demográficas, sociales, económicas y culturales de los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores de la comunidad de Rincón Grande de Pavas donde se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra para responder eficazmente a las necesidades especiales de cada uno de ellos?
2. ¿Cuáles son las necesidades de información de los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores de la comunidad de Rincón Grande de Pavas?

3. ¿Cuál es la situación actual de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra en cuanto a recursos físicos, humanos, financieros, tecnológicos y documentales?
4. ¿Cuál ha sido la experiencia de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra en relación con los servicios que ofrece a sus usuarios y la proyección social a la comunidad?

1.2. Estado de la cuestión

En el proceso de revisión de diferentes investigaciones nacionales, se identificó un estudio realizado por Leiva y Saborío en el año 2008, titulado *Biblioteca Pública de San José: propuesta para su creación*, el cual propone un modelo de biblioteca pública para la ciudad de San José, considerando normas y pautas internacionales para el diseño espacial, el terreno donde se ubicará, mobiliario, electrificación, equipo, presupuesto, servicios, actividades, colección y perfil profesional del personal de esta biblioteca. La propuesta pretende la creación de una biblioteca modelo, en cuanto a espacio e infraestructura física, que brinde variedad de servicios y actividades para satisfacer las necesidades del usuario.

Además de planear la creación de una biblioteca pública modelo en la periferia de la ciudad, podrá contribuir a ofrecer una alternativa en la solución a la problemática del cantón central de San José, embellecer el área urbanística y que reúna las condiciones necesarias para transformarse en un núcleo cultural relevante de la capital.

En el estudio analizado, no se evidencia la realización de una investigación que determine las necesidades reales de usuarios jóvenes, adultos y adultos mayores, como el que se pretende realizar con esta investigación de la comunidad en que se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra del Sistema de Bibliotecas Municipales del Cantón Central de San José; una acción que se considera

fundamental para el planteamiento de los servicios especiales, ya que es primordial conocer las características demográficas, sociales, económicas y culturales de la población a la que sirve, para identificar las necesidades de información y ofrecer servicios a la medida de estas.

Otra investigación realizada por Monge, en el año 2007 que se titula *Modernización y ampliación de los servicios de la Biblioteca Pública Joaquín García Monge*, tiene como propósito analizar la situación actual de la biblioteca pública de la comunidad de Desamparados, así como presentar una propuesta para la modernización y ampliación de los servicios, a través de un estudio de necesidades que brinde información para conocer las prioridades de los usuarios de la biblioteca en cuanto a los servicios que ofrece, grado de utilidad y de conocimiento de estos.

Entre los resultados obtenidos del diagnóstico se evidencian la necesidad de mejorar los servicios de la biblioteca, en algunos casos y ofrecer nuevos servicios, en otros. Por lo tanto, la propuesta planteada define los servicios que deben ser modernizados, señalando los servicios de Internet, alerta, búsquedas bibliográficas y servicios de extensión bibliotecaria sociocultural y recreativa, así como la propuesta de ampliación de los siguientes servicios : estanterías abiertas, información a la comunidad, ludoteca y servicio de multimedia.

Es posible observar que la propuesta del estudio anterior se basa en un diagnóstico y evaluación de los servicios que se están brindando en la biblioteca pública Joaquín García Monge para procurar nuevos y mejores servicios a partir del conocimiento y demanda de las necesidades socioculturales de información de los usuarios; pero no se evidencia la realización de un estudio completo de las necesidades, como es el propósito de esta investigación que analizará las necesidades de la comunidad para definir una propuesta de servicios especiales para los jóvenes, adultos y adultos mayores, es decir la biblioteca concebida como un espacio de inserción y proyección social.

El estudio realizado por Quirós en el año 2006, denominado *Proyección social de la biblioteca del Colegio Técnico Don Bosco como un servicio de la comunidad de Concepción Arriba de Alajuelita*, plantea como propósito, investigar los intereses de la comunidad en cuanto a actividades de desarrollo integral que pueda realizar la biblioteca escolar del Colegio Técnico Don Bosco, asimismo, proponer actividades como un servicio de proyección social a la comunidad de Concepción Arriba de Alajuelita.

Mediante un diagnóstico, el estudio determina características de la comunidad, considerando los siguientes parámetros, sexo, escolaridad, núcleo familiar, situación laboral, entre otros, así como identifica los grupos organizados de la comunidad con respecto a su interés de participar en actividades de diversa índole y determinar sus intereses. Se pretende que la biblioteca escolar sea un medio que contribuya a mejorar la calidad de vida de las comunidades identificando las necesidades e intereses, organizando actividades formativas y recreativas, entre otras actividades.

El estudio presentado hace un aporte significativo, ya que enfatiza la parte de proyección social como un servicio de la biblioteca a la comunidad, factor relevante para la presente investigación que está dirigida a proponer un modelo enfocado en este mismo objetivo. Pero, también cabe mencionar que, el estudio de Quirós no contempla la opinión directa de los usuarios jóvenes, adultos y adultos mayores de la comunidad, ya que los resultados obtenidos fueron interpretados con base a la información ofrecida por los integrantes de los grupos organizados de la comunidad en estudio, procedimiento necesario para identificar las necesidades de información de la comunidad de Rincón Grande de Pavas.

Retana, por su parte, realizó en el año 2006, la investigación titulada, *Proyección cultural de las bibliotecas a la comunidad: casos de la bibliotecas públicas de Goicoechea y Santa Ana*, cuyo propósito fundamental fue elaborar una guía escrita o conjunto de lineamientos que permitan diseñar estrategias para

proyectar culturalmente a estas bibliotecas dentro de las comunidades que están insertas. Tuvo como objetivos, diagnosticar la situación de las bibliotecas en relación con su proyección cultural a la comunidad y sistematizar las experiencias de algunas que se hayan destacado en este campo. Con los resultados obtenidos, y tomando en cuenta las actividades de las bibliotecas del Gran Área Metropolitana, Atenas y Limón, se elaboró la guía con las principales actividades de proyección cultural que se realizan y que han sido aceptadas por cada comunidad y, asimismo, se propuso una estrategia para el desarrollo de dichas actividades, para que sirva de modelo a las bibliotecas del resto del país.

Se concluye que las actividades de proyección cultural que promueven estas bibliotecas, satisfacen los intereses y necesidades de los miembros de estas comunidades, según lo expresado por los usuarios, además, cada una presenta una realidad social, cultural, educativa y productiva diferente, por otra parte, las comunidades también presentan diversidad de intereses y necesidades. En cuanto a los recursos económicos, a pesar de las limitaciones, las dos bibliotecas logran desarrollar las actividades de proyección que sus comunidades les demandan y los usuarios dan a conocer su interés de participar activamente en ellas.

El identificar la realidad social, cultural y económica de las comunidades de las bibliotecas de Goicoechea y Santa Ana, son elementos importantes que se consideran necesarios en la propuesta de servicios especiales a las necesidades de los jóvenes, adultos y adultos mayores de Rincón Grande de Pavas con el fin de adaptar servicios de información, conociendo primero las necesidades de esta comunidad.

A partir de la revisión de los estudios antes citados se puede apreciar que existen investigaciones con algunas similitudes relacionadas con las bibliotecas públicas, pero no se conoce alguna dirigida a la comunidad en la que está inserta la Biblioteca Municipal Carmen Lyra del Sistema de Bibliotecas Municipales del

Cantón Central de San José, por lo tanto, y ante los antecedentes expuestos, se considera pertinente y necesario el realizar una investigación que se enfoque en el aspecto social como factor de cambio en las comunidades, identificando las diferentes necesidades de una población que ha sido poco abordada, como son los jóvenes, adultos y adultos mayores, considerando diferentes características demográficas, sociales, económicas y culturales y en base a los resultados del análisis del entorno externo e interno de la biblioteca en estudio.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general 1

Analizar las características de la comunidad de jóvenes, adultos y adultos mayores de Rincón Grande de Pavas y su relación con los servicios de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra.

Objetivos específicos

Caracterizar a los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores de la comunidad de Rincón Grande de Pavas donde se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra considerando las características demográficas, sociales, económicas y culturales.

Identificar las diferentes necesidades de información de los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores de la comunidad de Rincón Grande de Pavas donde se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra.

Describir los recursos físicos, humanos, financieros, tecnológicos y documentales de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra.

Describir la experiencia de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra en relación con los servicios que ofrece a los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores y su proyección social a la comunidad.

1.3.2. Objetivo general 2

Proponer servicios especiales para los jóvenes, adultos y adultos mayores, tomando como marco de referencia el análisis de la comunidad de Rincón Grande de Pavas.

Objetivos específicos

Definir servicios especiales para solventar las diferentes necesidades de información de los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores de la comunidad.

Determinar los recursos documentales, de infraestructura, físicos, tecnológicos y de presupuesto necesarios para brindar los servicios a los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores.

Describir las competencias profesionales del personal interdisciplinario que brindará los servicios en la Biblioteca Pública Municipal a la comunidad.

II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. Biblioteca pública

2.1.1. Historia y antecedentes de la biblioteca pública

Las bibliotecas públicas han existido a lo largo de los tiempos y han desempeñado un papel importante en diversas culturas y contextos sociales, conforme a los progresos de las civilizaciones. Desde que el ser humano se preocupó por conservar y preservar la información y el conocimiento en diferentes medios, se han desarrollado y evolucionado hasta la época actual.

Para preservar el conocimiento, el ser humano se ha valido de todos los medios que el entorno ha proporcionado, desde el uso de las paredes de las cuevas, tabletas de barro, rollos de papiro, pergaminos, hasta llegar a las formas más modernas para almacenar la información y el conocimiento, empleando todo tipo de tecnologías.

Ferreira (2007, p.25) describe los antecedentes históricos y la evolución de la biblioteca pública desde la antigüedad hasta los tiempos actuales. Indica que:

Antes de la era cristiana existían bibliotecas en Egipto y Mesopotamia. Sus acervos constaban de primitivas formas de libro, tabletas de barro y rollos de papiro. Con el paso del tiempo, el material que se utilizaba para escribir fue cambiado debido a que dichas tabletas se deterioraban con gran facilidad, y se sustituyeron por el papiro, el cual posteriormente lo reemplazó el pergamino. Las tabletas de barro son los documentos más antiguos que se conocen y fueron descubiertas en Mesopotamia. La primera biblioteca de la que se tiene información en la Edad Antigua es la de la ciudad egipcia de Tebas. Sin embargo, la biblioteca de mayor reconocimiento de este período es la de Alejandría.

Ferreira (2007, p.26-27) indica que “las bibliotecas no estaban abiertas al público y sólo tenían acceso a ellas los sacerdotes y gobernantes.” Aunque se han mencionado iniciativas de bibliotecas públicas en periodos antes de Cristo, como las siguientes:

- Siglo VI a.C., el tirano Pisistratus, creó la primera BP [sic] en Atenas con libros relacionados con las artes.
- Siglo 39 a.C., la primera biblioteca en Roma se debió, a Caius Asiniud Pollio, situada en el Atrio de la Libertad, considerada la precursora de la BP [sic], tenía una colección compuesta por libros griegos y latinos. Augusto creó en Roma dos grandes bibliotecas, una en el campo de Marte, conocida como Pórtico de Octavia, y otra en Palatino, cerca de la residencia imperial, conocida por su colección de derecho.

No obstante, según lo expresa Ferreira (2007) la biblioteca pública más próxima al concepto actual fue la *town library* (biblioteca municipal) que apareció entre los siglos XV y XVII en Inglaterra, Escocia, Francia y Alemania. Puntualiza además, que algunas bibliotecas durante el siglo XVII recibieron donaciones de personas que destinaban sus riquezas en poner al servicio de la sociedad los conocimientos e ideas nuevas que se reflejaban en los libros. En ese entonces, se cambió el concepto de valorar el exterior de los libros o la belleza de sus ilustraciones y encuadernaciones para valorar su contenido.

Es en el siglo XIX, se marca el desarrollo de las bibliotecas públicas en Gran Bretaña y en Estados Unidos. “La formación moral y la profesional fueron los dos grandes ejes en que se basó para la creación de las BP inglesas.” (Ferreira, 2007, p.30)

Por lo tanto, a través de los tiempos la biblioteca pública ha sido y es una importante institución social, encaminada a difundir el conocimiento, la educación

y la cultura de los pueblos y las naciones; se ha convertido en un pilar fundamental en la sociedad, ya que contribuye en la construcción del conocimiento y está destinada a facilitar el acceso equitativo de la información a todos los sectores de las comunidades donde está inserta.

2.1.2. Concepto de biblioteca pública

Las bibliotecas públicas desempeñan un papel importante en el aprendizaje informal al facilitar el acceso a los libros, así como otros materiales de lectura en papel, o en formato digital a los miembros de la comunidad que los soliciten.

En las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (Gill, 2001, p.8) se define a este tipo de biblioteca 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.

La biblioteca pública es un espacio vivo y dinámico, cuya misión principal es la de servir de centro de información y ser gestora cultural, acorde con los avances tecnológicos en el campo de la información y la demanda de la diversidad de la población usuaria.

2.1.3. Misión y objetivos de la biblioteca pública

Las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001, p. 96) describe las siguientes misiones para la biblioteca pública relacionadas con la información, la alfabetización, la educación y la cultura:

- Desarrollar y consolidar hábitos de lectura en los niños y niñas desde los primeros años.
- Ofrecer apoyo a la educación, individual y autodidacta, como a la educación formal en todos los niveles.
- Brindar oportunidades que permitan el desarrollo personal creativo.
- Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes.
- Promover el conocimiento cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos.
- Proporcionar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.
- Impulsar el diálogo intercultural y beneficiar la diversidad cultural.
- Proporcionar apoyo a la tradición oral.
- Asegurarle a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad.
- Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local.
- Incitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos.
- Proporcionar apoyo y colaborar con los programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y de ser posibles, iniciarlos.

Del mismo modo, Felicié (2006, p. 207) describe que la biblioteca pública es una entidad respaldada y financiada por el gobierno local y el gobierno estatal, que:

- Aspira a satisfacer las necesidades de sus usuarios en materia de información, educación, recreación, desarrollo personal y cultural, aumentar los conocimientos de estos y el desarrollo de su creatividad, a fin que se conviertan en personas bien informadas y en consumidores críticos de información, facilitando así el ejercicio de derechos fundamentales y la convivencia democrática.
- Promueve la igualdad de oportunidades de las personas en el acceso a información representativa del pensamiento e ideas de la humanidad a fin de que sean aprendices a lo largo de la vida. De esta forma, la biblioteca pública desempeña un papel protagónico en la construcción y consolidación de la democracia.
- Constituye un centro local de tecnologías de la información que proporciona acceso a equipo tecnológico, redes electrónicas, Internet y educación, proveyendo atención particular a las personas y a los grupos en riesgo de exclusión de la sociedad de la información.
- Contribuye a que las personas aprendan a servirse de las tecnologías de la información como herramientas que puedan mejorar el desempeño de sus actividades cotidianas.
- Constituye un centro de información cultural, que apoya y promueve el desarrollo humano y la actividad cultural, y fortalece la identidad nacional y el respeto por la cultura.
- Sirve como centro de información para la comunidad local mediante el ofrecimiento no solo de la información referente a la propia localidad o generada allí, sino también a todo tipo de información de carácter útil, necesaria para el desarrollo de la vida cotidiana, el ejercicio de los derechos, el desarrollo personal y el desarrollo social y económico de las personas y de la propia comunidad.

Las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (Gill, 2001, p.2) señala en términos generales, los principales objetivos de la biblioteca pública, los cuales son:

- Facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas actividades intelectuales y ocio.
- Desempeñar un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática.
- Ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones.

2.1.4. Función de la biblioteca pública

Las bibliotecas públicas ocupan un lugar muy importante dentro de la comunidad donde se encuentran inmersas, por lo tanto, deben considerar los intereses formativos, pedagógicos y sociales de la comunidad, para brindar planes y programas que satisfagan las necesidades de información y por consiguiente contribuir con el mejoramiento de su calidad de vida.

Según Felicié (2006, p.82) dos funciones claves que la biblioteca pública debe cumplir son:

- Educar a las personas respecto de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones a tomar parte activa en su uso. Para lograrlo, la biblioteca deberá convertirse en un centro de tecnologías de la información donde se pueda capacitar a las personas en el uso de estas nuevas tecnologías.

- Concientizar a la sociedad sobre la función de la biblioteca pública como ente que contribuye a satisfacer las necesidades de información de las personas, convirtiéndose en el primer paso en la solución de sus problemas.

Thorhauge citado en Felicié (2006, p.82), señala la función de la biblioteca pública:

[...] será proporcionar acceso a toda la información publicada, incluido el patrimonio cultural; apoyar todo tipo de enseñanza, incluyendo la formación permanente en su forma actual, y proporcionar acceso a las tecnologías de la información y capacitación para su uso. Además, debe ser un soporte de la cultura, la identidad y la vida social locales: la comunicación electrónica de la cultura puede aumentar la difusión de la experiencia y conocimiento culturales.

Estas funciones son transcendentales, sin embargo para que se ejecuten, deben obtener primero el reconocimiento a nivel del gobierno local en materia financiera, para lograr el cumplimiento de sus funciones, esto con el fin de que las bibliotecas públicas sean reconocidas por su labor social, formativo, informativo y cultural, de igual modo por los miembros de la comunidad donde se ubican, convertirse en centros para su formación y desarrollo personal y posicionar sus servicios, hacerse visibles y necesarias para sus comunidades.

2.1.5. La comunidad usuaria de la biblioteca pública

Los usuarios de la biblioteca pública son el eje central y razón de ser de una institución que abrió sus puertas pensando en cómo satisfacer las necesidades de información y formación de innumerables grupos de la sociedad, que también necesitan del ocio y del esparcimiento.

Tal y como lo afirma la IFLA/UNESCO (Gill, 2001, p.23) “para alcanzar sus objetivos, la biblioteca pública ha de ser accesible a todos los usuarios potenciales”. Aclara que cualquier limitación de acceso, reducirá su capacidad para desempeñar su papel de satisfacer las necesidades de la comunidad a la que sirve. Su objetivo es servir a todos los ciudadanos y grupos.

Asimismo, señala algunos elementos importantes de la prestación eficaz de los servicios de la biblioteca, tales como:

- Identificar a los posibles usuarios.
- Analizar las necesidades de los usuarios.
- Crear servicios para grupos y personas.
- Elaborar políticas de atención al cliente.
- Promover la educación de los usuarios.
- Cooperar y compartir los recursos.
- Crear redes electrónicas.
- Garantizar el acceso a los servicios.
- Proporcionar edificios.

Entre los grupos beneficiarios a los que se dirige la biblioteca pública están los siguientes:

- Gente de todas las edades.
 - Niños.
 - Jóvenes.
 - Adultos.
- Personas y grupos con necesidades especiales.
- Instituciones de la red comunitaria más general.

Lozano (2006, p. 220) explica que:

Desde la biblioteca se tiene que trabajar pensando en los usuarios como clientes y se ha de percibir el servicio a través de su mirada, llamémosles como queramos: lectores, usuarios..., no importa demasiado. Los usuarios no son abstracciones académicas ni conceptos teóricos, son personas reales con necesidades y deseos reales, y a no ser que pueda establecer una conexión con ellos y sus necesidades, la biblioteca no tendrá éxito.

Jaramillo (2008, p. 96) define a los usuarios como:

[...] todas aquellas personas u organizaciones que potencialmente pueden acceder a los servicios que la biblioteca ofrece, son también un conglomerado social para el que están diseñados los servicios de la biblioteca pública. Ellos son quienes orientan la función de la biblioteca; esto quiere decir que los servicios se definen a partir de las características, necesidades, aptitudes de quienes demandan, usan y hacen parte de la comunidad donde está ubicada la biblioteca pública.

El usuario de la biblioteca pública está en todo rincón de la comunidad y tiene diversas necesidades de información, ellos son investigadores, amas de casa, niños y niñas, adultos mayores, estudiantes, profesionales en diversos campos, jóvenes, grupos minoritarios, entre otros.

Por esta razón, es importante identificar los usuarios y la comunidad, sus necesidades y características, con el fin de que la biblioteca se constituya en una organización proactiva que brinda servicios y productos en función de satisfacer las demandas de información por medio de una constante actualización.

2.1.6. Los servicios de la biblioteca pública

Para que los servicios se adecuen efectivamente a la comunidad usuaria se debe conocer sus requerimientos de información. Aspectos como el conocer a los usuarios, el análisis de sus necesidades, la sensibilización, la formación y la evaluación de servicios a través de sus propias valoraciones, permite la adecuación de servicios a esas necesidades.

Esto se deja claro en las Directrices IFLA/UNESCO (Gill, 2001, p.24) donde establece que:

La biblioteca pública debe prestar sus servicios basándose en el análisis de las necesidades de la comunidad local en cuanto a bibliotecas e información. Para planificarlos se establecerían prioridades claras y estrategias a medio o largo plazo y serán servicios ajustados a los grupos destinatarios que se hayan identificado y sólo se prestarán si existen esos grupos en la comunidad local.

Jaramillo (2008, p.109) manifiesta que:

Los servicios, en términos generales y desde diversas fuentes y actores, han sido definidos como 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 demandan y requieren de permanente seguimiento y evaluación que garantice la calidad en la prestación.

La biblioteca está llamada al cambio constante, a través de la implementación y renovación de servicios; hoy día existe una gran diversidad de servicios dirigidos a usuarios con necesidades específicas de información, además, deben ofrecer espacios acogedores y cálidos que las convierta en lugares de recreo y ocio.

Las bibliotecas públicas como lugares tradicionales de consulta y préstamo de libros, han evolucionado para convertirse en modernos centros de información, cultura y educación, con puntos de auto-préstamo, salas de exposiciones, fonotecas, videotecas, salas con servicios de Internet, y diversidad de formatos documentales (impresos y digitales).

Por lo tanto, algunos de los servicios que se deben ofrecer en las bibliotecas públicas son los siguientes: información y referencia, sala infantil, servicio para jóvenes, área técnica y administrativa, lectura informal, servicios audiovisuales, espacios para la comunidad, espacio para exposiciones, préstamo de publicaciones y materiales (municipales, periódicas, oficiales, programas de aprendizaje por computadora, programas multimedia, materiales para personas con discapacidad, materiales para extranjeros) entre otros.

2.1.7. La infraestructura de la biblioteca pública

La infraestructura se refiere al conjunto de los trabajos relativos a la cimentación de bibliotecas, tales como edificación y mobiliario.

Es importante considerar en la construcción o remodelación de edificios para bibliotecas, las leyes, los estándares y las normas que pueden aplicarse. En Costa Rica la Ley 7600 Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (2004, p.17) establece en el Capítulo IV Acceso al espacio físico, artículo 41- especificaciones técnicas reglamentarias en cuanto a:

[...] 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.

En toda sociedad organizada, las normas y estándares para la prestación de servicios se establecen como resultado del estudio previo en donde se han identificado los aspectos del entorno, la comunidad, sus necesidades, la misión de la institución y sus objetivos fundamentales, para ofrecer a los usuarios infraestructura satisfactoria en términos de calidad y suficientes en términos de cobertura de la población, tomando en cuenta la complejidad de las comunidades, incluyendo los grupos con necesidades especiales.

Entre las características más importantes que deben poseer los edificios bibliotecarios en la era de la información están: la funcionalidad, adaptabilidad, accesibilidad, versatilidad, interactividad, conductibilidad, medioambiente adecuado, seguridad e infraestructura eficiente y adecuada para las tecnologías de la información.

La biblioteca debe contar con una imagen que le confiera carácter o personalidad propia y que contribuya a atraer a los usuarios. Esta cualidad se debe reflejar en los aspectos que componen el proyecto integral de una biblioteca, desde arquitectónicos, formales, funcionales, organizativos, de diseño gráfico hasta aspectos administrativos y del personal.

De igual forma, la experiencia muestra que para atraer a los usuarios la biblioteca debe tener una imagen amigable; al mismo tiempo, debe comunicar la idea de institución pública seria, responsable y de servicio a los ciudadanos a través de un edificio público integrado al entorno, sea este urbano, semiurbano o rural.

De acuerdo con las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (Gill, 2001, p.15) las instalaciones de las bibliotecas públicas:

[...] desempeñan un papel muy importante en las prestaciones que dispensan. Deben estar diseñados de modo que reflejen las funciones del servicio de bibliotecas, ser accesibles a todas las personas de la

comunidad y lo suficientemente flexibles como para adaptarse a servicios nuevos y a cambios en los ya existentes.

Estas Directrices (Gill, 2001, p.39), indican que al planear una nueva biblioteca, se deberá tener en cuenta aspectos tales como:

- Los fondos de la biblioteca, incluidos los libros, las publicaciones periódicas, las colecciones especiales, las grabaciones, los vídeos y otros documentos no impresos y digitales.
- Espacios para que los adultos, los niños y los jóvenes puedan sentarse a leer, trabajar en grupo o recibir asesoramiento particular, todo ello, en salas en salas en las que reine el silencio.
- Servicios de extensión bibliotecaria. Debe haber espacios para albergar las colecciones especiales y zonas de preparación para este tipo de servicios
- Locales reservados para que el personal pueda trabajar, zonas de descanso para almorzar y relajarse durante las pautas y salas de reuniones
- Salas de reuniones para grupos grandes o pequeños de la comunidad.
- Tecnología, esto es, computadoras de acceso público conectadas a impresoras, equipos de CD-ROM, fotocopadoras, lectores de microfilmes y microfichas, máquinas de escribir públicas equipo para escuchar grabaciones sonoras.
- Debe haber espacio suficiente para la circulación del público y del personal.
- En las bibliotecas más grandes, es conveniente que haya una cafetería para el público.

2.1.8. Equipo y mobiliario de la biblioteca pública

Ferreira (2007, p.147) manifiesta que en una biblioteca pública:

[...] es indiscutible la necesidad de contar con herramientas fundamentales como el teléfono, el fax, el correo electrónico y los

ordenadores. Se recomienda que cada persona de las que intervienen en el proceso de elaboración de la respuesta cuente con un ordenador equipado con recursos multimedia, que tenga acceso a bancos de datos locales, nacionales e internacionales, y a Internet, también con lector de CD-ROM e impresora.

Para el buen funcionamiento de la biblioteca es conveniente contar con estos recursos, como mínimo, esto permitirá, brindar un servicio acorde a la comunidad de usuarios. Es importante tener presente que la variedad de equipos tecnológicos y bases de datos que son utilizados en bibliotecas depende de los medios económicos para adquirirlos. Sin embargo, las bibliotecas públicas deben trabajar día a día, con las tecnologías que son presupuestadas a un bajo costo con el fin de brindar servicios que no cumplan tal vez con las expectativas de los usuarios y la comunidad.

2.1.9. El personal de la biblioteca pública

El personal es un elemento fundamental en el funcionamiento de la biblioteca pública. Todos los miembros que forman el equipo de trabajo tienen un importante papel que desempeñar, deben estar comprometidos en el desarrollo de sus labores, conocer la colección, las necesidades de información de sus usuarios y brindar un servicio profesional de calidad.

El Manifiesto de la IFLA/UNESCO (1994, p.52) se refiere al personal de la biblioteca pública de la siguiente forma:

La biblioteca pública deberá organizarse eficazmente y deberán mantenerse los parámetros profesionales de funcionamiento. El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados.

Asimismo, en las Directrices IFLA/UNESCO (Gill, 2001, p. 53) se establece que:

Un bibliotecario concibe, planifica, organiza, pone en práctica, administra y evalúa servicios y sistemas bibliotecarios y de información para responder a las necesidades de los usuarios de las bibliotecas y los servicios de información de la comunidad.

Todos ellos forman parte de un equipo interdisciplinar, coordinados por el bibliotecario y estructurado a partir de la idea de hacer de la biblioteca pública un centro generador y difusor de cultura e información, entre las cualidades o características que debe tener están la cordialidad, la sabiduría, el compromiso, los deseos de superación la sociabilidad, entre otros.

Las directrices también establecen que la composición del personal:

[...] deberá reflejar en la medida de lo posible la configuración de la población a la que atiende. Por ejemplo, en las comunidades en que numerosas personas pertenecen a un grupo étnico determinado, el personal de esa biblioteca deberá comprender miembros de ese grupo. Esto demuestra que la biblioteca es un servicio destinado a todos los miembros de la comunidad local y contribuirá a atraer usuarios de todos los sectores del público. (IFLA/UNESCO, 2001, p. 54-55)

Estas pautas destacan la importancia de brindar servicios a todo tipo de usuarios, sin importar su nacionalidad, estatus social, cultural, o religioso. La diversidad de las poblaciones obliga a los bibliotecólogos a estar en constante actualización y capacitación con el fin de poder brindar servicios acordes a las necesidades de información y formación.

Además, es primordial reconocer la función social del profesional, el cual debe destacarse mediante sus habilidades, destrezas y capacidades para transmitir una serie de valores y conocimientos a los ciudadanos, por lo tanto, la organización deberá aprovechar al máximo sus conocimientos y competencias porque es el vínculo primordial entre la biblioteca y su comunidad.

Lozano (2006, p. 364) indica que:

El perfil o perfiles que hoy necesita la biblioteca pública, tiene que corresponder a bibliotecarios profesionales, buenos gestores, pero ante todo se han de encontrar buenos líderes. En una biblioteca de dimensiones medianas o grandes, estos líderes tendrán ante sí el reto de saber formar y motivar a las personas para movilizarse en la consecución de objetivos y proyectos.

Es preciso que los usuarios reconozcan la utilidad de la biblioteca y participen en los diferentes procesos que brinda la biblioteca, pero esto dependerá del trabajo que realicen los profesionales para insertarse en la comunidad.

2.1.10. Recursos documentales de la biblioteca pública

En lo que respecta a la formación de los fondos documentales de la biblioteca pública, las Directrices IFLA/UNESCO (Gill, 2001) explica que estos se complementan con los servicios y no se consideran un fin en sí mismos, la calidad no está relacionada con la cantidad de los fondos especialmente en el nuevo mundo digital. La calidad se determina en la medida en que la colección se adapta a las necesidades de la comunidad, no por su tamaño.

Algunos criterios que se deben seguir con respecto a los fondos, los describe la IFLA/UNESCO (Gill, 2001, p.47) de la siguiente manera:

- Tener una gama de documentos bastante para satisfacer las necesidades de todos los miembros de la comunidad.
- Poseer los documentos en formatos que permitan que todos los miembros de la colectividad utilicen las bibliotecas públicas.
- Adquirir permanentemente títulos nuevos
- Adquirir permanentemente libros nuevos
- Abarcar un amplio abanico de obras de ficción y no ficción.
- Disponer de recursos en formato no impreso.
- Brindar acceso a recursos externos, como bibliotecas de otras instituciones, bases de datos electrónicas, sociedades locales, ministerios o el conocimiento y la cultura orales de la comunidad.
- Eliminar libros viejos, estropeados y anticuados, así como recursos en formato no impreso y fuentes de información que hayan perdido actualidad.

Es significativo que los niños, jóvenes, adultos y adultos mayores puedan contar con materiales acordes a sus necesidades de información. Estos fondos y los servicios de información deben incluir todos los tipos de medios y tecnologías modernas, así como materiales tradicionales. Es primordial su excelente calidad y la adecuación a las necesidades y condiciones locales. Los materiales bibliográficos deben reflejar la evolución de la sociedad y no deben estar sujetos a la censura ideológica, política o religiosa, ni a influencias lucrativas.

Jaramillo (2008, p. 143) agrega que 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.

Estas colecciones deben ser seleccionadas a partir de las características de la población o comunidad a la que brindan los servicios, además de los diversos materiales que posee la biblioteca en diferentes formatos digitales e impresos, con el fin de satisfacer sus necesidades de información. Las colecciones que conforman el fondo bibliográfico son múltiples; cada colección responde a criterios establecidos previamente: temas, formatos, soportes, épocas, coberturas, disponibilidad de préstamo, entre muchos otros.

Para comprobar la actualidad de las colecciones y de la información que la biblioteca ofrece, es importante verificar el año de publicación, cuál es el estado actual de la colección, si la cantidad es suficiente para la población real que atiende, etc.

2.1.11. Función social de la biblioteca pública

Las función de la biblioteca pública se fundamenta en poner a disposición de los usuarios todos los recursos necesarios para lograr el acceso independiente e ilimitado a la información a través del uso de los servicios para contribuir en su desarrollo, económico, social y cultural.

Las bibliotecas no solamente deben brindar el acceso a la información, deben de enseñar al usuario a utilizar por sí mismo los servicios que tiene a su disposición, eso le permitirá adquirir conocimiento, independencia, autonomía y libertad.

Vega (2005) citado por Felicié (2006, p. 87), señala que:

[...] las bibliotecas pueden ser muy importantes para el desarrollo de la sociedad en los tiempos actuales si, además de ser el soporte fundamental del conocimiento científico, alternativamente, prestan servicios de información y ofrecen orientaciones mínimas aquellas personas que carecen de recursos suficientes para poder desenvolverse

en la sociedad. Esto, según Vega, “es una necesidad social imprescindible, sobre todo debido a los grandes movimientos migratorios”.

Al respecto, Litton (1973, p. 14) ya deja claro que la biblioteca pública es:

[...] una institución de múltiples fines, con una importantísima función social al provocar un fuerte impacto en la sociedad, sin ser una institución de beneficencia, está al servicio de la inteligencia y es una fuente generadora de ideas; nutre el conocimiento y desarrolla entre los miembros de la comunidad, la comprensión base de la convivencia, la contribución en la difusión de las ideas es relevante.

A la biblioteca pública le corresponde desempeñar un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro, actúa como un motor de la mejora social y personal, desarrolla una significativa función como institución que propicia cambios positivos en la comunidad, lo anterior al facilitar una gran diversidad de materiales útiles para instruirse, hacer accesible la información para todos y contribuir a la creación y mantenimiento de una sociedad bien informada y democrática. (IFLA/UNESCO, Gill, 2001)

Por otra parte, Domínguez y Merlo (2003, p.1) manifiestan que dentro del nuevo modelo de biblioteca pública esta adquiere especial importancia:

[...] todo lo relacionado con la integración e implicación de la biblioteca en la vida comunitaria. Ya no podemos referirnos a la biblioteca pública como un ente aislado que ofrece sus servicios a aquellos ciudadanos que se acerquen a ella, sino a una biblioteca que desarrolla un papel activo en la vida comunitaria y colabora con las instituciones y grupos existentes en la sociedad.

De este modo, la biblioteca pública adquiere especialmente importancia en la comunidad donde se encuentra inserta, ya que es su función el propiciar la formación de los individuos, la socialización, el esparcimiento, la recreación y la cultura, para contribuir con el desarrollo social de los miembros de su comunidad de manera activa y participativa.

2.2. Gestión de la biblioteca pública

2.2.1. La biblioteca pública como organización

La biblioteca pública, como toda organización, es un sistema cuya estructura está diseñada para que junto con todos los recursos con que dispone: humano, financiero, físico, de información y otros, coordinados por un órgano público o privado, logre alcanzar los objetivos y metas propuestas. Pero para lograrlo debe trabajar en forma coordinada, ordenada y regulada.

Al respecto las Directrices de la IFLA/UNESCO (Gill, 2001, p. 59) establece que la biblioteca pública como organización “ha de formularse una política clara que defina objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades de la comunidad local. La biblioteca pública ha de organizarse eficazmente y mantener los parámetros profesionales de funcionamiento”.

Continúa ampliando que:

Una biblioteca pública que funciona satisfactoriamente es una organización dinámica que colabora con otras instituciones y con individuos para prestar diversos servicios de biblioteca y de información en respuesta a las necesidades variadas y cambiantes de la comunidad.

Pero como tal, debe contar con personal capaz de utilizar técnicas de gestión para poder administrar, coordinar, disponer y ordenar todos los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos) y las actividades necesarias, de tal manera que se logre alcanzar los fines propuestos.

Villoria y Pino (2000) citados en Lozano (2006, p. 69-70) mencionan cuatro modelos de culturas organizacionales de la administración que pueden ser aplicables y adaptables a las bibliotecas públicas:

- La adhocracia responsable: Modelo bastante novedoso que sobre todo facilita la adaptabilidad y el cambio. En este modelo el personal es motivado para poner en práctica todas sus habilidades, en forma libre, sin presiones. Este proceso se relaciona con todo lo referente a la innovación del entorno y al cambio.
- La compañía racional: Es la organización que se centra básicamente en conseguir objetivos a corto plazo, resultados tangibles y exitosos. Este modelo se basa en objetivos, la participación directa del encargado del proceso servirá de guía motivador y los empleados son reconocidos por el logro de los objetivos. El personal es motivado, lo que propicia que investigue, haga sus aportes, sea participe del cambio, y busque la finalidad de la biblioteca.
- La jerarquía estable: Es el modelo más antiguo que existe en las organizaciones. En este modelo los empleados tienen sus funciones definidas, se sigue un esquema establecido sin hacer cuestionamientos ni sugerencias para el cambio. Es el modelo más utilizado en la biblioteca tradicional.
- El equipo que coopera: Este modelo desarrolla nuevas técnicas de gestión de recurso humano y desarrolla fuertemente el sentido del compromiso del personal y de pertenencia a una organización. Este modelo es más participativo, renueva ideas, participan todos los miembros, siguiendo la misión establecida en la organización.

2.2.2. La gestión

El término gestión hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar, así como el conjunto de gestiones que se producen en una organización con el fin de analizar los mecanismos internos para remediar problemas detectados en la administración, servicios, entre otros.

Stueart y Moran (1998, p. 45) manifiestan que:

La gestión es una actividad de amplio alcance dirigida a desempeñar una misión, fijar unos objetivos, motivar a unos individuos, valorar el rendimiento del personal y de los sistemas, evaluarlos y ajustar las directivas para controlar el producto de esas actuaciones. Estos aspectos, son claves para el buen desempeño de una institución, no se puede dejar de lado ninguno, puesto que todos conducen al logro de los objetivos de la organización y al alcance de su éxito.

Por otra parte, Lozano (2006) indica que la gestión es el proceso que transcurre desde la situación de partida hasta el alcance de la situación deseada. Este concepto se vincula estrechamente con el proceso de planificación estratégica, en el sentido de que en este proceso va implícito el cambio. Para que esta planificación estratégica sea un éxito es necesario que la biblioteca pública tome en cuenta algunos aspectos tales como:

- 1- Objetivos coherentes, sencillos y a medio y largo plazo.
- 2- Profundo conocimiento de su entorno.
- 3- Valoración objetiva de los recursos.
- 4- Implantación eficaz.
- 5- Integradora de intereses.

Además de los aspectos mencionados, es importante la comunicación, la participación del equipo de trabajo, los aportes del personal, la apertura al cambio de una forma sana, esto con el fin de alcanzar los objetivos propuestos para el plan estratégico.

2.2.3. La gestión de cambio en la biblioteca pública

La biblioteca pública está inmersa en una época de cambios. Por esta razón, es sumamente importante conocer la comunidad donde está ubicada, para lograr una buena gestión en el entorno tanto interno como externo. Por lo tanto, estos cambios no solamente influyen en el espacio donde se ubica, sino también en el profesional como elemento fundamental del cambio, por lo que deberá rediseñar nuevos servicios y redefinir funciones con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios y la comunidad.

Las Directrices IFLA/UNESCO (Gill, 2001) dejan claro que al igual que muchas otras entidades, las bibliotecas públicas atraviesan un periodo de cambio sin precedentes y que proseguirá, de resultas de la rápida evolución de la tecnología de la información y de los cambios sociales y demográficos. Además, también plantea tareas y problemas nuevos a los administradores y al personal para que el cambio se pueda realizar con la máxima eficacia y con la menor tensión posibles entre el personal y en la organización. Los administradores de las bibliotecas deben conocer los problemas que genera el cambio continuo y profundo y elaborar métodos para resolverlos.

Un proceso de cambio del modelo de la biblioteca implica transformar la estructura y los comportamientos organizacionales, con la participación activa de todo el personal. Se pueden determinar dos tipos de cambios: cambio no planificado y cambio planificado.

El cambio no planificado, como lo explica Lozano (2006), es a menudo imprevisto y descontrolado y obliga a la organización a reaccionar a veces improvisadamente, está fuera de control y al no estar planificado, puede ser problemático para la organización. Un cambio no planificado puede crear incertidumbre, negatividad, escasa participación, temor, entre otros. Esta situación se suele dar en algunas bibliotecas, porque la planificación se hace empíricamente o por intuición lo que se refleja en una planificación poco acertada.

Stueart y Moran (1998) opinan que aunque se han dado varias explicaciones con respecto al descuido de la planificación por parte de las bibliotecas, la principal parece consistir en que se trata de un proceso extremadamente difícil que consume mucho tiempo y que, algunas veces resulta confuso, y que esto se ve aún más complicado por un macroentorno caracterizado por la incertidumbre económica, las necesarias innovaciones tecnológicas, las variaciones demográficas y los cambios de prioridades experimentados en la sociedad.

Sin embargo, esta situación obliga a los administradores de las bibliotecas a tomar las medidas pertinentes para realizar los cambios necesarios en la planificación según las prioridades actuales de la comunidad de usuarios.

En la actualidad para lograr las metas en las organizaciones se puede considerar la posibilidad de contratar empresas para realizar estas tareas, con el fin de identificar todas aquellas variables tanto en el entorno interno como externo de la organización y brindar servicios de calidad a la comunidad.

El cambio planificado, por el contrario, es un cambio estructurado, con objetivos claros y con etapas para cumplir que modifica el modelo actual. Para Lozano (2006), el cambio planificado comprende dos etapas: una es el proceso de reorganización que advierte el análisis y formulación de los cambios que se introducirán y la adaptación de las modificaciones a la estructura, estrategia y la cultura organizacional. Otra es, el cambio de conducta en el que la teoría se

convierte en acción. Esta etapa se implementa paulatinamente, evitando rupturas y posibles resistencias.

Estos dos procesos de planificación dan lugar a las siguientes fases:

- Diagnóstico de la situación insatisfactoria.
- Formulación de la visión deseada.
- Planificación de la etapa de gestión del cambio.
- Ejecución.
- Evaluación.

Por lo tanto, este proceso de cambio no termina con la ejecución del proyecto sino que se generarán nuevas tareas o fases que serán compromiso de la administración y del personal de la biblioteca.

2.2.4. Planificación estratégica en la biblioteca pública

Las bibliotecas públicas como organizaciones al servicio de las comunidades donde se encuentran insertas, no están ajenas a asumir el papel de organizaciones administrativas y gestoras de cambios, lo anterior, como resultado de una sociedad cada vez más cambiante. Consecuentemente, como institución social que ofrece servicios de información orientada a satisfacer las necesidades de sus usuarios, se ve comprometida de manera continua a establecer planes de acción para reorientar sus actividades, implementar nuevos servicios, modificar los objetivos planteados, formular proyectos, entre otros, que buscan contribuir a mejorar la calidad de vida de la población, por lo tanto, para gestionar este cambio, se requiere de una acertada planificación estratégica, que le permitirá a través de la toma de decisiones, el éxito de los objetivos y metas planteadas ya sea corto o largo plazo.

Tomando en consideración lo referido por Lozano (2006, p.35) la gestión del cambio es “la etapa que transcurre desde la situación de partida hasta conseguir alcanzar la situación deseada”. El autor continúa añadiendo que esta definición está vinculada con la planeación estratégica, la cual es definida “como herramienta básica para planificarlo correctamente, para saber diagnosticar nuestro punto de partida y para saber adónde deseamos llegar, diseñando las rutas adecuadas para conseguirlo”.

En primera instancia, para que se dé una gestión de cambio en la biblioteca pública, es preciso planificar, diagnosticar y diseñar acciones para lograr el cambio que se desea alcanzar.

La planificación bibliotecaria se define como el “conjunto sistemático de estudios dirigidos a satisfacer, mediante los servicios bibliotecarios, las necesidades sociales referentes a información, formación y recreo del espíritu, consiguiendo el máximo rendimiento de los elementos disponibles” (Ibídem, citado por García, 2005, p.89)

Por su parte, Paramés citado por Díez (2002, p.141) explica que la planificación es:

[...] la acción que se emprende para hacer frente de modo más eficaz a las necesidades futuras sobre la base de la experiencia. Se trata de una actividad continua que debe reunir las siguientes condiciones: objetividad, estructuración y flexibilidad.

Según lo expresan Welsch, Hilton, Gordon y Rivera (2005) apoyados en Gentles, el proceso de planificación, tanto de corto como de largo plazo, es el componente más crítico de todo el sistema. Constituye la base y el vínculo para los demás elementos, pues es a través del proceso de planificación que se determina lo que

se va hacer, cómo se va hacer y quién lo va a hacer. Funciona como el cerebro de una organización y, como tal, razona y comunica.

Además, Stueart y Moran (1998) citados por Lozano (2006, p.96) precisan el concepto de planificar como:

[...] un esfuerzo por anticipar cambios futuros, un proceso analítico que implica una intención de prever el futuro, determinar una misión deseada para ese futuro, crear objetivos dentro de su contexto y desplegar varias vías de acción alternativa para conseguir esos objetivos, seleccionar entre estas alternativas aquella que consideramos adecuada y seguir una pauta de acción detallada.

Con base en estas premisas, el proyecto de planificación estratégica en la biblioteca pública, como la expresa Lozano (2006, p.96) tendrá que:

[...] enfocarse a desarrollar y hacer crecer la biblioteca en la dirección que marcan las necesidades y expectativas detectadas en la comunidad. Además, tendrá que ser un proyecto integrador de todos los intereses en juego sin olvidar atender los intereses individuales de crecimiento personal y profesional de los empleados. Sin su implicación y motivación, el proyecto no podrá tener éxito.

Asimismo, lo afirman Welsch, Hilton, Gordon y Rivera (2005) quienes atribuyen el éxito de la mayoría de las empresas tanto a los administradores como a los demás empleados, ya que todas estas personas se encuentran comprometidas de manera importante en el logro de los objetivos de la empresa.

De lo anterior se desprende, que en el proceso de planificación estratégica de la biblioteca pública, se deberá involucrar a todas las partes de la organización, tanto a sus usuarios, razón de ser de la biblioteca, y el recurso humano vinculado

a la institución ya que la motivación, el ambiente de trabajo y su implicación son elementos claves para su eficacia.

Para Lozano (2006, p.104-106) la planificación estratégica es en realidad:

[...] un proceso continuo de toma de decisiones que implican un riesgo y, por tanto, se han de prever sus consecuencias futuras y prever también la organización sistemática de las tareas necesarias para llevar a cabo las decisiones tomadas. Después existirá un proceso de evaluación de sus resultados con relación a las expectativas.

Por otro lado, Lozano (2006, p.111) recomienda que para la elaboración de un plan estratégico en la biblioteca, se pueden seguir una serie de pautas que se citan a continuación:

- Establecer un equipo de planificadores para la recopilación y análisis de la información.
- Identificar los valores que conforman los principios básicos de la biblioteca, su cultura organizacional.
- Realizar la prospección del entorno: identificar las oportunidades y amenazas, posibles colaboradores afines, sinergias, sus planes, etcétera.
- Formular la visión y la misión.
- Establecer las líneas estratégicas a seguir y trasladarlas a objetivos estratégicos y operacionales.
- Ejecutar el plan estratégico.
- Controlar, evaluar y ajustar el plan a medida que los objetivos se cumplan y las prioridades vayan cambiando.

Por su parte, Domínguez (1996) expresa que la puesta en marcha del proceso de planificación puede realizarse de diferentes formas, lo cual dependerá de la situación de cada biblioteca, asimismo, indica que puede tomarse como eje o guía

del proceso el ciclo de planificación propuesto por la Public Library Association de la ALA, que distingue las siguientes fases:

- Planeamiento del problema.
- Evaluación de la situación actual.
- Establecimiento de las funciones y de la misión.
- Definición de metas y objetivos.
- Redacción de la memoria de planificación.
- Revisión de resultados.

Tanto para la puesta en marcha del plan como para el desarrollo de todo el proceso, se debe considerar el análisis del entorno externo o análisis de la comunidad a la que la biblioteca sirve y el análisis y evaluación del entorno interno, esto es, de la propia biblioteca y sus servicios. La información que proporcionen estos dos análisis posee un valor fundamental, ya que a partir de los resultados obtenidos, la biblioteca deberá señalar las prioridades que mejor se ajusten a las circunstancias concretas de su comunidad y a las posibilidades y medios (edificio, personal, presupuestos, etc.) con los que cuenta.

2.2.5. Los estudios de usuarios y estudios de comunidad

Uno de los aspectos sobre los estudios de usuarios es conocer cuáles son las necesidades de información de las personas que visitan la biblioteca o podrían visitarla, su consumo de información, cuáles son las actividades de ocio y recreación que más les gustan, con el fin de proveerles de nuevos y mejores servicios y actividades.

2.2.5.1. Estudios de la comunidad

La biblioteca, siguiendo con su propósito de satisfacer las necesidades e intereses de la comunidad donde se encuentra inserta, deberá brindar información

al servicio de los usuarios, esta información además permitirá el bienestar en todos los aspectos posibles que contribuya a mejorar la condición de vida de estas personas, es por esta razón imprescindible, realizar estudios en la comunidad.

Rendón (1998, p.7) explica que los estudios de comunidad:

[...] están enfocados al análisis del entorno físico donde se encuentra ubicada la biblioteca pública y las condiciones socio-económicas y culturales de los miembros de la comunidad; con el fin de verificar la viabilidad de implantar servicios de información, evaluar o reorientar los existentes.

Para lograr estrechar las relaciones de la biblioteca con la comunidad es necesario conocer el entorno de la biblioteca y las necesidades de información de los usuarios en relación con la información o servicios que se ofrecen, una posibilidad es mediante un estudio de comunidad que permitirá conocer sus características en varios puntos como el social, el cultural y el económico.

La IFLA/UNESCO (Gill, 2001, p.24) manifiesta que:

Es importante determinar quién utiliza los servicios de la biblioteca y quién no. También lo es recopilar y analizar datos que permitan conocer las necesidades de las personas y los grupos de la comunidad que la biblioteca pública es capaz de satisfacer.

Por otro lado, Lozano (2006, p. 227) menciona que:

El estudio de comunidad ayuda a conocer y saber cuál es el posicionamiento de la biblioteca. También, es un proceso de exploración destinado a saber cómo es la comunidad y en que es probable que se

transforme en un futuro próximo, para poder planificar la adaptación a esa visión de futuro.

La evaluación de la comunidad es un proceso en el que se identifica la población a la que sirve la biblioteca, sus características y necesidades de información. La información que se obtiene a partir de este proceso se utiliza en la mejora de los servicios y programas bibliotecarios para ofrecer un mejor apoyo a la comunidad.

2.2.5.2. Análisis de la comunidad

Para Domínguez (1996) este análisis es sin duda, uno de los puntos fundamentales del proceso de la planificación debido a que en torno a él girarán un buen número de decisiones que se tomarán más adelante. Este proceso permite identificar los grupos e instituciones de la comunidad, su vinculación, los diferentes niveles, siempre que se mantenga el contacto estrecho con ellos.

El análisis de la comunidad ofrece la base necesaria de apoyo a las bibliotecas centradas en el cliente y es un medio en el proceso de la gestión y otros programas de extensión bibliotecaria. La evaluación de la comunidad puede ayudar a la biblioteca a saber cómo apoyar mejor a la colectividad y cómo implicar al grupo en el apoyo a su biblioteca.

Según Felicié (2006) la biblioteca acopiará información detallada sobre la comunidad local y sus necesidades de información. Los planes de la biblioteca, la elaboración de políticas y la promoción de los servicios se fundamentarán en esas necesidades. Los servicios bibliotecarios se adecuarán a tales necesidades.

Dicha autora afirma que se llevarán a cabo encuestas periódicas a los usuarios mediante instrumentos normalizados y validados para indicar sus necesidades de servicios y, sus niveles de satisfacción, para evaluar los servicios que reciben. Se acopiarán estadísticas de uso a fin de determinar tendencias. (Felicié, 2006).

Cuando no se hacen estudios de esta índole, se desequilibran a quienes se encuentran en un lapso de formación, cualquier proyecto que busque el mejoramiento y el bienestar de su comunidad deberá tomar en cuenta factores de origen y entornos socioculturales de los individuos.

2.2.5.3. Concepto de comunidad

Rendón (1998, p.10) define la comunidad a partir de un punto de vista convencional como “aquella población que vive dentro de los límites de una ciudad fijados por la ley y raramente se refiere a un área metropolitana, un área de mercado o cualquier entidad definida por funciones diferentes de las políticas”.

Del mismo modo, Agudo citado en Rendón (1998, p.10) define el término de comunidad como:

[...] conglomerado humano que comparte –que hace comunes– determinadas condiciones de vida, y al hacerlo, genera nuevas y propias condiciones de convivencia. Las condiciones de vida compartidas y generadas son de carácter físico (territorio, edificaciones, objetos) y de carácter cultural (instituciones, valores, tradiciones, ideas).

Al estar los miembros de una comunidad situados en una determinada área geográfica se debe recalcar su sentido de pertenencia, aunque no siempre los miembros de dicha comunidad participen en la resolución de los problemas comunes. Esta conciencia social o sentido de determinadas condiciones de vida se dará por completo si todas las personas que viven en esa zona tienen rasgos o logros similares, objetivos o metas para ser logrados en conjunto.

2.2.5.4. Análisis del entorno

Según Domínguez (1996, p. 21) indica que el análisis de la comunidad será sin duda alguna, uno de los puntos fundamentales del proceso de investigación. Las posibilidades a la hora de realizar este estudio o análisis son infinitas, por lo que es mejor delimitar previamente que información necesitamos recoger, de acuerdo con nuestros medios y circunstancias.

Del mismo modo, Domínguez (1996) comenta que una vez realizado el estudio en la comunidad o viceversa, es primordial a la vez realizar este estudio o análisis en la biblioteca, tanto el análisis externo como interno, debe ser revisado de forma continua para que todas las necesidades de los usuarios sean identificadas. Además, este conocimiento es fundamental para la planificación y la toma de decisiones.

2.2.6. Estudios de necesidades de usuarios

2.2.6.1. Antecedentes

Sanz, citado por González (2005) argumenta que los primeros estudios de usuarios en general se remontan a los trabajos sobre la comunicación científica que comienzan a realizarse a principios del siglo XX. Pero es en los ochenta cuando se presta mayor atención al marco teórico y metodológico y en los noventa que se da un aumento de investigadores que reconocen su valor y los incorporan en los diseños.

González (2005, p. 23) define los estudios de usuarios como “un conjunto de investigaciones cuyos resultados permiten planificar y mejorar los sistemas de información.”

Sanz (1993) expone brevemente algunos de los propósitos de los estudios de necesidades.

- El primero, consiste en conocer las costumbres y necesidades de información de los usuarios, con el fin de detectar los cambios que se generan en estos con el fin de diseñar servicios de informaciones más adecuados y flexibles que satisfagan sus necesidades.
- El segundo, es aprovechar al máximo los recursos de los centros de información existentes, mediante el análisis y evaluación de sus fondos y servicios, de acuerdo con las demandas reales de información. Esto con el fin de hacer una distribución racional y coherente del presupuesto con que cuenta la organización con el fin de atender el mayor número de demandas.
- El tercero, es realizar cursos de formación de usuarios, debido a que una vez conocidos sus hábitos y necesidades, se pueden realizar programas a medida de dichas necesidades.
- El cuarto, es la evaluación de los sistemas nacionales de información, con el fin de determinar los puntos débiles que necesiten ser reformados, de acuerdo a las necesidades de los usuarios o distribuir los recursos dentro del sistema en función de las demandas de información que se produzcan o los cambios en los hábitos que se detecten.
- El quinto, es conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigación. Este objetivo es muy importante debido a la cantidad de recursos económicos que participan en esta actividad. Por tanto, el conocer los hábitos de información de ese colectivo de usuarios permitirá suministrarles la información que precisen en el momento adecuado.

Los estudios sobre necesidades de formación e información permiten una evaluación importante para perfeccionar los servicios, al posibilitar su adecuación a las necesidades. Por esta razón, en muchas ocasiones, se les incluye como parte de la actividad de evaluación de los servicios, aun cuando su empleo en la organización es mucho más amplio que el proceso de evaluación.

Córdoba citado por Núñez (2005, p. 23) señaló algunos requisitos en los cuales, deben representarse todos los usuarios del sistema, no solo los que demandan información.

- Deben captar la complejidad de la necesidad de información en toda su amplitud; esto es, no solo aquello que los usuarios creen que sucede, sino lo que realmente sucede.
- Deben captar la dinámica y flexibilidad de las necesidades de los usuarios, por ello deben realizarse periódicamente los estudios de necesidades.
- Deben captar el carácter subjetivo de la actividad que realiza el usuario.
- Deben considerar que el usuario generalmente no expresa su necesidad de información con facilidad.
- Deben realizarse de acuerdo con las condiciones reales del usuario, sobre todo, sus limitaciones de tiempo y la actitud negativa que se presenta en ocasiones hacia el uso de la información.

Cram citado por Núñez (2005, p. 29) define el estudio de las necesidades de información como: “la determinación de la necesidad para un servicio de información aún indefinido a una comunidad específica”. Los estudios de necesidades son, por tanto, un tipo de estudio de usuarios, dirigidos específicamente a la investigación de los requerimientos de formación e información de las organizaciones o comunidades y de los grupos y personas que desarrollan actividades en el contexto de su cultura, sus metas y aspiraciones.

Para profundizar en la conceptualización de necesidades de información Hernández (1997, p. 30) expone que:

[...] las necesidades de información son entendidas como el conjunto de datos registrados que un individuo necesita poseer para cubrir un propósito de uso definido, y el objeto del uso que se hará de la información determinará las necesidades de información de una persona: a partir de un problema, se busca la solución.

2.2.6.2. Los perfiles de usuarios

Los perfiles de usuarios siempre descubrirán una comunidad específica constituida por, niños, niñas, jóvenes, adultos, adultos mayores, amas de casa, profesionales y estudiantes. Lo más importante es precisar el rasgo o los rasgos que interesan de esa comunidad y que son los que establecerán la categorización y los perfiles de las personas. Los puntos anteriormente expuestos caracterizarán a estas comunidades según sus rasgos: edad, escolaridad, estado civil, condición social y cultural, actividades del tiempo libre, qué les llama más la atención, etc.

Lozano (2008, p. 230) manifiesta que:

Para que una organización logre conocer con precisión a sus clientes o usuarios es necesario que efectúe una segmentación en grupos homogéneos, ya que no todos tienen las mismas necesidades y expectativas. Tras segmentar a los clientes o usuarios, se han de identificar sus necesidades y expectativas presentes y futuras y el grado de satisfacción que tienen con la biblioteca.

Por medio de esta segmentación se puede conocer qué tipo de usuarios se están atendiendo, cuáles son sus necesidades de información y qué esperan de la biblioteca en cuanto a productos y servicios. Esta segmentación también va a

permitir identificar la condición de los usuarios si estos son: activos, inactivos, multiculturales o virtuales, lo que permitirá mejorar, ampliar o renovar los servicios.

2.3. Bibliotecas públicas de Costa Rica

2.3.1. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

En Costa Rica, las bibliotecas públicas son centros de información que tienen como objetivos principales, fomentar y promover la información, la cultura, y la recreación, en el ámbito local, regional, nacional, e internacional, sus líneas de trabajo se rigen por el Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública de 1994.

De acuerdo con la información proporcionada en el Portal del Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI, 2012), este sistema se define como una red de bibliotecas que se encuentran en todo el territorio del país, la cual está conformada por la Biblioteca Nacional y las bibliotecas públicas de Costa Rica, es el programa 755 del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes (MCJD) actualmente Ministerio de Cultura y Juventud. El SINABI está conformado por los siguientes departamentos o unidades:

- La dirección general.
- La unidad administrativa y financiera.
- La unidad técnica.
- La unidad de automatización.
- El taller de restauración y conservación.
- La unidad de construcción y mantenimiento.

Además, el SINABI administra la Agencia Nacional del Número Internacional Normalizado del Libro (ISBN) y el Número Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadas (ISSN).

El origen histórico de este sistema de bibliotecas se remonta a 1890 con la apertura de las primeras bibliotecas ubicadas en Heredia, Alajuela, Cartago y San Ramón y la Biblioteca Nacional, y por ende el establecimiento de la Dirección General de Bibliotecas.

En la investigación realizada por Rodríguez y Méndez (2005) se indica que el principal pionero de las bibliotecas públicas en Costa Rica, fue el Benemérito de la Patria el señor Miguel Obregón Lizano quien además de impulsar la labor cultural por medio de la creación de las bibliotecas públicas del país, logró la aprobación oficial de un Reglamento de bibliotecas en 1890.

Según Hidalgo (2010, p. 65) el SINABI oficializó su organización actual el 13 de enero del 2000 por medio del decreto 23382-C y desde el 2008 se encuentra en la Asamblea Legislativa un proyecto de ley para el Sistema Nacional de Bibliotecas, donde se proclama como el órgano rector del Sistema Bibliotecario Nacional y se define que el patrimonio bibliográfico documental nacional es de interés público.

2.3.2. Biblioteca Nacional de Costa Rica

De acuerdo a la información proporcionada en el portal del SINABI, la Biblioteca Nacional "Miguel Obregón Lizano" fue creada mediante acuerdo No. 231 el 13 de octubre de 1888.

El fondo documental de esta biblioteca se inició con libros donados por la Universidad de Santo Tomás, institución que cerró sus puertas en 1885. Posteriormente, se incorporaron otros documentos provenientes del archivo de rezagos, fundado en 1882, entre los que se encontraban libros, periódicos,

documentos oficiales y documentos de la Oficina de Depósito y Canje de Publicaciones creada en 1887.

La Biblioteca Nacional "Miguel Obregón Lizano" tiene la responsabilidad de recopilar y conservar el patrimonio bibliográfico nacional. Es la institución depositaria de tres ejemplares de toda publicación hecha en el país (Ley de Imprenta y Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos).

La colección documental de la Biblioteca Nacional, está conformada por una colección bibliográfica dividida en libros nacionales y volúmenes extranjeros, colecciones hemerográficas que contiene revistas nacionales y extranjeras, además de periódicos, audiovisuales y una colección de obras de referencia. (SINABI, 2012)

De acuerdo al Reglamento de Servicios de la Biblioteca Nacional es la entidad cultural de carácter público, responsable de reunir, preservar, conservar y difundir el patrimonio documental de y sobre el país; así como, crear instrumentos de apoyo necesarios para el conocimiento y utilización de sus fondos documentales, con el fin de contribuir al desarrollo integral de la nación. (Decreto N° 32166-MCJD)

2.3.3. Dirección de Bibliotecas Públicas

Las bibliotecas públicas de Costa Rica son coordinadas y reguladas por la Dirección de Bibliotecas Públicas del SINABI. Según Rodríguez y Méndez, (2005, p.77) fue a partir de 1974 que se creó un Departamento de Bibliotecas Públicas y a partir de 1990 se le da el rango de Dirección la cual se encarga de coordinar, dirigir y evaluar las bibliotecas del país.

La Dirección de Bibliotecas Públicas está compuesta por 32 bibliotecas públicas oficiales, 23 bibliotecas públicas semioficiales y un bibliobús, esta dirección regula

sus servicios por medio del Reglamento de Servicios de las Bibliotecas Públicas de Costa Rica, Decreto 31439-MCJD. (Hidalgo, 2010).

Por consiguiente, las bibliotecas públicas están conformadas por dos grandes grupos: las bibliotecas públicas oficiales y las bibliotecas públicas semioficiales, las cuales se encuentran ubicadas en distintas provincias y localidades del país.

Rodríguez y Méndez (2005), manifiestan que las bibliotecas públicas oficiales dependen del presupuesto del SINABI y las bibliotecas semioficiales son entidades establecidas en convenio con el MCJD y la Municipalidad o el MCJD y la Asociación de Desarrollo Local. Para este último grupo, el SINABI se encarga del procesamiento técnico de los materiales documentales, brinda asesorías y capacitaciones en el manejo de los servicios y dota de recursos y equipo. La Municipalidad o la Asociación de Desarrollo se ocupan de brindar el edificio, pago de planillas y destinar de recursos económicos para la adquisición de materiales

Las bibliotecas públicas son centros de información bibliográfica y extensión cultural, que ponen a disposición de los ciudadanos las obras más representativas del conocimiento universal, desarrollan una labor de fomento al hábito de la lectura y difusión de la información de carácter recreativo, informativo y educativo.

2.4. Bibliotecas municipales del Cantón Central de San José

Con base a la información obtenida en el sitio Web del Departamento de Servicios Culturales de la Municipalidad de San José (2012), a continuación se brinda la descripción del marco institucional de esta municipalidad y de su sistema de bibliotecas.

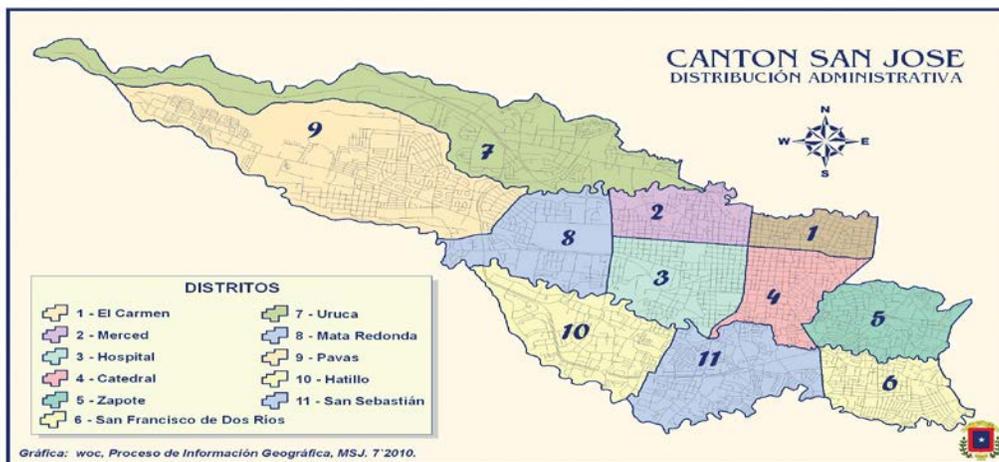
2.4.1. El Cantón Central de San José

El Cantón Central de San José es el cantón1 de la Provincia de San José, es parte del casco central de la capital, es la región más poblada del país, con cerca de 290000 habitantes. Esto le hace un cantón urbanizado y con una densidad de casi 8000 habitantes por kilómetro cuadrado.

El cantón de San José se ubica en el norte de la provincia, limitando al norte con los cantones de Belén, Heredia y Santo Domingo (cantones de la provincia de Heredia), así como con los cantones josefinos de Tibás y Goicoechea; con Montes de Oca y Curridabat al este; y con Desamparados, Alajuelita y Escazú al sur.

Once Distritos conforman el cantón: Carmen, Merced, Hospital, Catedral, Zapote, San Francisco de Dos Ríos, Uruca, Mata Redonda, Pavas, Hatillo y San Sebastián, tal y como se muestra en la Figura 1.

Figura 1. Distribución Administrativa del Cantón Central de San José



Fuente: Observatorio Municipal, 2011

2.4.2. Distrito número nueve de Pavas

Pavas es el Distrito más poblado de Costa Rica (si Pavas fuera un cantón, sería más poblado que 69 de los 81 cantones actuales), pues en un área de 9,34 km² se tiene una población de 76.177 habitantes residiendo en 19736 viviendas, cuenta con importantes urbanizaciones y zonas industriales. En el Distrito se pueden apreciar desde zonas costosas y sumamente urbanizadas, hasta vecindarios problemáticos y con altos niveles de pobreza. Entre sus límites se encuentran el Aeropuerto Nacional Tobías Bolaños y el Centro Nacional de Alta.

Pavas tiene 25 barrios: Aeropuerto, Bribri, Favorita Norte, Favorita Sur, Geroma, Hispana, Libertad, Lomas del Río, Laureles, Llanos de Sol, María Reina, Metrópolis, Oscar Felipe, Pavas Centro, Pueblo Nuevo, Residencial del Oeste, Residencial Santa Fe, Rincón Grande, Rivera de Monte Galán, Rohmoser, Roma, Rotonda, San Juan, San Pedro, Santa Bárbara, Santa Catalina, Tajo, Triángulo, Villa Esperanza y la Zona Industrial.

2.4.3. La Municipalidad de San José

La Municipalidad de San José es un órgano político y a su vez administrativo de los intereses locales cuyo fin es promover el desarrollo integral de los cantones. El Código Municipal define el municipio como el conjunto de vecinos de un mismo cantón de la República quienes promueven y administran sus propios intereses a través de las municipalidades.

2.4.3.1. Planificación estratégica de la Municipalidad de San José

Misión

La Municipalidad de San José dirige y conduce el desarrollo sostenible del Cantón Central de San José como centro geopolítico, económico, social y cultural, en

procura del mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes. Este desarrollo se logra mediante:

- La participación activa, consciente y democrática, que garantice la transparencia y rendición de cuentas.
- La calidad y eficiencia de los servicios que presta a habitantes y entidades usuarias; y el aumento continuo de las competencias y conocimientos de sus funcionarios y la comunidad.

Visión

En la Municipalidad de San José, queremos ser un gobierno local líder en la integración de los componentes ambiental, social, cultural y económico, en procura del desarrollo sostenible local, con equidad y participación ciudadana efectiva.

Valores

- Servicio al Cliente: Que el trato al ciudadano sea respetuoso, ágil y eficiente donde el funcionario le haga sentirse bienvenido e interesado en responder sus inquietudes y resolver en lo posible todas sus preguntas o dudas.
- Trabajo en equipo: Disposición de trabajo del funcionario con la visión de ser parte de un engranaje que trabaja para que todo salga bien.
- Probidad: Que sus actos estén siempre en el marco de lo permitido por la ley con transparencia, ética y honestidad.
- Conciencia ambiental: Sus actos enmarcados con una total conciencia de la protección del ambiente.
- Equidad y solidaridad: Que sus actos estén pensados con un respeto a las diferencias y en aras de la protección de los más desprotegidos.

- Desarrollo de personal: Que sea competente desarrollando al máximo sus habilidades y conocimientos con creatividad e innovando siempre.

Políticas

- Impulsar la modernización de la gestión municipal que permita responder de manera oportuna y efectiva a las demandas de los habitantes y entidades usuarias.
- Promover la participación comunitaria en el desarrollo del Cantón, dentro del marco de la descentralización y democratización de la gestión municipal.
- Promover la intervención de la Municipalidad como órgano rector del desarrollo de la ciudad de San José, a través de la concertación y coordinación con los diferentes actores.
- Coordinar y concertar planes, programas, proyectos o acciones que posibiliten el mejoramiento de las condiciones ambientales, sociales y económicas de la población con énfasis en los sectores más vulnerables.
- Garantizar que todas las acciones de la Municipalidad estarán guiadas por la gestión, por valores y competencias y la construcción de una cultura organizacional cimentada en ellos.
- Desarrollar estrategias y acciones, así como establecer políticas y lineamientos administrativos que permitan un nivel efectivo en la gestión de cobro de las emisiones y del pendiente de periodos anteriores.

Objetivos estratégicos

- Consolidar el Cantón como centro geopolítico, económico, social y cultural.
- Promover el desarrollo, rescate urbano y la modernización de infraestructura civil y tecnológica que eleve la imagen, competitividad y habitabilidad de la ciudad de San José en armonía con el ambiente.

- Coordinar acciones en el ámbito de la salud y la educación de la población cantonal.
- Coordinar para que las entidades estatales actúen de acuerdo con las necesidades del Cantón.
- Implementar programas y proyectos tendientes a consolidar la identidad de San José mediante la promoción del deporte, la difusión artística y la expresión cultural comunal.
- Impulsar como gobierno local autónomo municipal el desarrollo sostenible local con equidad y participación ciudadana efectiva, consciente y democrática, garantizando la transparencia y rendición de cuentas.
- Crear un sistema de información para monitorear indicadores de desarrollo sostenible local.
- Consolidar un sistema de gestión municipal que privilegie la participación ciudadana, la transparencia y rendición de cuentas, así como la lucha contra la corrupción.
- Integrar en los planes, programas y proyectos, los componentes ambiental, social y económico para la sostenibilidad del cantón.
- Atender la población vulnerable con la finalidad de mejorar la equidad, la apertura de espacios democráticos y su acceso a una eficaz ciudadanía.
- Desarrollar el Sistema Municipal de Gestión Ambiental como elemento que armoniza el desarrollo sostenible local.
- Articular las acciones del quehacer municipal con las instancias nacionales e internacionales, gubernamentales y de la sociedad civil.
- Desarrollar de manera continua las habilidades, conocimientos, competencias y cultura de actores claves y funcionarios.
- Implementar el enfoque de gestión por valores articulando las instancias clave.
- Crear y mantener el sistema de equipos de mejoramiento continuo, como indicador de desarrollo.
- Ofrecer servicios que atiendan las expectativas de calidad y eficiencia de los habitantes y entidades usuarias.

- Promover la participación activa del habitante en la definición de la calidad de los servicios municipales.
- Impulsar la modernización administrativa a través de procesos eficientes y eficaces.
- Promover el compromiso del funcionario municipal con la calidad de los servicios y la consiguiente satisfacción del habitante y entidades usuarias.

Lineamientos estratégicos

- Mejorar la seguridad ciudadana a través de métodos y tecnologías modernas y avanzadas que incorporen la participación ciudadana.
- Promover el desarrollo, rescate urbano y la modernización de infraestructura civil y tecnológica que eleve la imagen, competitividad y habitabilidad de la ciudad de San José en armonía con el ambiente.
- Supervisar y coordinar acciones en el ámbito de la salud y la educación, del Cantón.
- Coordinar para que las entidades estatales actúen de acuerdo con las necesidades del Cantón.
- Implementar programas y proyectos tendientes a consolidar la identidad de San José mediante la promoción del deporte, la difusión artística y la expresión cultural comunal.

2.4.3.2. Estructura organizacional

El Gobierno Municipal está compuesto por un cuerpo deliberativo denominado Concejo Municipal.

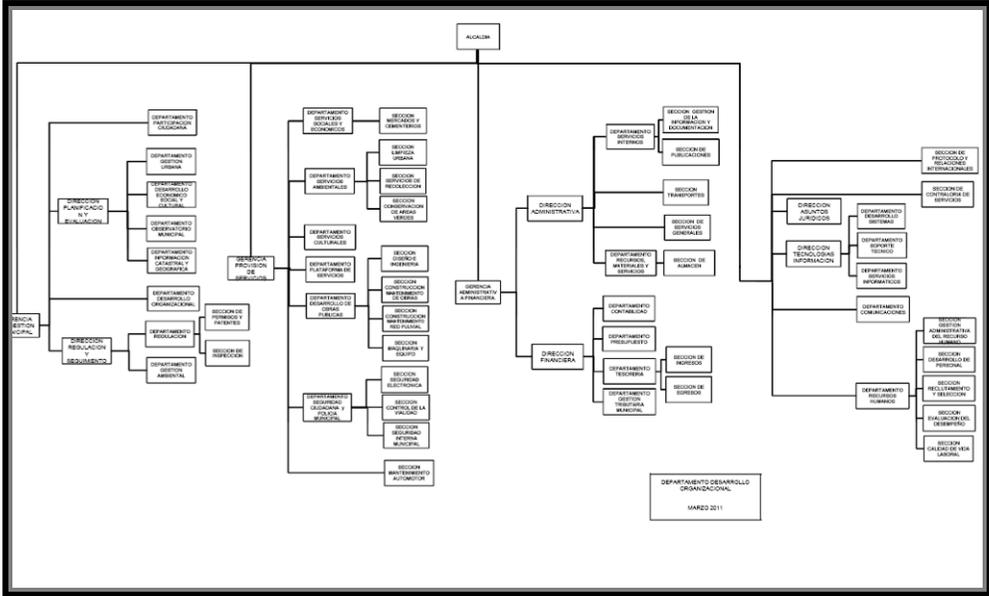
El Alcalde, los Regidores y los Síndicos dirigen la municipalidad. Ellos y sus suplentes son elegidos por votación popular para un período de cuatro años. Los regidores se escogen el primer domingo de febrero, durante las Elecciones Nacionales. El primer domingo de diciembre inmediatamente posterior, 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.

La Municipalidad de San José cuenta con tres Gerencias como lo son:

- La Gerencia de Gestión Municipal.
- La Gerencia Financiera.
- La Gerencia de Provisión de Servicios.

Figura 2. Organigrama Institucional de la Municipalidad de San José



Fuente: Observatorio Municipal, 2011

2.4.3.3. Gerencia de Provisión de Servicios

Esta gerencia está integrada por siete departamentos: Servicios Culturales, Desarrollo de Obras, Seguridad Ciudadana, Servicios ambientales, Servicios Sociales y Económicos, Plataforma de servicios y Prevención y Atención de

Desastres. En el Departamento de Servicios Culturales está incluido el Sistema de Bibliotecas Municipales.

2.4.3.4. Departamento de Servicios Culturales

El Departamento de Servicios Culturales tiene como objetivo primordial contribuir con el desarrollo cultural y local de los ciudadanos del Cantón Central de San José y así lograr el fortalecimiento de la identidad cultural, impulsar el fomento de la lectura en todos los sectores de las comunidades, niños, jóvenes adultos, adultos mayores, sin que medien las condiciones sociales, económicas, o de nacionalidad en estos sectores con el fin de disminuir la brecha digital y la formación integral de los ciudadanos, para lo cual las Bibliotecas Municipales se constituyen en fuentes cercanas a la comunidad del Cantón Central de San José en procura de brindarle servicios culturales a todos los habitantes del Cantón.

Para facilitar a los ciudadanos espacios de recreación y ocio, realiza además programas, proyectos y actividades orientadas a la promoción, difusión y capacitación artístico – cultural, recreativo y deportivo, brindando oportunidades en procura de democratizar el acceso a la cultura, en cuidado de fortalecer la identidad cultural se llevan a cabo proyectos de gran renombre como por ejemplo *Transitarte* que se realiza una vez al año en los diferentes parques del área metropolitana, reúne diversidad de actividades durante toda una semana con el fin de promover la cultura popular, en estas actividades participan invitados nacionales e internacionales en sus diferentes géneros artísticos, teatro, canto, cuentacuentos, pintura, bailes populares etc. Algunas de estas actividades son las siguientes: "Arte y cultura en Barrios", talleres de pintura gratuitos dirigidos a todos los miembros de las comunidades, niños/niñas, jóvenes, adultos, adultos mayores, Cultura en barrios mediante talleres de fortalecimiento, dirigido a los líderes comunales, con el fin de actualizarlos en diversos temas de organización cultural local, escuelas de futbol nuevos valores con las cuales se cultiva en los participantes los valores además de promover el sano entretenimiento en niños,

niñas y jóvenes, además se logra una mayor socialización padres e hijos. Igualmente, se organiza el Día del Boyero celebración tradicional que se realiza una vez al año con el fin de revivir tradiciones y folclor nuestros antepasados, esta actividad trae una gran afluencia de diferentes sectores de todo el país y marca el inicio de los festejos populares de San José; otra actividad popular es el Pasacalles que se realiza en diferentes épocas del año en actividades culturales como apoyo, además de fortalecer costumbres y tradiciones con diferentes participantes, cimarronas, payasos, acróbatas y malabaristas, entre otros.

Se ofrece además la oferta cultural reafirmando a San José como centro de la cultura del país, favoreciendo la convocatoria de visitantes a la ciudad y la participación en las actividades de: Festival internacional de las arte, Feria del libro, Festival Internacional de guitarras, Festival de la música Credomatic, Festival Internacional de Poesía, La Muestra de Cine y Video, Festival de la Luz y otros.

2.4.4. El Sistema de Bibliotecas Municipales

La Municipalidad de San José inicia su aporte para fortalecer la cultura del país, desde el año 1971 cuando inaugura la Biblioteca Infantil Carmen Lyra, ubicada en los bajos del kiosco del parque Central de San José. Debido a la gran afluencia de niños y niñas que la visitaban, surgió la necesidad de presentar un proyecto ante el Concejo Municipal “Programa de Bibliotecas Infantiles en el Cantón Central”. En 1984 la Municipalidad de San José amplía y fortalece su política cultural, con la creación de la Dirección de Bibliotecas. El objetivo principal de la Dirección era dirigir, supervisar y ampliar el Programa de Bibliotecas Infantiles en los Distritos del Cantón Central.

En 1987, el Ejecutivo Municipal y el Concejo Municipal de turno visualizan la necesidad de ampliar el radio de acción de la institución en materia de educación y cultura, con el fin de cumplir con lo establecido en el Código Municipal.

Es así como la Dirección de Bibliotecas en el mismo año se convierte en Dirección de Cultura, Recreación y Deporte, cuyo objetivo es contribuir a elevar el nivel cultural y deportivo de los habitantes del Cantón Central, brindándoles opciones para la utilización del tiempo libre de forma sana, tomando en cuenta lo siguiente:

- Lograr la participación de los habitantes del Cantón Central de San José en actividades culturales.
- Motivar a los niños y niñas del Cantón Central de San José para que asistan y utilicen los servicios que les ofrecen las Bibliotecas Infantiles.
- Concienciar a los habitantes del Cantón Central en la necesidad de adquirir una salud física y mental, mediante el deporte y la recreación.

En el año 2003, la Dirección de Cultura, Recreación y Deporte se convierte en una sección perteneciente a la Dirección de Desarrollo Humano, a partir de 2006 las proyecciones de las bibliotecas van variando de acuerdo con las políticas culturales que rigen a la Municipalidad y las necesidades que tienen las comunidades para lograr mejorar la calidad de vida.

Con base a la información brindada por la Jefatura del Departamento de Servicios Culturales (Quesada, 2011) en las Bibliotecas Municipales del Cantón Central de San José laboran 22 bibliotecarios en diferentes puestos, como complemento la Municipalidad incorpora a profesionales en Informática Educativa, Psicología y profesionales en el área de preescolar, para colaborar con estos centros.

La conformación de los equipos interdisciplinarios de las bibliotecas municipales se apoya en el Manifiesto IFLA/UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas (1994), el cual indica que cuando los bibliotecarios y docentes trabajan en colaboración, los estudiantes mejoran la lectura y la escritura, el aprendizaje, la resolución de problemas, y trabajan mejor con las tecnologías de la información y de la comunicación.

El Sistema de Bibliotecas Municipales está compuesto por las siguientes instituciones:

- **Sala Municipal Museo de los Niños**

En este espacio se promueve la lectura, la socialización de los niños y niñas con sus padres mediante diversas dinámicas, se promueve los valores tributarios, y se brinda información sobre la Municipalidad de San José.

- **Biblioteca Virtual Club House**

Ubicada en Hatillo 2, se fundó en el año 2008, se atiende a una población de jóvenes de 12 a 18 años, los cuales se capacitan en el uso de programas de diseño, mediante Internet, robótica y diseño gráfico y realizan diversas investigaciones de acuerdo a sus intereses y necesidades. Se creó mediante un convenio con Intel y la Fundación Paniamor.

- **Biblioteca Municipal María Luisa Porras Monge**

Ubicada en el Distrito de Sagrada Familia, se le dio el nombre en honor a la profesora María Luisa Porras, quien se destacó como educadora de la enseñanza primaria y por su entusiasmo por la superación de los niños. Esta biblioteca se inauguró el 24 de abril de 1978 y a partir de este momento atiende a la población marginal que habita en precarios y tienen innumerables problemas familiares. En la actualidad, la biblioteca será trasladada a otro sector debido a los problemas de inseguridad que presenta esta comunidad.

- **Biblioteca Municipal Emma Gamboa Alvarado**

Ubicada en Paso Ancho, se inaugura el 30 de noviembre de 1983, atiende usuarios de la comunidad de Paso Ancho de un nivel marginal. Su nombre se

debe a la educadora, escritora y ex ministra de educación Emma Gamboa Alvarado. En la actualidad, se están haciendo mejoras en su infraestructura con el fin de acondicionar áreas de cómputo y de ludoteca con el fin de abrir nuevos servicios.

- **Biblioteca Municipal Isidro Díaz Muñoz**

Esta biblioteca abre sus puertas el 17 de abril de 1985. Isidro Díaz fue un gran defensor y promotor del progreso y la cultura en Zapote. La biblioteca atiende usuarios de diferentes comunidades con una composición social variada; en la actualidad, tiene un año de encontrarse cerrada por remodelación, se le está acondicionando una segunda planta en donde se ubicara el área de cómputo. La cuál restableció nuevamente los servicios al público en octubre de 2012.

- **Biblioteca Municipal Tulio Perlaza Salazar**

Ubicada en Mata Redonda, se inaugura el 12 de marzo de 1988, esta biblioteca atiende usuarios de la comunidad y lugares aledaños, su población es variada. En la actualidad, se piensa construir un salón multiuso con el fin de que los usuarios y líderes comunales tengan un lugar donde reunirse y desarrollar sus actividades sociales y culturales. El señor Tulio Perlaza fue un reconocido Síndico y Regidor suplente de la Municipalidad de San José, quién mostró entusiasmo por los problemas de su comunidad.

- **Biblioteca Municipal Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia**

Se ubica en Barrio México, el 11 de octubre de 1990 abre sus puertas a la comunidad, su ubicación geográfica le permite favorecer varios sectores de la comunidad y algunos precarios de sus alrededores. Sus usuarios son muy variados: niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Su nombre se debe al Dr.

Rafael Ángel Calderón Guardia, quien luchó por la niñez desvalida y le dio impulso a la educación costarricense.

- **Biblioteca Municipal Rafael Ángel Arias Gómez**

Ubicada en San Francisco de Dos Ríos, fue inaugurada el 7 de marzo de 1994 pero abre sus puertas hasta el 25 de marzo. Actualmente, atiende a la comunidad de usuarios de San Francisco y áreas circunvecinas, la población que atiende es variada, su nombre se le debe al señor Rafael Arias Gómez, quien fue Regidor Municipal, fundador del programa radial y del libro *Escuela para todos*.

- **Biblioteca Municipal Carmen Lyra**

Como ya se mencionó anteriormente, la Municipalidad de San José inicia su aporte por fortalecer la cultura del país, desde el año 1971 cuando inaugura la Biblioteca Infantil Carmen Lyra, ubicada en los bajos del kiosco del parque Central de San José. Posteriormente, esta biblioteca fue cerrada por una serie de problemas, tales como, falta de ventilación e iluminación natural, filtraciones de agua, además del peligro de la estructura que se ubicaba en la planta de arriba (Kisco del parque Central), por estas razones, se planeó su construcción en el Distrito de Pavas.

En el año 2000, luego de varias negociaciones comunales, se valoró la construcción en un terreno designado en esta comunidad. Es así como después de varios años de gestiones, gracias al apoyo del Consejo Cívico Comunal de la comunidad de Rincón Grande de Pavas es que en el 2005 se inicia la construcción de la biblioteca, la cual fue inaugurada en el 2006 y abre sus puertas no solo a niños niñas, sino también a jóvenes, adultos y adultos mayores, lo que la convierte en la primera del sistema de bibliotecas municipales que abre sus servicios a toda la comunidad.

La población de Rincón Grande de Pavas es sumamente diversa debido a que se ubica en un área muy conflictiva, marginal, rodeada de precarios y con serios problemas sociales. Con el deseo de contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, la Municipalidad de San José construye la Biblioteca Municipal Carmen Lyra en el Distrito de Pavas (Rincón Grande)

Por lo tanto, la Biblioteca Municipal Carmen Lyra se crea con el fin de convertirse en un recurso educativo y recreativo que además brinde la seguridad física y emocional de los niños, niñas y jóvenes y adultos que acceden sus servicios, así como un espacio de encuentro dentro de la comunidad.

Brinda sus servicios a público de todas las edades, con libros y documentos en todas las áreas del saber, materiales audiovisuales y medios tecnológicos modernos. También, realiza diversidad de talleres, charlas, exposiciones sobre temas de interés hacia los diferentes grupos de la comunidad.

El objetivo de su creación es contribuir a fortalecer y ampliar el desarrollo educativo, intelectual, recreativo y cultural de los niños, niñas, jóvenes, adultos, ofreciendo mayores oportunidades para contribuir con el mejoramiento de su calidad de vida y su integración en la sociedad.

Entre los servicios que brinda están el área de circulación y el préstamo de libros, libros de texto y recreativos, literatura infantil para niños, niñas y jóvenes, temas variados en psicología, motivación, pedagogía; en el área de referencia se cuenta con archivo vertical, enciclopedias, diccionarios, atlas, laminarias entre otros; préstamo de libros a domicilio a usuarios regulares (con carnet); además, brinda atención a centros educativos: guardería, kínder, escuela y colegio (con cita previa); ofrece también el servicio de biblioteca viajera (visitas a las comunidades), desarrollo de actividades de animación y fomento a la lectura (recreativas, manuales, científicas y expresivas) y servicios audiovisuales (proyección de videos educativos).

Otros servicios que brinda son:

- Préstamo de juegos educativos para niños de 6 a 13 años (rompecabezas, legos, juegos de mesa).
- Ludoteca: atención, servicios y actividades para niños entre 0 a 6 años.
- Diseminación selectiva de la información.
- Préstamo interbibliotecario.
- Actividades culturales (teatro, títeres, pintura, música y talleres).
- Salón multiuso: consiste en un espacio para la promoción cultural comunitaria a jóvenes y adultos fomentando y brindando actividades recreativas y artísticas (concursos de ajedrez y juegos similares, grupos de gimnasia, grupos de aeróbicos, grupos de teatro, mimo, baile, música y otros).
- Talleres (pintura, origami, manualidades, cuentacuentos, teatro, baile y otros).
- Charlas y conferencias (temas de salud, drogas, abuso, agresión, autoestima, literatura y otros).
- Exposiciones (expresiones artísticas diversas, manualidades y otros).

La Biblioteca Municipal Carmen Lyra cuenta además con un área de cómputo que brinda información exacta, actualizada y pertinente a los habitantes del Distrito de Pavas, asimismo, facilita la utilización de servicios de información automatizados, mediante Internet y servicios de correo electrónico, sirve de instrumento de trabajo moderno para que los usuarios accedan la información y elaboren sus trabajos de investigación utilizando programas como Word, Excel, Access y PowerPoint. Además de ofrecer a los usuarios información en multimedia (libros y enciclopedias en CD-ROM) donde pueden visualizarla en la computadora e interactuar con esta, así como imprimir los datos requeridos para complementar sus trabajos e investigaciones.

Dentro de la literatura disponible en la biblioteca se puede encontrar:

- Libros de texto de diferentes materias: ciencias, estudios sociales, matemáticas, español, educación cívica y otros.
- Libros recreativos de: cuentos, adivinanzas, juegos, canciones, pedagogía y manualidades y otros.
- Libros de temas variados como: deporte, arte, música, biología, ecología, contaminación, medicina natural, nutrición, manualidades, novelas y muchos otros.
- Obras de referencia: enciclopedias, diccionarios, atlas, almanaques, mapas, revistas, periódicos y otros.

III. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

3.1. Enfoque metodológico

Esta investigación se ubica dentro del enfoque mixto, ya que se analizó cuantitativamente algunas características de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra y, también, se interpretó, comprendió y analizó aspectos relevantes de los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores de la comunidad gracias a la aplicación de técnicas cualitativas.

Este análisis permitió conocer la opinión de estos colectivos e investigar aspectos individuales, tales como: motivaciones, actitudes, la influencia del entorno, el uso de la información para resolver sus problemas cotidianos y conocer a profundidad sus diferentes necesidades, tanto recreativas, formativas, culturales, sociales y de información; todo esto para proponer servicios adaptados y personalizados a la medida de esas necesidades.

El enfoque mixto es definido como “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.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.755)

Por su parte, Barrantes (2002, p.73) habla de la complementariedad del enfoque cualitativo y cuantitativo cuando señala que [...] hay una tendencia, a no ver estos enfoques como antagónicos sino como complementarios y que este enfoque [...] es notable en aquellos estudios en los que se tiende a dar tanto una explicación de los hechos como una comprensión de estos.

3.2. Tipo de investigación

De acuerdo con la profundidad, la presente investigación puede clasificarse como investigación descriptiva, la cual según Danhke, (1989) citado por Hernández, Fernández y Batista (2006, p.102), es del tipo de estudios que “[...] buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.”

Además, estos autores manifiestan que los estudios descriptivos “son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación”. Hernández, Fernández y Batista (2006, p.103)

Esta investigación permitió describir el entorno interno y externo de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra e identificar una serie de características, necesidades e intereses de los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores de la comunidad de Rincón Grande de Pavas en relación con sus diferentes necesidades.

3.3. Fuentes de investigación

▪ Fuentes documentales

Para alcanzar los objetivos se utilizaron las siguientes fuentes documentales:

- Informe del Estado de la Nación.
- Informes del Centro Centroamericano de Población (CCP).
- Datos emanados en el último censo de la población 2000, realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).
- Estudios elaborados por la Oficina de Desarrollo Social de la Municipalidad de San José.

- Documentos internos de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, tales como, manuales de procedimientos, políticas internas, estadísticas de usuarios y plan operativo anual.
 - Datos estadísticos facilitados por la Clínica de Pavas.
 - Información suministrada por el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU) con respecto a las características de vivienda en el Distrito de Pavas.
 - Estudios de pobreza urbana realizados por el Ministerio de Planificación (MIDEPLAN).
- **Fuentes personales**

Las fuentes personales fueron:

- Grupos de jóvenes que asisten a los talleres de cómputo de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra.
- Grupos de adultos que asisten a los talleres de cómputo de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra.
- Grupos de adultos mayores del Hogar Diurno.
- Autoridades de la Municipalidad de San José:
 - Licenciada Yinette Chaves Hernández. Encargada de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra.
 - Máster Lylliam Quesada Carvajal. Jefatura del Departamento de Servicios Culturales de la Municipalidad de San José.

▪ **Población y muestra**

A partir de los datos procedentes del censo de la población del año 2000, se pudo estimar que la población total del Distrito de Pavas es de 76.177 habitantes, como se observa en el Cuadro 1.

Cuadro 1. Población total por género. Distrito de Pavas. San José, Costa Rica

Distrito	Hombres	Mujeres	Total por género
Pavas	36994	39183	76177

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), Censo de Población, 2000

De acuerdo con los datos de Información Biomédica proporcionados por el Área de Salud de la Clínica de Salud de Pavas, propiamente los sectores colindantes de Rincón Grande de Pavas tienen una población parcial de 47.827 habitantes.

En los siguientes cuadros (del 2 al 12) se agrupa la población de cada uno de los 11 sectores que corresponden a Rincón Grande de Pavas organizados por grupo etáreo y género.

Cuadro 2. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas, Sector Metrópolis 2A. San José, Costa Rica.

Grupo Etáreo	Género		Total de la población
	Hombres	Mujeres	Total
De 10 a 19 años	296	373	669
De 20 a 64 años	981	1234	2215
De 65 y más	123	154	277
	1400	1761	3161

Fuente: Información Biomédica, Clínica de Pavas, mayo 2010

Cuadro 3. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas, Sector Metrópolis 2B. San José, Costa Rica.

Grupo Etáreo	Género		Total de la población
	Hombres	Mujeres	Total
De 10 a 19 años	274	344	618
De 20 a 64 años	905	1139	2044
De 65 y más	113	142	255
	1292	1625	2917

Fuente: Información Biomédica, Clínica de Pavas, mayo 2010

Cuadro 4. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas, Sector Oscar Felipe. San José, Costa Rica.

Grupo Etáreo	Género		Total de la población
Edades	Hombres	Mujeres	Total
De 10 a 19 años	616	776	1392
De 20 a 64 años	2039	2566	4605
De 65 y más	255	321	576
	2910	3663	6573

Fuente: Información Biomédica, Clínica de Pavas, mayo 2010

Cuadro 5. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas, Sector Finca San Juan. San José, Costa Rica.

Grupo Etáreo	Género		Total de la población
Edades	Hombres	Mujeres	Total
De 10 a 19 años	701	882	1583
De 20 a 64 años	2318	2917	5235
De 65 y más	290	364	654
	3309	4163	7472

Fuente: Información Biomédica, Clínica de Pavas, mayo 2010

Cuadro 6. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas, Sector Residencial 2 (Rincón Grande). San José, Costa Rica.

Grupo Etáreo	Género		Total de la población
Edades	Hombres	Mujeres	Total
De 10 a 19 años	361	454	815
De 20 a 64 años	1195	1503	2698
De 65 y más	149	188	337
	1705	2145	3850

Fuente: Información Biomédica, Clínica de Pavas, mayo 2010

Cuadro 7. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas, Sector Bri Bri. San José, Costa Rica.

Grupo Etáreo	Género		Total de la población
Edades	Hombres	Mujeres	Total
De 10 a 19 años	600	755	1355
De 20 a 64 años	198	2497	2695
De 65 y más	248	312	560
	1046	3564	4610

Fuente: Información Biomédica, Clínica de Pavas, mayo 2010

Cuadro 8. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas, Sector Lomas del Río 1. San José, Costa Rica.

Grupo Etáreo	Género		Total de la población
Edades	Hombres	Mujeres	Total
De 10 a 19 años	288	362	650
De 20 a 64 años	952	1198	2150
De 65 y más	119	150	269
	1359	1710	3069

Fuente: Información Biomédica, Clínica de Pavas, mayo 2010

Cuadro 9. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas, Sector Lomas del Río 2. San José, Costa Rica.

Grupo Etáreo	Género		Total de la población
Edades	Hombres	Mujeres	Total
De 10 a 19 años	285	359	644
De 20 a 64 años	944	1188	2132
De 65 y más	118	149	267
	1347	1696	3043

Fuente: Información Biomédica, Clínica de Pavas, mayo 2010

Cuadro 10. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas, Sector Laureles. San José, Costa Rica.

Grupo Etáreo	Género		Total de la población
Edades	Hombres	Mujeres	Total
De 10 a 19 años	621	782	1403
De 20 a 64 años	2056	2587	4643
De 65 y más	257	323	580
	2934	3692	6626

Fuente: Información Biomédica, Clínica de Pavas, mayo 2010

Cuadro 11. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas, Sector Libertad 1. San José, Costa Rica.

Grupo Etáreo	Género		Total de la población
Edades	Hombres	Mujeres	Total
De 10 a 19 años	319	401	720
De 20 a 64 años	1054	1326	2380
De 65 y más	132	166	298
	1505	1893	3398

Fuente: Información Biomédica, Clínica de Pavas, mayo 2010

Cuadro 12. Población por grupo etáreo y género. Comunidad Rincón Grande de Pavas Sector Libertad 2. San José, C.R.

Grupo Etáreo	Género		Total de la población
Edades	Hombres	Mujeres	Total
De 10 a 19 años	291	367	658
De 20 a 64 años	964	1213	2177
De 65 y más	121	152	273
	1376	1732	3108

Gran total	47827
-------------------	--------------

Fuente: Información Biomédica, Clínica de Pavas, mayo 2010

Estos datos evidencian la densidad de la población en la zona aledaña a la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, que además como ya se mencionó, se caracteriza por conflictos sociales recurrentes que la convierten en una zona peligrosa. Por tal motivo, para este estudio se utilizaron como fuentes de información, grupos organizados de jóvenes, de adultos y de adultos mayores de la comunidad.

La forma de selección de la muestra fue la intencional. Tal y como lo menciona Barrantes (2002) en esta selección se utiliza el criterio del investigador basado en el juicio y experiencia adquirida en el transcurso de la investigación y por ende en el conocimiento de las poblaciones objeto de estudio, así mismo a través de la información y otros estudios investigativos desarrollados.

3.4. Categorías de análisis

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación se definieron las siguientes categorías de análisis:

Objetivos específicos	Categorías	Definición	Sub categorías	Definición	Operacionalización	Instrumentación
1. Caracterizar a los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores de la comunidad de Rincón Grande de Pavas donde se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra considerando las características demográficas, sociales, económicas y culturales	Características de la comunidad	Son cualidades o particularidades que nos permitirán conocer como es la comunidad donde se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra	Características demográficas	Son los datos demográficos para determinar la tendencia de la comunidad donde se ubica la biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> · Provincia, cantón, Distrito, zonas, barrios · Área geográfica · Población total de la comunidad · Distribución por grupos de edad · Densidad de población · Características de la población por: género, edad, idioma, nacionalidad 	Indicadores de la Matriz 1 Ítems 1-9
			Características sociales	Son las manifestaciones de las condiciones sociales de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> · Instituciones sociales · Centros de enseñanza: escuelas, colegios · Albergues · Cruz Roja · Bomberos · Fuerza Pública · Hogares para ancianos · Centros de salud · Grupos reconocidos e identificados de la comunidad · Asociaciones de grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores · Porcentaje de analfabetismo · Escolaridad · Problemas sociales: robos, asaltos, violencia intrafamiliar, prostitución, pobreza, drogadicción · Problemas de salud: contaminación ambiental, condiciones de salubridad en la comunidad, atención en clínicas y EBASIS 	Indicadores de la Matriz 1 Ítems 1-24

			<p>Características económicas</p> <p>Son las actividades y condiciones económicas que se manifiestan en la comunidad</p>	<p>Son las actividades culturales y recreativas que se desarrollan para los diferentes grupos de la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Empleo · Desempleo · Número de asalariados · Nivel de ingreso · Estado de la vivienda · Servicios públicos de la comunidad · Zonas industriales · Empresas · Actividades comerciales <ul style="list-style-type: none"> · Actividades culturales que se organizan en la comunidad dirigidos a jóvenes, adultos y adultos mayores · Actividades recreativas organizadas en la comunidad para jóvenes, adultos y adultos mayores · Centros de esparcimiento en la comunidad dirigidos a jóvenes, adultos y adultos mayores 	<p>Indicadores de la Matriz 1 Ítems 1-9</p> <p>Indicadores de la Matriz 1 Ítems 1-9</p>
<p>2. Identificar las diferentes necesidades de información de los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores de la comunidad de Rincón Grande de Pavas donde se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra</p>	<p>Necesidades de información</p>	<p>Son los vacíos de conocimiento que enfrenta la comunidad de usuarios donde se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra</p>			<p>Utiliza la información para atender una necesidad específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Resolver un problema · Interés · Lectura · Realizar una tarea, trabajo de investigación · Con fines de ocio y esparcimiento · Fuente de conocimiento · Información local sobre: salud, educación, trabajo 	<p>Indicadores de la Guía de grupo focal 1 (jóvenes)</p> <p>Indicadores de la Guía de grupo focal 2 (adultos)</p> <p>Indicadores de la Guía de grupo focal 3 (adulto mayores)</p>

3. Describir los recursos físicos, humanos, financieros, tecnológicos y documentales de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra	Recursos de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra	Todos los recursos con los cuales cuenta la Biblioteca Municipal Carmen Lyra para brindar los servicios de información a la comunidad	Recursos físicos	Se refiere a las características del edificio e instalaciones de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra	<ul style="list-style-type: none"> . Ubicación de la planta física . Señalización interior e exterior . Acceso al edificio . Facilidad de acceso a los usuarios . Distribución del espacio . Mobiliario 	Indicadores de la Guía de Entrevista 1 Parte 2
			Recursos humanos	Es el personal que labora en la Biblioteca Municipal Carmen Lyra	<ul style="list-style-type: none"> . Cantidad de personal . Requisitos académicos . Atributos importantes para el desempeño laboral . Capacitación del personal 	Indicadores de la Guía de Entrevista 1 Parte 3
			Gestión financiera	Conjunto de cuentas de gastos, ordenadas y agrupadas de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio que se esté adquiriendo u efectuando	<ul style="list-style-type: none"> . Servicios: <ul style="list-style-type: none"> . Gestión y apoyo . Capacitación . Mantenimiento y reparación de instalaciones, equipos, mobiliario de oficina . Materiales y suministros . Bienes duraderos: <ul style="list-style-type: none"> . Equipo y mobiliario 	Indicadores de la Guía de Entrevista 1 Parte 4
			Recursos tecnológicos	Es el recurso tecnológico utilizado en la Biblioteca Municipal Carmen Lyra para ofrecer servicios	<ul style="list-style-type: none"> . Computadoras . Programas . Internet . Intranet . Bases de datos 	Indicadores de la Guía de Entrevista 1 Parte 5
			Recursos documentales	Fondos o colección con que cuenta la Biblioteca Municipal Carmen Lyra	<ul style="list-style-type: none"> . Cantidad . Tipo . Soporte . Formatos . Estado 	Indicadores de la Guía de Entrevista 2 Parte 5

				para brindar sus servicios de información	<ul style="list-style-type: none"> · Utilización · Áreas temáticas 	<p>Indicadores de la Guía de entrevista 2 Parte 6</p> <p>Indicadores de la Guía de observación 1</p> <p>Indicadores de la Guía de Entrevista 1 Parte 6</p>
4. Conocer la experiencia de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra en relación con los servicios que ofrece a los grupos de usuarios jóvenes, adultos y adultos mayores y la proyección social a la comunidad	Servicios	Son las actividades identificadas e intangibles que ofrece la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, cuyo objetivo principal es satisfacer las necesidades e interés de su comunidad de usuarios			<ul style="list-style-type: none"> · Servicios de préstamo de material bibliográfico a domicilio · Servicio de préstamo de material bibliográfico a sala · Préstamo interbibliotecario · Préstamo de juegos educativos · Servicio de referencia · Servicio de consultas resueltas · Servicio de consultas telefónicas · Servicio de Ludoteca · Servicio de Área de Computo · Bibliotecas viajeras · Talleres educativos, recreativos y culturales a 	<p>Indicadores de la Guía de Entrevista 1 Parte 7</p> <p>Indicadores de la Guía de entrevista 1 Parte 8</p> <p>Indicadores de la Guía de entrevista 2 Parte 7</p>

					diferentes grupos de la comunidad · Atención a Centros Educativos como kínder, escuelas y colegios · Actividades de fomento a la lectura · Charlas educativas para Centros Educativos y grupos de la comunidad · Taller de fomento a la lectura dirigido a jóvenes, adultos mayores · Talleres para padres de familia · Taller de prevención de drogas dirigido a jóvenes · Taller de expresión artística	Indicadores de la Guía de Observación 1 Indicadores de Guía de entrevista 2 Parte 9 Indicadores de la Guía de entrevista 1 Parte 9
	Proyección social a la comunidad	Se refiere a los programas de acercamiento a la comunidad que tiene la Biblioteca Municipal Carmen Lyra con respecto a la oferta de servicios				

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se aplicaron las siguientes técnicas para la recolección de los datos:

- **Análisis de contenido**

Para Barrantes (2002) se denomina análisis de contenido al 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.

Esta técnica de recolección de datos fue trascendental en el resultado del objetivo específico 1 planteado en este proyecto de investigación, en el que se empleó el siguiente instrumento:

- Matriz 1: permitió obtener los datos necesarios para caracterizar a los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores de la comunidad de Rincón Grande de Pavas donde se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, considerando las características demográficas, sociales, económicas y culturales. (Apéndice 1).

- **Grupos focales**

Para González (2005) en bibliotecología y documentación el grupo focal ha sido utilizado desde el punto de vista de la gestión de unidades de información y que se puede ver aplicada al estudio de las necesidades de información de un grupo de usuarios determinados.

Esta técnica fue muy importante para el logro del objetivo específico 2 de la investigación y por consiguiente fue un medio fundamental para obtener

información. Se utilizó como instrumento las guías de grupo focal que se describen a continuación:

- Guía de grupo focal 1: herramienta aplicada para recoger información con el fin de identificar las necesidades de información de los grupos de usuarios jóvenes de la comunidad de Rincón Grande de Pavas donde se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra (Apéndice 2).
- Guía de grupo focal 2: herramienta aplicada para recoger información con el fin de identificar las necesidades de información de los grupos de usuarios adultos de la comunidad de Rincón Grande de Pavas donde se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra (Apéndice 3).
- Guía de grupo focal 3: herramienta aplicada para recoger información con el fin de identificar las necesidades de información de los grupos de adultos mayores de la comunidad de Rincón Grande de Pavas donde se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra (Apéndice 4).

- **Entrevista en profundidad**

En términos generales “[...] la entrevista es un valioso instrumento para obtener información sobre determinado problema en la investigación”. Barrantes (2002, p.208).

Para este caso, la entrevista en profundidad se entiende como la técnica de interacción y comunicación entre dos personas, es decir, interviene el que entrevista y el entrevistado y que tiene como finalidad obtener información sobre el objeto de análisis que se plantea.

Taylor y Bogdan citados en Barrantes (2002, p. 208), definen la entrevista en profundidad como “reiterados encuentros cara a cara entre entrevistado y

entrevistados, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como lo expresan con sus propias palabras”.

Esta técnica fue muy valiosa para obtener información de acuerdo a los objetivos específicos 3 y 4 que se plantearon en la investigación. Se utilizó como instrumentos las guías de entrevista 1 y 2 que se detallan a continuación:

- Guía de entrevista 1 y guía de entrevista 2: instrumentos que permiten extraer información para determinar los recursos físicos, humanos, financieros, tecnológicos y documentales de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, así mismo conocer la experiencia de la biblioteca en relación con los servicios que ofrece a los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores y su proyección social (Apéndice 5 y Apéndice 6).

- **Observación**

La observación es una técnica para la recolección de datos que permite al investigador conocer detalles del fenómeno o situación que se desea observar y consecuentemente a través de ella se obtiene información muy importante.

Para Barrantes (2002, p. 202) “la observación es un proceso sistemático por el que un especialista recoge por sí mismo información relacionada con ciertos problemas”.

La aplicación de esta técnica permitió recolectar información muy confiable para el logro de los objetivos específicos 3 y 4, para tal fin se utilizó la guía de observación 1:

- Guía de observación 1: ofrece una guía de aspectos para describir los recursos físicos, humanos, financieros, tecnológicos y documentales de la

Biblioteca Municipal Carmen Lyra y algunos aspectos observables para detallar los servicios que se ofrecen (Apéndice 7).

3.6. Procedimientos para el análisis de los datos

Con los resultados de la información se realizó el análisis, las tabulaciones y el procesamiento de diferentes datos, por lo tanto, se representaron algunos datos recolectados mediante gráficos y tablas, utilizando el programa Excel y el programa Word se utilizó para la redacción del documento final.

3.7. Alcances del estudio

3.7.1. Proyecciones

Con esta investigación se pretende contribuir con la Municipalidad de San José y por ende con el Departamento de Servicios Culturales, para que cuenten con criterios técnicos y profesionales para la toma de decisiones en cuanto a la planificación de una biblioteca pública municipal orientada a las necesidades de su comunidad. Asimismo, se espera que sea un aporte para la toma de decisiones en la definición de servicios a la comunidad.

Otra de las expectativas es que sea un insumo de conocimiento e información para otras dependencias de la Municipalidad de San José, que trabajan en coordinación con las bibliotecas municipales, tales como el Departamento de Proyección Social, la Oficina de Turismo, el Departamento de Servicios Sociales y Económicos a través de su Programa de atención para la persona adulta mayor, la Oficina de la Mujer, Mejoramientos de Barrios, entre otros.

También, se pretende que sea de gran utilidad para otros investigadores del área de la bibliotecología e información y para las escuelas de enseñanza de la bibliotecología pública y privada en el nivel nacional.

3.7.2. Limitaciones

Para el desarrollo de la investigación, se tomó la decisión de aplicar a los grupos poblacionales que conforman la comunidad de Rincón Grande de Pavas, técnicas e instrumentos de recolección de datos cualitativos (grupos focales, entrevistas en profundidad, etc.) que no demandaran su aplicación fuera de las instalaciones de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, con la finalidad de salvaguardar la integridad física de las investigadoras. Por consiguiente, Rincón Grande de Pavas, no es una comunidad fácil de investigar, por su alta densidad de población, por la ubicación geográfica y principalmente por tratarse de una de las comunidades más vulnerables y con serios problemas de seguridad del Cantón Central de San José.

Por lo tanto, para la investigación se optó por un lugar seguro, como lo fue el Centro Diurno Casa San Antonio de Padua de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, donde se reúnen los adultos mayores, una población que enfrenta diversas situaciones y problemas generados por las condiciones sociales de la comunidad (escasos recursos económicos, exclusión, violencia, abandono, entre otras).

Del mismo modo, por el entorno de inseguridad de la comunidad, la población participante de jóvenes y adultos seleccionada en la investigación fueron los grupos reconocidos (jóvenes y adultos que asisten a los talleres de cómputo) de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra.

III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Introducción

En este capítulo, se presenta el análisis de los datos como resultado del diagnóstico y a partir de las técnicas expuestas en el capítulo anterior, los cuales dan respuesta a cada una de las variables y de los objetivos propuestos. Asimismo, el análisis e interpretación de los resultados serán el insumo para la definición de la propuesta que se proyecta en la investigación.

La información y el análisis de los resultados se presentan en el orden en que se definieron cada uno de los objetivos y, por consiguiente, con base a la recopilación de los datos según cada caso, por lo tanto, la disposición de la información es la siguiente:

- Características de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, donde se expone el análisis e interpretación de las estadísticas demográficas, aspectos sociales, económicos y culturales, recolectados mediante la técnica de análisis de contenido.
- Las necesidades de información de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, información recabada mediante la técnica de grupos focales que busca identificar las necesidades de información e intereses de los distintos grupos de la comunidad.
- Análisis de los recursos de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, los servicios dirigidos a los diferentes grupos y la proyección social a la comunidad.

4.2. Características de la comunidad de Rincón Grande de Pavas

Con el fin de caracterizar a la comunidad de Rincón Grande de Pavas donde se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, se presenta el análisis de las características demográficas, sociales, económicas, culturales y recreativas. Esta información es fundamental en la investigación para determinar las particularidades propias de la comunidad y su población. Para la recolección de la información fue necesario el análisis de contenido e interpretación de la información estadística proporcionada de estudios y datos emanados del IX Censo Nacional de Población y V Censo Nacional de Vivienda del 2000, realizados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), estudios elaborados por la Municipalidad de San José, el Informe del Estado de la Nación 2010, entre otros.

4.2.1. Aspectos demográficos

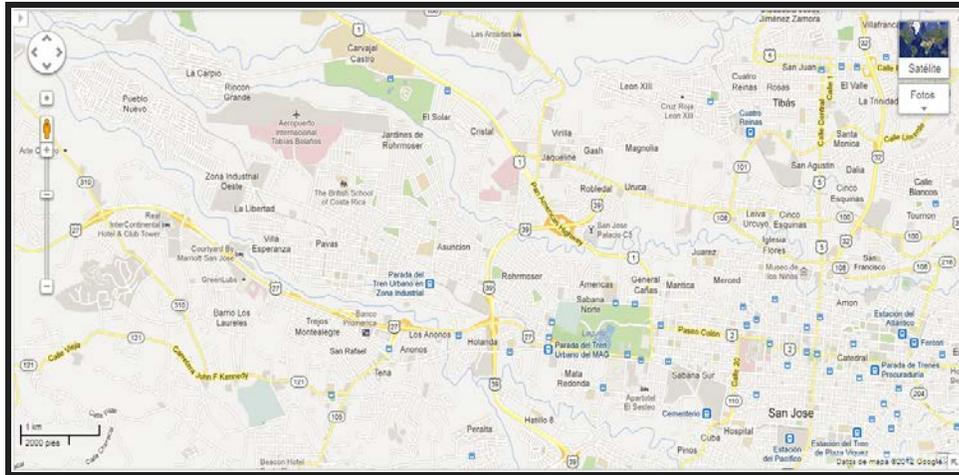
Conforme la información recopilada en el portal de la Municipalidad de San José, en noviembre de 2012, a continuación se ofrece una descripción del Distrito de Pavas.

Pavas es el Distrito noveno del cantón central de San José, Costa Rica. En comparación con los diez restantes Distritos es el más grande de San José, cuenta con una extensión de 9,34 kilómetros cuadrados. Geográficamente, se ubica en el extremo oeste de la provincia de San José. Limita al norte con el Distrito La Uruca, al sur con el Río Tiribí y el cantón de Escazú, al este con el Distrito Mata Redonda y al Oeste con el Río Tiribí y Cantón Escazú.

Pavas se caracteriza al mismo tiempo por ser uno de los Distritos con mayor cantidad de población según datos del IX Censo Nacional de Población y V Censo Nacional de Vivienda del 2000, cuenta con 76.177 habitantes.

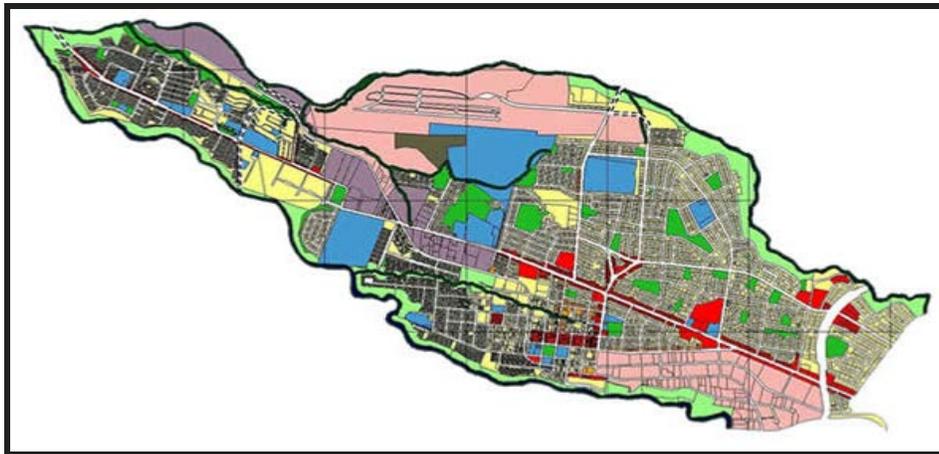
A continuación obsérvese en las Figuras 3, 4 y 5, la ubicación geográfica y división territorial con que cuenta el Distrito de Pavas.

Figura 3. Ubicación geográfica del Distrito de Pavas. San José, Costa Rica



Fuente: ©Google Earth, 2012

Figura 4. Distrito de Pavas. San José, Costa Rica



Fuente: Sitio Web Municipalidad de San José, 2012. División territorial de Pavas, Costa Rica

Figura 5. Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica



Fuente: ©Google Earth, 2012

Como parte de los antecedentes históricos Pavas o las Pavas formaban parte de las tierras que donó el Padre Manuel Antonio Chapuí, la cual empezó a ser poblada ya avanzado el siglo XIX, después de la independencia nacional.

Es a partir de los años sesenta que esta zona experimenta un vertiginoso proceso de urbanización. Algunos de sus principales asentamientos son producto de invasiones y proyectos de vivienda de interés social de alta densidad principalmente al oeste del Distrito. Asimismo, es el Distrito que experimentó el mayor crecimiento de población en el periodo de 1963 al 2009, llegando a incrementar su población con un 26.69%. Actualmente, desde 1963 a la fecha alberga el 31.5% de la población del cantón.

En el Distrito de Pavas se ubican edificios muy importantes como los son el Hospital Psiquiátrico Chapuí, el Centro Nacional de Alta Tecnología, la Embajada de los Estados Unidos y el Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños. También, se ha convertido en una significativa zona industrial.

Esta zona se destaca, entre los demás Distritos del Cantón de San José por la variedad contrastes, ya que al este se ubican urbanizaciones de alta plusvalía, centros comerciales y zonas industriales y oeste, aunque también se encuentran lugares de alto riesgo social y extrema pobreza. Seguidamente, se muestran los barrios que conforman el Distrito de Pavas:

Cuadro 13. Barrios del Distrito de Pavas. San José, Costa Rica

Aeropuerto	Pueblo Nuevo
Alfa	Residencial Santa Fe
Bribi	Rincón Grande
Favorita Norte	Rivera de Monte Galán
Favorita Sur	Rohmoser
Genoma	Roma
Hispana	Rotonda
Libertad	San Juan
Lomas del Río	Santa Pedro
Laureles	Santa Bárbara
Llanos del Sol	Santa Catalina
María Reina	Tajo
Metrópolis	Triángulo
Oscar Felipe	Villa Esperanza
Pavas Centro	Zona Industrial

Fuente: Elaboración propia

- **Población**

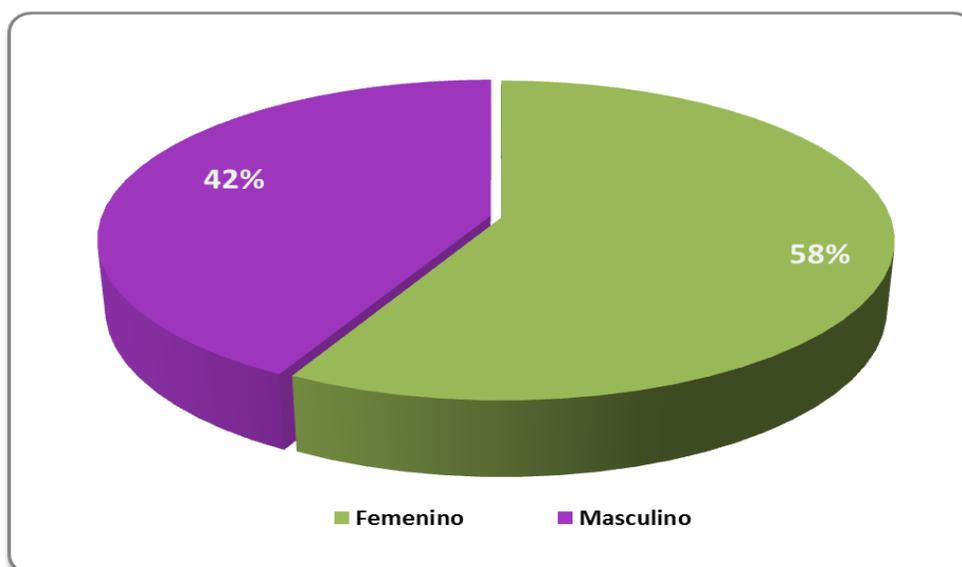
De acuerdo con los datos proporcionados por la Clínica de Pavas, Rincón Grande de Pavas cuenta con una población parcial 47.827 personas, siendo la mayoría mujeres el 58% mientras que el 42% son varones, como se muestra en el Cuadro 14 y Gráfico 1.

Cuadro 14. Clasificación población por género. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012

Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	27644	58%
Masculino	20183	42%
Total	47827	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1. Clasificación población por género. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012



Fuente: Elaboración propia

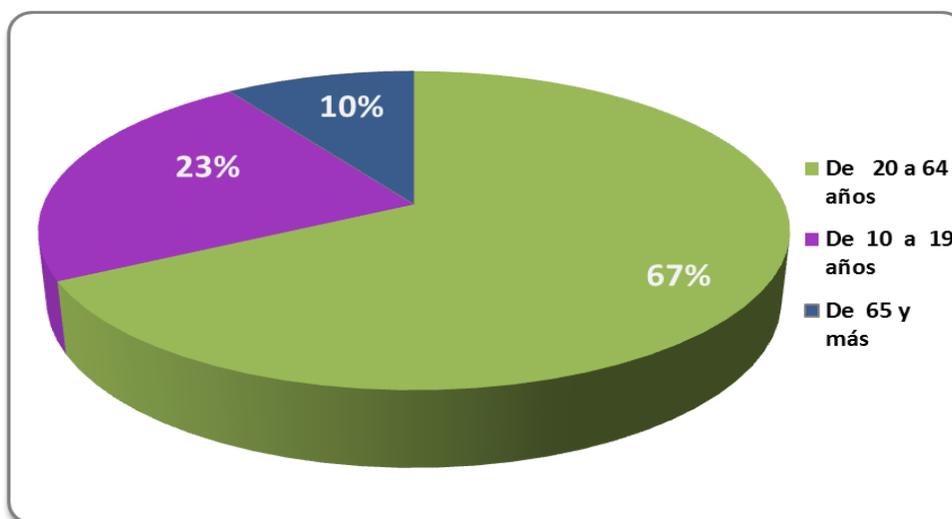
Con respecto a la edad, según los datos proporcionados en la Clínica de Pavas, la mayor cantidad de la población masculina de la comunidad tiene entre 20 y 64 años, el resto se distribuye entre jóvenes de 10 a 19 años con un 23% y adultos mayores con apenas un 10%, de lo cual se desprende que la gran mayoría de hombres son adultos que se encuentran potencialmente en edad de plena actividad laboral o de estudios. Datos representados en el Cuadro 15 y Gráfico 2.

Cuadro 15. Clasificación etárea masculina. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012

Género	Cantidad	Porcentaje
De 20 a 64 años	13606	67%
De 10 a 19 años	4652	23%
De 65 y más	1925	10%
Total	20183	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Clasificación etárea masculina. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012



Fuente: Elaboración propia

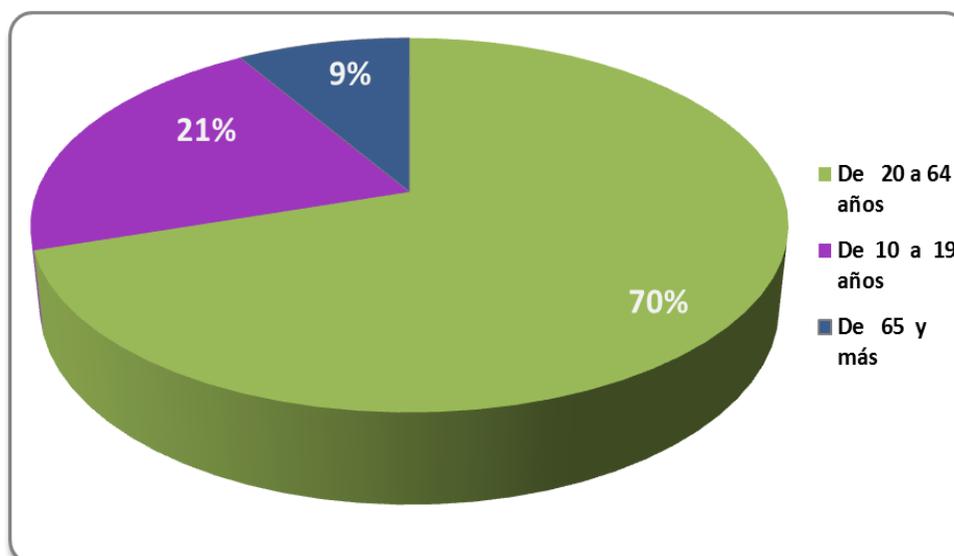
En el caso de las mujeres la mayoría alcanzan edades entre los 20 a 64 años que representan el 70% de la totalidad, el restante 30% se distribuye entre jóvenes y adultas mayores, lo cual demuestra una situación similar a la de los hombres. Véase seguidamente el siguiente Cuadro 16 y Gráfico 3.

Cuadro 16. Clasificación etárea femenina. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012

Género	Cantidad	Porcentaje
De 20 a 64 años	19368	70%
De 10 a 19 años	5855	21%
De 65 y más	2421	9%
Total	27644	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3. Clasificación etárea femenina. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012



Fuente: Elaboración propia

4.2.2. Aspectos sociales

Rincón Grande de Pavas es una zona donde existen serios problemas sociales, como la pobreza, ausencia de la infraestructura social y recreativa. Cordero (1996) describió a Rincón Grande de Pavas como una de las máximas y más claras expresiones del problema de la pobreza urbana de Costa Rica.

Se caracteriza además, porque predomina la población de extracto económico bajo, es la zona que presenta mayores problemas sociales y donde se han reubicado grupos de precaristas de diversas zonas circundantes de la ciudad.

Las distintas localidades ubicadas dentro del área de investigación de Rincón Grande de Pavas están atendidas por puestos de salud, tales como: Clínica de Pavas, los Centros de Nutrición(CEN CINAI) del Ministerio de Salud y Equipos Básicos de Atención en Salud (EBAIS) de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS).

En relación a estos servicios los participantes dicen conocer la existencia y funcionamiento de dichos centros, están satisfechos de los servicios y opinan que se brindan todos los servicios que la población necesita (laboratorio, farmacia, medicina general, odontología, prenatales).

4.2.3. Aspectos económicos

Es importante indicar que a principios de los años 80 la crisis económica que presentó Costa Rica, provocó que la situación de los sectores más vulnerables de San José empeorara en niveles desconocidos hasta entonces, con dificultades para pagar alquileres, en algunos casos los pobladores fueron expulsados de otros barrios aledaños a la capital, produciendo una emigración hacia el Distrito Pavas, dada la cercanía con el centro de la ciudad.

El Distrito de Pavas se caracteriza por ser una zona más poblada, industrial y comercial, con áreas residenciales de clase media y alta, las cuales se localizan en el centro del Distrito. Sin embargo, el sector de Rincón Grande de Pavas no cuenta con zonas industriales y comerciales, lo que repercute en la falta de oportunidades laborales para la población. Por otra parte, esta comunidad es beneficiada con los servicios públicos de luz, agua, teléfono, cable, recolección de basura, canasta básica, educación, entre otros.

4.2.4. Aspectos culturales

En la parte cultural, la población de Rincón Grande de Pavas presenta las siguientes características:

Se ha detectado en algunas zonas como Lomas 1 y 2 grupos organizados de jóvenes y adultos en donde la comunidad demostró tener capacidad de organización en actividades culturales como talleres de teatro, música, arte, deportes.

Otro de los grupos identificados en la comunidad es el de artesanos, quienes presentan sus proyectos en ferias municipales. En la actualidad están buscando la posibilidad de exponer sus proyectos en la Feria del Agricultor.

En cuanto a actividades en la que participan los jóvenes, se identifican las escuelas deportivas auspiciadas por el Departamento de Deportes de la Municipalidad de San José, también, se concentran dos grupos de jóvenes preadolescentes menores de 13 años, quienes gustan de hacer trucos en patineta, aunque carecen de rampas para desarrollar ese deporte para lo cual utilizan las calles o aceras.

Otras de las actividades culturales de los jóvenes en edades entre 15 a 25 años es la organización de producción de DJ que les permiten realizar en actividades culturales sus propias creaciones musicales, los jóvenes manifiestan que hay:

[...] desconocimiento de las necesidades y expectativas de la población juvenil, muchos programas desconocen las necesidades y expectativas de los y las jóvenes. (Joven participante 17 años).

No obstante, una de las dificultades que presentan estas poblaciones es la poca incorporación al sistema educativo escolar y secundario no concluyen el plan de estudios por situaciones económicas. Los adultos señalan que:

[...] no existen espacios suficientes para la capacitación no formal para el desarrollo integral de la juventud (adulto participante 45 años).

El problema se agrava cuando se reconoce la existencia de las pandillas como organizaciones propias de los jóvenes, las cuales muestran sus propios símbolos y pautas de conducta, matizada por una conducta agresiva de los jóvenes, los cuales defienden su falta de espacios para la participación y el ejercicio de derechos, a lo cual aducen a:

[...] falta de espacios de asistencia integral para la población vulnerable, hay ausencia de espacios de encuentro y recreación (Adulto participante de 50 años).

4.3. Necesidades de los jóvenes, adultos y adultos mayores

Las poblaciones investigadas representan un segmento específico de la comunidad que tiene acceso a la Biblioteca Municipal Carmen Lyra en Rincón Grande de Pavas.

Los grupos fueron debidamente moderados permitiendo la participación equitativa y posibilitando que se respondieran eficazmente los temas planteados. Los resultados son analizados con base a los indicadores o variables investigadas para recolectar la información sobre las necesidades e intereses de cada grupo.

4.3.1. Actividades de recreación

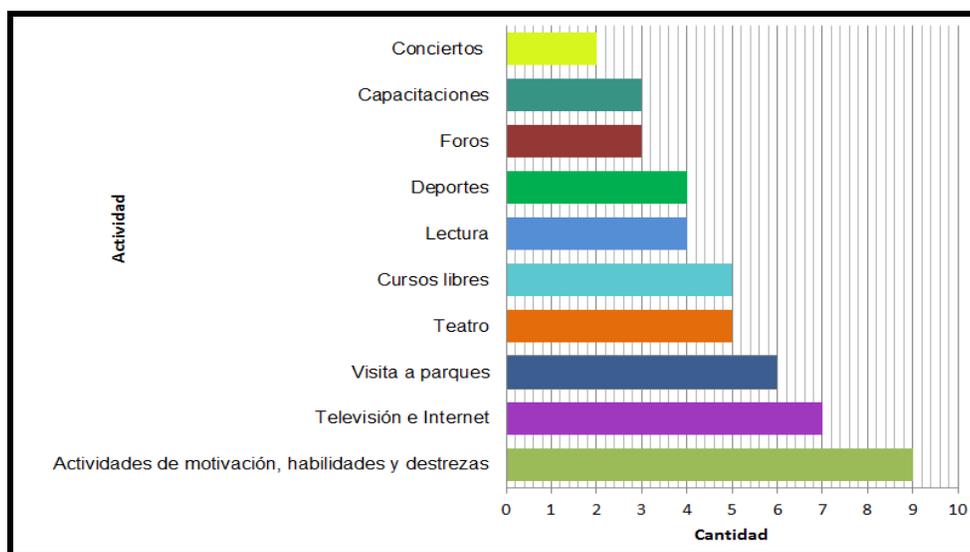
El grupo de jóvenes manifiesta que la falta de espacios culturales, deportivos y de distracción es un problema presente en la comunidad, lo cual hace que no aprovechen sanamente sus tiempos de ocio.

[...] a veces es muy aburrido solo miro televisión y chateo con mis amigos, casi nunca se de actividades que lo saquen de la rutina semanal. (Joven participante 16 años).

[...] me gustan las actividades con jóvenes pero casi no conozco gente, paso en casa viendo partidos y jugando bola. (Joven participante de 19 años).

En el Gráfico 4, se detallan las actividades recreativas preferidas del grupo de jóvenes. Sobresale la preferencia por actividades que impliquen motivación, habilidades, destrezas, la televisión e Internet y la visita a parques.

Gráfico 4. Actividades recreativas de los jóvenes. Participantes del grupo focal en la biblioteca Carmen Lyra. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012



Fuente: Elaboración propia

El grupo de jóvenes tiene intereses particulares que representan un reto para la biblioteca el atraerlos. Es importante promocionar actividades acordes a sus necesidades que sean atractivas y motivantes y con una debida divulgación para fomentar su integración.

Figura 6. Jóvenes participantes del grupo focal en la biblioteca Carmen Lyra. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012

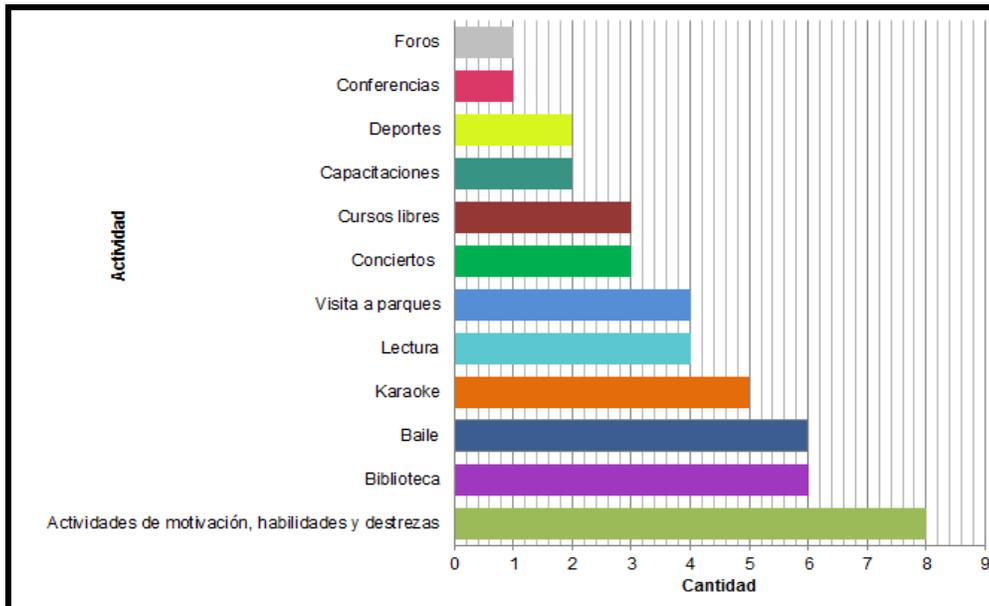


Fuente: Elaboración propia

En cuanto al grupo de adultos, hay coincidencia en que las actividades recreativas y de ocio son necesarias para la comunidad, ya que permiten distraer sanamente a la población, lo cual es de gran beneficio debido a las condiciones sociales y económicas que se viven en el lugar.

En el Gráfico 5, se detallan las actividades elegidas por el grupo de adultos, donde sobresale la preferencia por actividades que impliquen motivación, desarrollo de habilidades y destrezas (biblioteca, baile y karaoke).

Gráfico 5. Actividades recreativas de los adultos. Participantes del grupo focal en la biblioteca Carmen Lyra. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012



Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Adultos participantes del grupo focal en la biblioteca Carmen Lyra. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012



Fuente: Elaboración propia

Por su parte, el grupo de adultos mayores manifiestan que las principales actividades recreativas a las que se dedican comúnmente son los juegos de concentración tales como bingo y dominó, ya que estas representan un entretenimiento y los mantiene ocupados.

Figura 8. Adultos mayores participantes en el grupo focal en el hogar diurno. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012

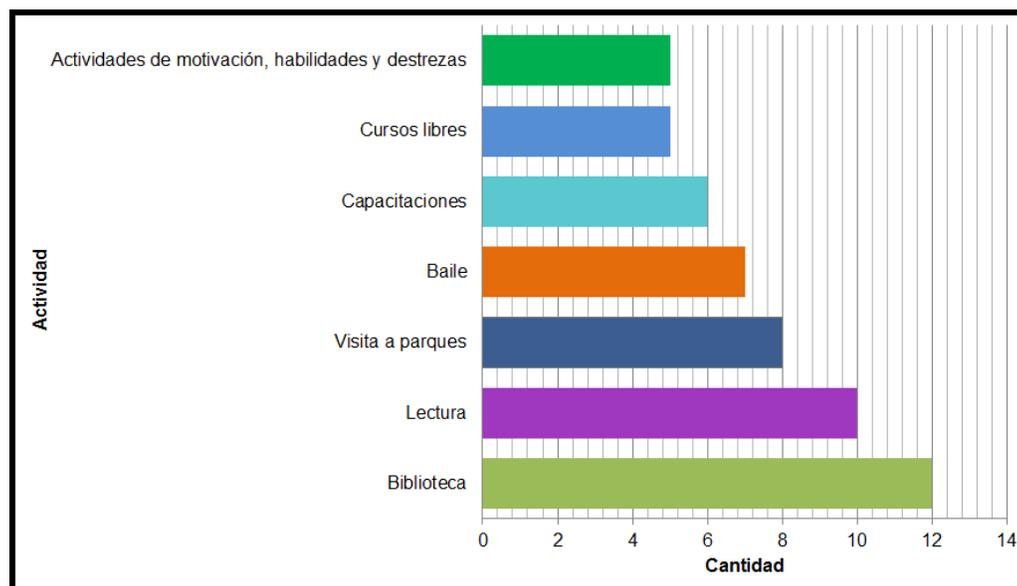


Fuente: Elaboración propia

También, a la mayoría de los adultos mayores les gusta el baile, por lo que para ellos danzar representa una sana diversión y les llena de gozo y entusiasmo. Les gusta participar en cursos libres, recibir capacitaciones, visitar lugares y asistir a la biblioteca cuando en esta se programan actividades especialmente dirigida a ellos.

En el Gráfico 6 se detallan las actividades preferidas del grupo de adultos mayores del Centro Diurno San Antonio de Padua de la comunidad de Rincón Grande de Pavas.

Gráfico 6. Actividades recreativas de adultos mayores. Participantes en el grupo focal en el hogar diurno. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012



Fuente: Elaboración propia

4.3.2. Servicios que se brindan en la comunidad

El grupo de jóvenes, al igual que los adultos, expresaron que los servicios existentes en la comunidad son básicos (luz, agua, teléfono, internet, recolección de basura, etc.). Además indican que no existe desarrollo en la colectividad que les permita acceder a fuentes de trabajo externa, de igual forma comentan el poco apoyo de parte de la Municipalidad de San José por lo que les gustaría que la biblioteca les contribuya con un servicio de bolsa de empleo.

[...] no existen fuentes de empleo en la comunidad, las empresas están lejos de la comunidad y los jóvenes necesitamos nuevas posibilidades para trabajar. (Joven participante de 22 años).

En el caso del grupo de adultos, existe consenso en que en la comunidad de Rincón Grande de Pavas se brinda servicios necesarios para el desarrollo de cualquier comunidad.

Dentro de las debilidades encontradas, los adultos afirman que la comunidad cuenta con un buen servicio de transporte público; sin embargo, señalan que un gran número de las unidades de autobuses no están adaptadas con plataformas para brindar el servicio a las personas con discapacidad.

Según su opinión, en esta comunidad no hay centros comerciales, casas de cultura, cooperativas, clubes rotarios y empresas privadas, e indican que representan una desventaja ya que la única fuente de empleo es la zona industrial.

[...] en general acá se prestan la mayoría de los servicios pero como no hay empresas privadas ni centros comerciales la única fuente de trabajo es la zona industrial del Centro de Pavas. (Adulto participante de 52 años).

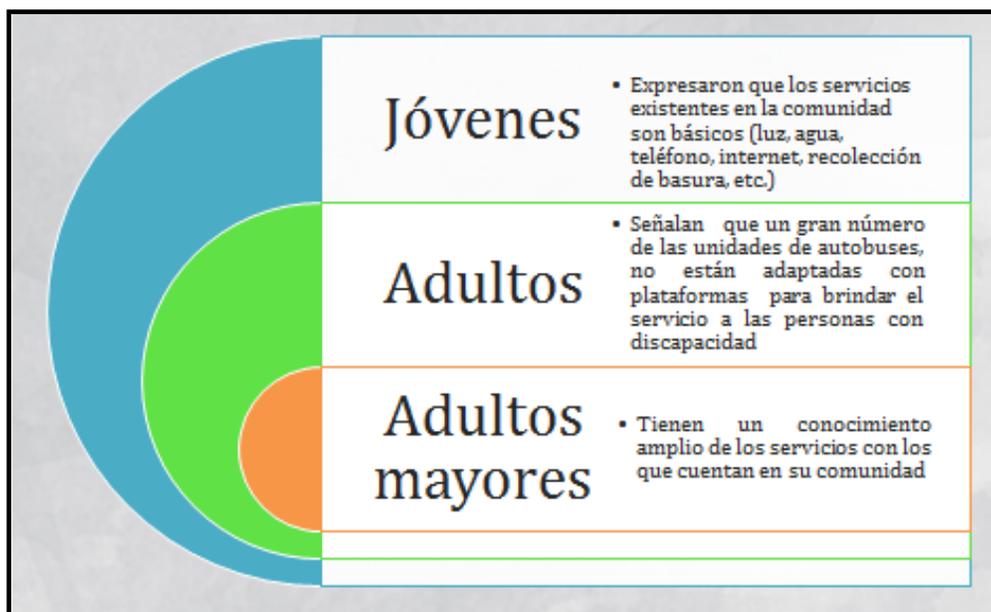
Manifiestan que la diversidad de servicios está en lugares aledaños y no son tan accesibles para la comunidad ya que no se cuenta con recursos económicos para acceder a ellos, ante lo cual existe un llamado para que la biblioteca sirva como canal facilitador para el acceso de servicios como bolsas de empleo, servicios dentales, consultas legales entre otros.

Por último, los adultos mayores tienen un conocimiento amplio de los servicios con los que cuentan en su comunidad. Indican la existencia de una variada cantidad de pulperías, carnicerías, bazares, supermercados, ferreterías, verdulerías, cantinas, en la comunidad y barrios colindantes.

De igual forma, manifiestan que el Distrito de Pavas Centro, se caracteriza por contar con zonas industriales, en la cual se ubican importantes empresas como Demasa, Johnson & Johnson, Sylvania, entre otras. También, se refieren a la plaza de fútbol en Pavas Centro y un pequeño polideportivo ubicado en Rincón Grande que se encuentra muy deteriorado y descuidado.

En la Figura 9 se sintetiza los servicios que se brindan en la comunidad, identificados por los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores de Rincón Grande de Pavas.

Figura 9. Servicios que se brindan en la comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012



Fuente: Elaboración propia

4.3.3. Problemas sociales

El grupo de jóvenes mostró gran preocupación y temor por situaciones que aquejan a toda la población y en las que no perciben mejoría. También, concuerda en que el desempleo ha causado una gran pobreza en las familias, lo cual hace que surjan otros problemas sociales como la drogadicción y la delincuencia, ante la falta de oportunidades.

[...] no conseguimos trabajo y las familias son numerosas y de bajos recursos económicos. (Joven participante de 22 años).

[...] la delincuencia y la drogas es pan de cada día lamentablemente muchos jóvenes conocidos se dedican a robar y consumen drogas. (Joven participante de 18 años).

La inseguridad es un tema que los jóvenes consideran de gran gravedad, ya que todos los días corren el riesgo de ser víctimas de asaltos y la policía está casi ausente.

[...] ni de día menos de noche salimos tranquilos, continuamente hay asaltos y la policía nunca llega a tiempo. (Joven participante de 17 años).

En cuanto a los problemas sociales, los integrantes del grupo de adultos, asintieron en su totalidad sobre situaciones que representan una problemática que genera graves consecuencias sociales para la comunidad de Rincón Grande de Pava, tales como robos, asaltos a mano armada, drogas, alcoholismo, prostitución, etc.

En general, los participantes afirmaron que la problemática de la alta pobreza conlleva a que los jóvenes no estudien y no encuentren trabajo, lo promueve muchos a vicios graves que degeneran la comunidad.

[...] la mayoría de personas de la comunidad somos de bajos recursos, no tenemos estudios y muchos de nuestros hijos no estudiaron y algunos andan en las calles haciendo cosas malas. (Adulta participante de 30 años).

Los grupos investigados coinciden en que este problema es el más grave pues es la causa principal de muchos otros males sociales que experimenta la comunidad.

[...] las drogas y el alcoholismo son las semillas de muchos males de nuestros barrios, provocan delincuencia, prostitución, vandalismo de jóvenes y adultos de la comunidad. (Adulta participante de 46 años)

Se afirma que la inseguridad y el vandalismo son problemas que afrontan día a día por lo que la policía no da a vasto y que sienten falta de firmeza contra los delincuentes. La violencia doméstica es otro mal que muchas mujeres ni siquiera denuncian y que cuando lo hacen denuncia la policía no llega.

[...] vivimos en continuo temor, ni de día se puede salir tranquilo, los policías nunca se ven en las calles y la cantidad de robos a carros y a personas es alarmante. (Adulta participante de 30 años)

[...] conozco casos de mujeres de la comunidad que son agredidas por sus parejas y temen denunciar pues sus parejas se dedican al vandalismo y otras mujeres que han llamado a la policía pero ni llega a tiempo. (Adulta participante de 50 años)

Igualmente, los adultos mayores evidencian un conocimiento de las condiciones y los problemas sociales del entorno que actualmente enfrenta la población de Rincón Grande de Pavas. Es notable su preocupación por las dificultades que enfrenta la comunidad y lamentan tener que afrontar tantos problemas que van en contra de la seguridad ciudadana y la tranquilidad de los pobladores.

También, coinciden con los otros grupos, en que hay una notable inseguridad en las calles y en los alrededores de la comunidad y barrios, lo cual provoca a su vez que se dimensionen otra serie de problemas sociales, como los constantes robos a los vecinos, a los comercios o locales y la propagación de pandillas encabezadas por jóvenes.

Seguidamente, afirman que existen otros problemas sociales en la comunidad, tales como el maltrato y la violencia doméstica en muchos hogares, los embarazos en adolescentes, por otra parte hay una gran deserción escolar de jóvenes que por diversas razones no terminan sus estudios de primaria y secundaria.

Otro asunto que les preocupa e indigna son los problemas ambientales que sufre la comunidad, principalmente la contaminación por la basura y los desechos que tiran los vecinos a las aceras y calles de la comunidad. Ellos expresan que este problema se debe a que los mismos vecinos sacan la basura cuando los camiones recolectores ya han pasado, lo que ocasiona que está se quede por mucho tiempo en las aceras y calles, se descomponga y genere la proliferación de moscas, malos olores, afectando el medio ambiente, lo cual implica posibles peligros para los habitantes.

Cabe detallar, que el grupo de adultos mayores de esta comunidad muestra en su mayoría un índice alto de analfabetismo, tal como ellos mismos lo externaron.

Manifiestan que en su época de juventud no pudieron acceder a la educación básica y superior, por lo que las consecuencias de no saber leer y escribir, repercute hasta la fecha, lo cual se traduce a pocas oportunidades de mejorar la calidad de vida, falta de empleo y los escasos ingresos que reciben no les permite acceder a condiciones necesarias para la satisfacción de sus necesidades básicas, por lo que les gustaría que la biblioteca les brinde algún servicio especial para aprender a leer y escribir.

Otro de los problemas que exterioriza este grupo, es la falta de espacios y zonas verdes para la recreación y práctica de deportes, lo cual influye significativamente en la calidad de vida de esta población.

Es importante que la biblioteca identifique los problemas sociales que enfrenta actualmente su comunidad y, por lo tanto, contribuya a la búsqueda de soluciones que poco a poco generen impacto en la población, con el fin de que a través del espacio de los servicios de información, se les dé la oportunidad de que lleguen a ser miembros eficaces y productivos de su comunidad.

Asimismo que la biblioteca contribuya a mejorar la calidad de vida de los diferentes grupos de la población desfavorecidos, jóvenes, adultos, amas de casa, estudiantes, docentes, actores y dirigentes de la comunidad y sin dejar de lado a los adultos mayores que se encuentran en Rincón Grande de Pavas.

Figura 10. Problemas sociales en la comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012



Fuente: Elaboración propia

4.3.4. Medios de información utilizados

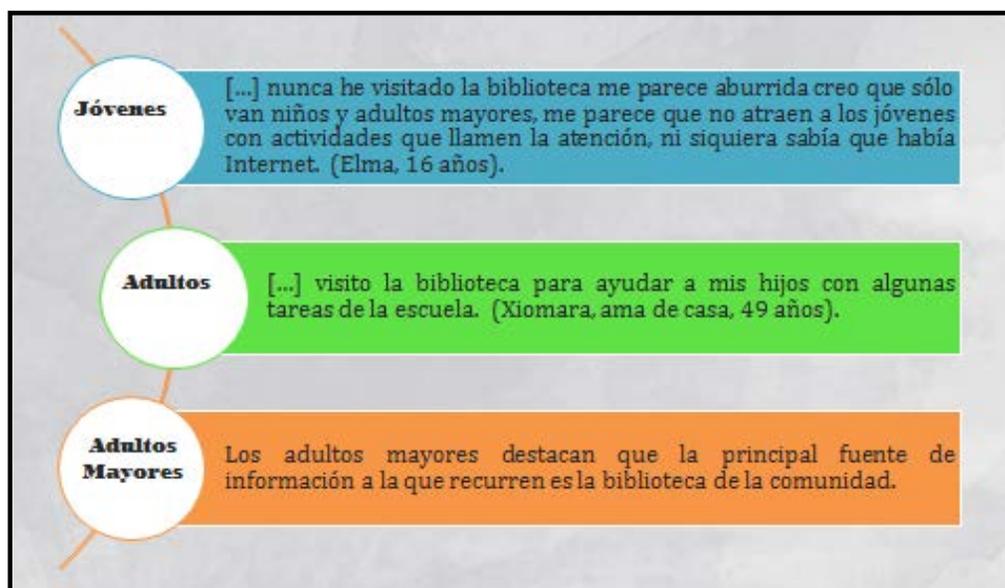
En cuanto al grupo de jóvenes, el medio informativo más utilizado es Internet, el cual usan para buscar trabajo y para hacer investigaciones. Los jóvenes indican que en la biblioteca los niños hacen mucho ruido lo que no permite concentrarse por lo que casi no la visitan.

Sobre los medios de información que utilizan los adultos para resolver necesidades personales o familiares, los resultados se dividieron entre el uso de Internet y el acceso a la Biblioteca Municipal. Internet es utilizado para buscar información para sus hijos así como para entretenimiento, y en la biblioteca utilizan el servicio de préstamo de libros a domicilio.

Los adultos mayores destacan que la principal fuente de información a la que recurren es la biblioteca de la comunidad, ya sea para la consulta sobre algún tema de interés o bien consultar el material bibliográfico que esta posee.

Los grupos de adultos mayores no conocen o no están familiarizados con otro tipo de fuentes de información para la toma de decisiones, como conocimiento y consulta de bases de datos, entrar a páginas Web o servicios de la Web 2.0 como es el caso de los blogs, Wikipedia, entre otros. Lo anterior se deriva por el desconocimiento en el uso y manejo de las tecnologías de información. Ante esta situación, les gustaría que la biblioteca les brinde un servicio especial para solventar esta necesidad.

Figura 11. Medios de información utilizados por los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012



Fuente: Elaboración propia

4.3.5. Servicios utilizados en la biblioteca

En cuanto al grupo de jóvenes, la gran mayoría nunca ha visitado la biblioteca y los que la han visitado lo hacen para estudiar, realizar tareas e investigaciones.

[...] nunca he visitado la biblioteca me parece aburrida creo que sólo van niños y adultos mayores, me parece que no atraen a los jóvenes con actividades que llamen la atención, ni siquiera sabía que había Internet. (Joven participante de 16 años).

Los jóvenes indicaron que se debe abrir la biblioteca los sábados y que necesitan cursos libres de ortografía, idiomas, entre otros. Desean que se brinden servicios de bolsa de empleo, veterinaria y odontología.

[...] los jóvenes necesitamos los sábados para hacer trabajos ó para llevar cursos sería magnífico que abrieran los fines de semana (Joven participante de 22 años).

El grupo de adultos en su totalidad ha utilizado la Biblioteca Municipal Carmen Lyra para lectura, esparcimiento, socialización y el uso de la sala de estudio para realizar tareas o investigaciones con sus hijos.

[...] visito la biblioteca para ayudar a mis hijos con algunas tareas de la escuela. (Adulta participante de 49 años).

[...] me gusta ir pues me distraigo sanamente y leo y comparto con mis amigos. (Adulta participante de 30 años)

En cuanto a los servicios que les gustaría que ofreciera la biblioteca la mayoría solicita espacio para cursos libres, arte, baile, bisutería, salud, cursos sobre el uso de Internet, bolsa de empleo, consultas legales y servicios de odontología.

[...] necesitamos aprender cosas nuevas y la biblioteca podría contribuir con cursos que permitan el crecimiento de la persona. (Adulta participante de 46 años)

[...] la comunidad necesita facilidades para buscar trabajo y para recibir servicios que no tenemos como pagar consultas abogados voluntarios. La biblioteca podría servir como facilitador. (Adulta participante de 45 años)

Figura 12. Servicios utilizados en la biblioteca por los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012

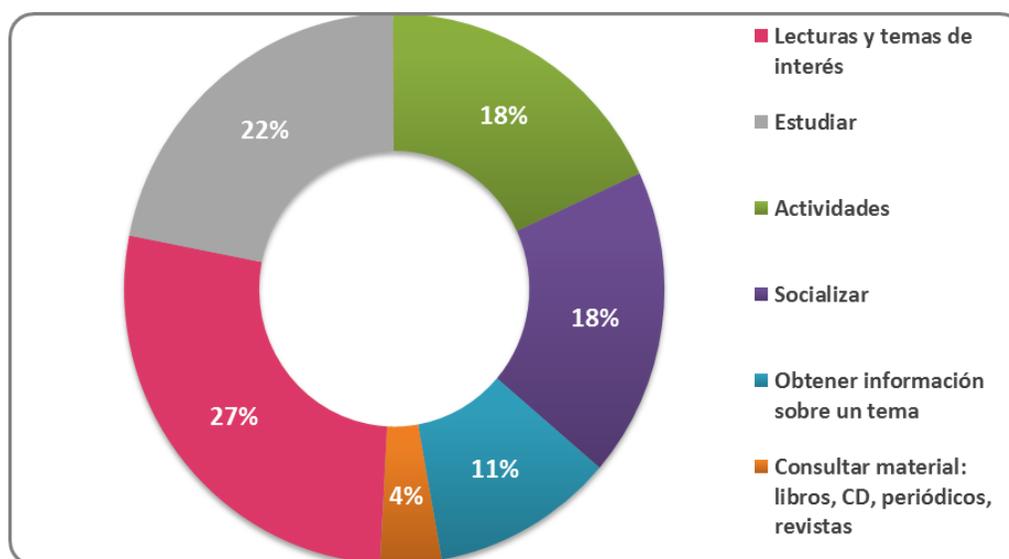


En relación con el grupo de adultos mayores, la totalidad ha visitado las instalaciones. Señalan que una de las razones por las cuales visitan la biblioteca es para participar de los talleres y actividades que se ofrecen y que por lo general asisten una vez a la semana, el día en que especialmente se le atiende a los adultos mayores de la comunidad. Asimismo, les gusta participar en la elaboración de alguna manualidad, las cuales los mantiene ocupados y se sienten útiles.

Los principales motivos por los cuales visitan la biblioteca se debe a que les gusta participar en las actividades, además ven la biblioteca como un espacio de ocio o recreación, les gusta ir a socializar, es decir conocer y hacer amigos, también aprecian las lecturas y temas de interés. En este aspecto, indican que a pesar de que la mayoría no sabe leer o escribir les gusta que les lean cuentos, poesías y otros temas de interés.

Obsérvese el Gráfico 7, en el cual se refleja los servicios utilizados en la biblioteca por el grupo de adultos mayores.

Gráfico 7. Servicios utilizados por los adultos mayores. Participantes en el grupo focal en el hogar diurno. Comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica, 2012



Fuente: Elaboración propia

Sobre el conocimiento que tienen los adultos mayores con respecto a los servicios, horarios y las actividades que ofrece la biblioteca, casi todos no saben o no conocen por otros medios los horarios y las actividades, a no ser que asistan a la biblioteca y se informen de los mismos.

En cuanto a los servicios que a los adultos mayores les gustaría se ofrecieran, señalan los siguientes:

- Actividades que contribuyen en la mejora de las condiciones de vida de la población adulta mayor.
- Propiciar la creación y el fortalecimiento de espacios de participación de los adultos mayores.
- Programas de educación no formal dirigidos a la población adulta mayor para que se disminuya la tasa de analfabetismo.
- Desarrollo de proyectos productivos que a la vez permitan el aprovechamiento del tiempo libre de esta población.
- Servicios especiales de atención de la salud, en este sentido que se desarrolle en la biblioteca programas de información en la atención y prevención en las patologías propias de la edad.
- Programa de ejercicios a la población adulta mayor.
- Paseos o giras a lugares, como museos.
- Psicología personalizada.
- Charlas más frecuentes sobre diversos temas que competen al adulto mayor como salud, nutrición, autoestima en el adulto mayor.
- Cursos para aprender a utilizar la computadora dirigido solo a adultos mayores y más personalizado.

4.4. Descripción de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra

De acuerdo a la información suministrada por las autoridades encargadas de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra sobre el Sistema de Bibliotecas Municipales, se presenta el siguiente análisis de las principales características y servicios que se ofrecen, tales como ubicación y recursos físicos, recurso humano, financiero, tecnológico, colección bibliográfica, servicios que se brindan, así como la experiencia en la atención de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra.

4.4.1. Ubicación y recursos físicos

La parte externa de la biblioteca cuenta con rótulo que la identifica como Biblioteca Municipal. Su parte interna está pendiente de señalización de las diferentes áreas que la componen. En cuanto al acceso al edificio la entrada es plana por lo que si una persona tiene algún tipo de discapacidad puede ingresar sin problemas, cumpliendo así con los lineamientos planteados en la Ley 7600: Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad.

La distribución del espacio está segmentada en áreas de trabajo, ludoteca, área de cómputo, circulación, referencia, préstamo y sala de lectura. La biblioteca cuenta con mobiliario para los diferentes grupos que la visitan, tanto para niños como para adultos, todo el mobiliario es nuevo acorde a las necesidades de la población.

A partir de las indagaciones realizadas, se observó que el edificio es una sala abierta, en donde se mezclan las voces y los ruidos de los usuarios y del personal que labora en la institución generando en muchos casos distracción. Sin embargo, la biblioteca cuenta con un amplio espacio físico.

Al respecto, se sugiere que la distribución sea acorde a las edades y a las necesidades de los usuarios, que sean áreas placenteras, asequibles, confortables, que permitan el buen desarrollo de los servicios y actividades que se brindan en la Biblioteca Municipal Carmen Lyra.

Por otro lado, la planta física de la biblioteca presenta algunas dificultades de distribución, no cuenta con áreas específicas para estudio grupal, individual, sala de audiovisuales, sala de juegos, sala de referencia, salas para desarrollar talleres, salón multiusos, un área especial de ludoteca, un espacio apropiado para leer según lo comentado por un participante el cual manifestó “Aquí no se puede leer o estudiar por el ruido de los niños”.

Se notan algunas deficiencias como la falta de señalización dentro de las diferentes áreas que permita una evacuación o ubicación de las áreas, falta de elementos en la decoración, la cual es sencilla y muy escasa, poco atractiva para los habitantes de la comunidad.

Un aspecto favorable en cuanto a la ubicación es la cercanía de escuelas, colegios, kínder, iglesias, pulperías, EBAIS, Centros de salud, viviendas, beneficiando así la integración de la Biblioteca Municipal en la comunidad donde está inserta. Es importante señalar que la biblioteca se encuentra en un barrio problemático lo cual limita el acceso de comunidades cercanas.

4.4.2. Personal

El personal de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra está conformado por una licenciada encargada, tres bachilleres asistentes, una graduada en preescolar para el área de ludoteca, una graduada en informática educativa para el área de cómputo y dos personas para la limpieza. En cuanto al perfil, el personal de esta biblioteca requiere de personas con deseos de superación, dedicación, proactividad, iniciativa, creatividad, colaborador, solidaridad y con disposición para trabajar en equipo.

Las capacitaciones al personal se realizan dos veces o más al año en diferentes temáticas: procesos técnicos, computación, salud, educación, pedagogía, entre otros. Al personal se le motiva con el artículo 46 de la Convención Colectiva de los trabajadores (medio día libre al mes). Se le concede permisos urgentes y justificados así como permisos de estudio.

Por medio de los Equipos de Mejoras Continuas conformado por el personal de las diferentes áreas de las bibliotecas se proponen y ejecutan nuevos y novedosos proyectos, los cuales a fin de año se elige el equipo que propuso novedosos proyectos el cual se les da un reconocimiento.

4.4.3. Recursos financieros

El presupuesto se asigna anualmente, se distribuye en forma proporcional para la compra de libros para todas las áreas circulación, referencia, ludoteca, cómputo, juegos de concentración para las áreas de circulación, referencia, ludoteca, todo lo referente al equipo y mobiliario de todas las áreas. El presupuesto cubre también los gastos para charlas, presentaciones artísticas, capacitaciones del personal, además de la compra de materiales para las diversas actividades que se desarrollan en las bibliotecas. El mantenimiento de la biblioteca está a cargo de la Sección de Mantenimiento de Obras de la Municipalidad de San José.

4.4.4. Recursos tecnológicos y otros materiales

Se cuenta con un laboratorio de 15 computadoras con acceso a Internet e Intranet y 2 computadoras para el área administrativa u oficinas.

La biblioteca, así como propiamente las Bibliotecas Municipales, no cuentan con un sistema automatizado para la gestión bibliotecaria administrativa, de procesos técnicos y de provisión de servicios y consulta a usuarios vía web. Ante esta situación, se han hecho grandes esfuerzos para gestionar ante las autoridades competentes el planteamiento de una propuesta para la adquisición y automatización de las bibliotecas, de forma tal que permita asegurar el compromiso y apoyo de los mismos para la puesta en marcha y ejecución del proyecto. Actualmente se cuenta con una base de datos bibliográfica diseñada en el programa Winisis de la UNESCO, la cual reúne el catálogo colectivo de las colecciones bibliográficas del Sistema de Bibliotecas Municipales de la Municipalidad de San José.

En cuanto al recurso tecnológico existente este se encuentra en muy buen estado, se imparten diversos cursos para los jóvenes, adultos y adultos mayores, entre ellos los paquetes de Office, tales como Windows, Word, Excel, PowerPoint,

los cuales tienen una duración de dos meses y dos horas semanales cada uno. Para los niños y niñas de 4 a 7 años se realiza una actividad llamada Pasos Digitales con el fin de acercar a dicha población a las tecnologías.

4.4.5. Colección bibliográfica

La biblioteca cuenta con una cantidad aproximada de 4.500 ejemplares. El estado actual de la colección es excelente. La colección documental está actualizada en presentaciones de diferentes formatos tanto digital como impreso.

La colección se encuentra organizada a disposición de los usuarios en estantes abiertos. Los usuarios reciben inducción sobre el uso de las colecciones.

En cuanto a las áreas temáticas de la colección, se pretende abarcar variedad temática en textos, libros recreativos, de referencia, de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

4.4.6. Servicios

La biblioteca brinda servicios tradicionales como son: sala de lectura, préstamo de libros a domicilio, referencia, circulación, préstamo de juegos, computación. Además, ofrece charlas, talleres en diferentes temáticas dirigidos a todas las edades. Algunos de estos talleres tienen como propósito desarrollar proyectos que generen algún tipo de remuneración para que las mujeres amas de casa y jefas de hogar puedan llevar el sustento a sus casas. Se realizan actividades de lectura recreativas con niños, jóvenes, adultos y adultos mayores.

Además, se están brindando nuevos servicios como aeróbicos, préstamo de salas para reuniones de asociaciones, talleres con el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), reuniones con el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), y reuniones de Centros educativos (profesores y padres).

Se organizan periódicamente actividades y talleres dirigidos a los jóvenes, adultos y adultos mayores así como actividades especiales.

En el siguiente listado se indican algunos servicios que se ofrecen en las diferentes áreas que poseen la biblioteca, tales como: área de circulación y préstamo, área de referencia, área de cómputo y área de ludoteca.

- Préstamo de material bibliográfico a domicilio y a sala.
- Préstamo interbibliotecario.
- Préstamo de juegos educativos a sala.
- Servicios de Referencia y Archivo Documental.
- Área de cómputo (talleres de iniciación a la computación, Windows, Word, Excel, PowerPoint e Internet).
- Bibliotecas viajeras a comunidades.
- Talleres educativos y recreativos a diferentes grupos.
- Visita y atención a Centros Educativos.
- Actividades de fomento de lectura.
- Charlas educativas sobre diferentes temática.
- Áreas de Ludoteca para niños (as).
- Celebración de efemérides.
- Actividades de fortalecimiento étnico costarricense.
- Búsquedas bibliográficas.
- Tertulias en diferentes temas.
- Hora del cuento para todo tipo de usuarios.
- Servicios de alerta de nuevas adquisiciones.

4.5. Proyección social de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra

El personal de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra tiene amplia experiencia en la atención de niños y niñas, jóvenes, adultos, adultos mayores, ya que desde que abrió sus puertas fue como biblioteca pública, asimismo, con el contacto diario en

la prestación de servicios a jóvenes, adultos y adultos mayores se ha acumulado experiencia importante en cuanto a la manera de atención de cada uno de los grupos así como la búsqueda de satisfacción de sus necesidades.

Por medio de las actividades que se realizan continuamente se interactúa con la comunidad especialmente con los adultos mayores y por medio del servicio de la sala de cómputo se atrae a adultos y jóvenes, sin embargo, con los jóvenes es más difícil ya que sus intereses son diferentes (prefieren bailes urbanos y deportes).

Los servicios de extensión y de proyección a la comunidad han sido esenciales para la búsqueda del constante acercamiento a toda la comunidad, innovando, en procura de brindar nuevos y novedosos servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios.

La experiencia con los adultos es constante pues participan de todas las actividades, los adultos mayores participan de las actividades fijas de recreación y en el área de cómputo con los jóvenes de la comunidad.

Del análisis de las entrevistas realizadas tanto a la Jefatura del Departamento de Servicios Culturales como a la encargada de la biblioteca, se desprende una similitud de criterios de todos los ejes temáticos consultados por las investigadoras, lo cual representa la existencia de una estructura organizada en cuanto a la ubicación y recursos físicos de la biblioteca, sus recursos tecnológicos y otros materiales, colección bibliográfica, servicios brindados y la experiencia con la comunidad, los resultados del presente análisis serán de mucho valor para realizar la propuesta de servicios.

Figura 13. Proyección social de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra a la comunidad de Rincón Grande de Pavas. San José, Costa Rica



Fuente: Elaboración propia

4.6. Conclusiones del diagnóstico

1. Se estudiaron tres grupos, como son, jóvenes, adultos y adultos mayores, en función de cuatro ejes temáticos: actividades de recreación y tiempo de ocio, servicios de la comunidad, problemas sociales y servicios de la biblioteca.
2. Los tres grupos coincidieron casi en su totalidad en que las actividades que implican motivación, así como el desarrollo de habilidades y destrezas son las de su mayor agrado. Sin embargo, se debe aclarar que pese a que existen coincidencias entre los grupos cada uno de ellos presenta diferentes matices; en el caso de los jóvenes, las habilidades y destrezas tienen más que ver con la aventura y el arte,

específicamente con gente de su edad; los adultos mayores prefieren actividades como el dominó, el ajedrez y el bingo, e incluso el baile, pues les permite mantenerse activos y les entretiene y, en el caso del grupo de adultos, las actividades están enfocadas más a las manualidades, la bisutería y corte y confección.

3. A los jóvenes les gustan aquellos cursos libres que representen retos y les permita desarrollarse, como son los talleres de idiomas; los adultos mayores prefieren las charlas de salud y prevención que les contribuya a tener una mejor calidad de vida y al grupo de adultos les gusta llevar algún curso que le permita generar nuevos ingresos para sus familias.
4. Todos los grupos conocen la mayoría de los servicios que se prestan en la comunidad. Es importante aclarar que Rincón Grande de Pavas es una zona poco desarrollada con grandes áreas de pobreza, donde los servicios básicos son escasos. Los tres grupos indican que la mayoría de servicios existentes se dan en zonas aledañas a la comunidad, por ello su acceso y uso son bajos. Ante esta situación, los grupos claman por que la Municipalidad de San José, por medio de la biblioteca sirva como facilitadora de nuevos servicios como por ejemplo asuntos jurídicos, de odontología, psicología, veterinaria y otros.
5. Con respecto a los problemas sociales, los grupos en general exaltan las condiciones de pobreza, desempleo, drogadicción, vandalismo e inseguridad, asimismo los participantes manifiestan la falta de atención a dichos problemas por parte de las autoridades competentes; ante esta situación solicitan mejores condiciones de seguridad para velar por los ciudadanos. Por otra parte, la problemática del desempleo sobresale como uno de los problemas sociales que más afecta a diferentes grupos de la comunidad, ya que no existen muchas oportunidades de empleo en la zona.

6. Con respecto a los problemas ambientales que sufre la comunidad identificado por el grupo de adultos mayores, es evidente que existe una gran demanda y necesidad de información, así como programas de educación para el correcto manejo de la basura, dirigido a la comunidad de Rincón Grande de Pavas. Es aquí donde la biblioteca pública municipal, está llamada a brindar servicios de información y formación con la finalidad de crear conciencia en los pobladores sobre la importancia de un manejo adecuado de los desechos. Así como brindar información en materia de reciclaje, reutilización de la basura y los beneficios que pueden obtener convirtiendo la basura en materiales para fertilizantes, abonos caseros, manualidades.

7. En cuanto al uso de los servicios que brinda la biblioteca se puede percibir que todos los adultos y adultos mayores han visitado la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, pero la gran mayoría de los jóvenes nunca la ha visitado. A la mayoría de jóvenes no le es atractivo visitar la biblioteca y desconocen casi totalmente sobre los servicios que se ofrecen. Todos los grupos investigados coincidieron en desconocer los horarios, y actividades que se realizan en la biblioteca, es a través de las visitas a la biblioteca que logran informarse.

8. Sobre lo que les gustaría que la biblioteca ofrezca, los tres grupos coinciden que debe haber mayor comunicación y divulgación sobre los servicios y actividades, que se deben programar cursos libres y talleres de acuerdo a los diferentes grupos etáreos, así como brindar servicios que beneficien a la población, tales como los que se proponen en esta investigación.

9. La Biblioteca Municipal Carmen Lyra cuenta con personal calificado y continuamente capacitado y motivado, lo cual es una fortaleza para una propuesta de servicios especiales.
10. Existe un presupuesto considerable para el desarrollo de los programas de la biblioteca, sumado al apoyo general brindado por la Municipalidad de San José; sin embargo, se considera que las partidas de mantenimiento y actualización de equipos, así como la de servicios generales externos podrían reforzarse, para satisfacer mayormente a la comunidad.
11. El grupo de jóvenes representa un reto para la biblioteca esto por cuanto se evidenció que no les es atractivo visitar la biblioteca, lo cual implica un desconocimiento de las actividades y servicios que se ofrecen en la biblioteca, por lo que es importante planear actividades acordes a sus necesidades, que sean atractivas y motivantes, con una debida divulgación para fomentar la integración de este grupo significativo, que representa el futuro de la comunidad.
12. En síntesis, existe una gran coincidencia en cuanto a las diferentes preocupaciones e intereses de los tres grupos sobre el papel que podría tener la Biblioteca Municipal Carmen Lyra de modo tal que se satisfagan las diferentes necesidades de la comunidad de Rincón Grande de Pavas.

V. PROPUESTA DE SERVICIOS

5.1. Introducción

La biblioteca pública municipal, como centro de información comunitaria, debe adaptarse a los constantes cambios de los diferentes colectivos de su localidad, y por ende, conocer claramente cuáles son las necesidades que demandan. No tiene que conformarse con lo que ofrece habitualmente, sino anticiparse a las solicitudes, con el fin de que las necesidades de sus usuarios sean satisfechas a través del ofrecimiento de servicios novedosos y acordes a la comunidad.

Es por esta razón, que a través de la formulación de servicios especiales para las diferentes necesidades de los jóvenes, adultos y adultos mayores, se pretende contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de estas poblaciones que en su mayoría carecen de oportunidades.

Es importante señalar que los servicios propuestos, están enfocados desde una óptica integral y social, con los cuales se pretende potenciar las habilidades y destrezas de los jóvenes, de los adultos y de la población de adultos mayores, quienes están ávidos de conocimiento, de aprender haciendo, de mejorar sus oportunidades, de socializar y de participar en la toma de decisiones de su familia y su comunidad. Los servicios propuestos son un punto de partida para solventar las necesidades de la comunidad investigada en las áreas educativas, culturales, de ocio y de recreación. Se espera que en el proceso de ejecución se identifiquen otros servicios que se ajusten a las condiciones de la comunidad.

En esta propuesta, cada servicio contempla la descripción, los recursos documentales necesarios, la infraestructura, recursos tecnológicos y otros materiales, competencias profesionales, costos de operación y la población meta.

5.2. Servicios especiales

5.2.1. Cineclub en la biblioteca

El servicio de *Cineclub en la biblioteca* tiene como objetivo principal fomentar la lectura y el análisis de películas basadas en importantes obras de la literatura y procurar el sano entretenimiento cultural, educativo y recreativo. El servicio surge en razón de que los jóvenes no aprovechan sanamente sus tiempos de ocio.

Por lo tanto, el servicio está dirigido prioritariamente a estudiantes de secundaria de las instituciones educativas del Distrito de Pavas, concretamente de la comunidad de Rincón Grande de Pavas. Posteriormente se dirigirá a otros segmentos de la población, tal como, adultos, jóvenes en general y adultos mayores.

Además del fomento a la lectura, se procura, que la población de jóvenes desarrollen el pensamiento crítico y analítico, la convivencia, la construcción de valores, el conocimiento y la cultura. Se pretende también acercar a los jóvenes a la biblioteca mediante este espacio para que socialicen y compartan sus experiencias con la lectura y análisis de las películas. También, como parte del servicio, los usuarios pueden solicitar el préstamo de las películas y sus respectivas obras literarias.

- **Recursos documentales**

Se utilizarán las obras literarias de lectura obligatoria para estudiantes de educación secundaria, dichas obras deberán estar en soporte impreso y formato DVD. Algunas de las obras que se podrán ofrecer al usuario mediante este servicio son: Marcos Ramírez de Carlos Luis Fallas, El Moto de Joaquín García Monge, Magdalena de Fernández Guardia, Don Quijote de la Mancha, entre otros.

Se dispondrá también de una colección especial de películas, tales como, La Saga de Crepúsculo, El Hobbit, Los Miserables, Harry Potter, El señor de los anillos, entre otros.

- **Infraestructura**

Para brindar el servicio de Cine Club en la biblioteca se requerirá de los siguientes recursos:

- Una sala en la biblioteca para proyectar las películas y realizar el análisis.
- Un espacio para conformar la colección de películas, videos y series.
- Estantería especial para organizar las películas, videos y series.

- **Recursos tecnológicos y otros materiales**

Será necesario contar con: pantalla plana LCD, proyector multimedia, parlantes, computadora y pizarra acrílica.

- **Competencias profesionales**

El servicio será brindado por el personal profesional en bibliotecología con que cuenta la biblioteca quienes, entre sus competencias, deberán tener habilidades especiales, tales como:

- Conocimientos sobre gestión de proyectos.
- Capacidad de expresión oral y escrita.
- Facilidad de manejo de grupos.
- Conocimiento en diseño y elaboración de actividades relacionadas con el fomento a la lectura.
- Manejo adecuado de las tecnologías de información.
- Comunicación asertiva.
- Tolerancia ante la diversidad cultural, social y de género.

- **Costos de operación**

Se recomienda tomar en cuenta en la formulación del presupuesto de la biblioteca, la adquisición de los títulos que conformarán la colección especial de videos y películas, estantería especial y equipo tecnológico necesario.

Tabla 1. Presupuesto requerido para la implementación del servicio Cineclub. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos documentales	Obras literarias	25 títulos de obras literarias	₡300.000,00	₡1.800.000,00
	Películas, videos y series	50 obras entre películas, videos y series	₡1.500.000,00	
Infraestructura	Sala en la biblioteca	1 sala para la proyección de las películas	Disponible en la biblioteca	---
	Espacio para la colección de películas	1 espacio para la colección	Disponible en la biblioteca	---
	Estantería para la colección de películas	3 estantes	₡300.000,00	₡300.000,00
Recursos tecnológicos y otros materiales	Pantalla plana LCD	1 pantalla plana LCD 42 pulgadas	Disponible en la biblioteca	
	Proyector multimedia	1 proyector multimedia	Disponible en la biblioteca	---
	Parlantes	2 parlantes	Disponible en la biblioteca	---
	Computadora	1 computadora	Disponible en la biblioteca	---
	Pizarra acrílica	1 pizarra acrílica	Disponible en la biblioteca	
Personal	Personal bibliotecológico de la biblioteca	1 profesional	Disponible en la biblioteca	---
TOTAL				₡2.100.000,00

Fuente: Elaboración propia

- **Población meta**

Jóvenes estudiantes de secundaria de 13 a 18 años y jóvenes, adultos y adultos mayores en general.

5.2.2. Club de idiomas

El *Club de idiomas* en la biblioteca, tiene como propósito que los jóvenes estudiantes del idioma inglés, complementen su aprendizaje con sesiones de inglés conversacional, dirigidas por extranjeros de instituciones de intercambio cultural, quienes ofrecerán un servicio voluntario en la biblioteca u otras personas con dominio del idioma inglés.

Lo anterior, radica en que los jóvenes representan un reto para la biblioteca el atraerlos con servicios que despierten el interés y motivación de esta población; durante el estudio se logró determinar que los jóvenes necesitan cursos libres de ortografía, idiomas, entre otros. Por consiguiente, este servicio pretende despertar el interés, la participación y ofrecer un espacio de apoyo en su formación.

A través del servicio, los estudiantes deberán pasar por un proceso de admisión para poder ser candidatos beneficiarios. Los requisitos serán presentar un certificado o constancia que los acredite como estudiante de inglés de algún instituto de idiomas, tener un nivel básico o intermedio del idioma inglés, ser mayores de edad, ser usuarios de la biblioteca y tener sentido de responsabilidad y constancia.

Durante los encuentros en la biblioteca, los estudiantes tratarán diversos temas de interés propio, con el fin de practicar y mejorar el idioma a través de la conversación con una duración mínima de una hora a la semana.

- **Recursos documentales**

La biblioteca podrá ofrecer a los jóvenes estudiantes del idioma inglés diversos recursos documentales que conforman actualmente su colección bibliográfica, tales como: diccionarios de inglés, enciclopedias, obras de texto, literatura y material multimedia.

Es importante señalar que la biblioteca deberá fortalecer su colección general con una variedad de títulos y ejemplares de obras literarias en el idioma inglés, con el fin de que los usuarios dispongan de este tipo de información para reforzar sus conocimientos y satisfacer sus necesidades.

- **Infraestructura**

Los encuentros de los estudiantes de inglés será dentro de las instalaciones de la biblioteca, la cual pondrá a disposición de estos las salas para el desarrollo del trabajo grupal, durante un periodo de un cuatrimestre, una hora a la semana.

- **Recursos tecnológicos y otros materiales**

De ser necesaria la utilización de algún recurso documental que requiera ser proyectado, como los DVD o CD-ROM, la biblioteca pondrá a disposición de los usuarios el equipo tecnológico del área de cómputo: video beam, computadora y pantalla plana para proyección de videos.

- **Competencias profesionales**

Es preciso que los facilitadores extranjeros y nacionales cumplan con el siguiente perfil:

- Lengua materna el idioma inglés o un dominio demostrado de este.
- Dominio básico del idioma español.
- Disposición para enseñar idiomas.
- Buen trato, amabilidad y socialización.
- Destrezas en el manejo de herramientas computacionales.
- Deseos de brindar servicio voluntario.
- Sentido de responsabilidad.
- Habido de conocer la cultura de Costa Rica.

- **Costos de operación**

Es necesario que la biblioteca establezca una alianza de cooperación con las principales instituciones de intercambio cultural del país, tales como:

- ACI-Costa Rica, que promueve y facilita programas interculturales y de voluntariado internacional con jóvenes de todo el mundo.
- Costa Rica Multilingüe mediante sus programas de voluntariado
- Universidades estatales o privadas que ofrecen la carrera de inglés.

Por lo tanto, los costos mínimos se detallan a continuación:

Tabla 2. Presupuesto requerido para la implementación del servicio Club de idiomas. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos documentales	Obras de referencia en idioma inglés	25 obras de referencia	₡200.000,00	₡1.000.000,00
	Material multimedia como DVD y CD-ROM	10 obras de multimedia	₡500.000,00	
	Obras de literatura en el idioma inglés	40 obras de literatura en el idioma inglés	₡300.000,00	
Infraestructura	Sala de trabajo grupal	1 sala para trabajo grupal	Disponible en la biblioteca	---
Recursos tecnológicos y otros materiales	Pantalla plana LCD	1 pantalla plana LCD de 42 pulgadas	Disponible en la biblioteca	---
	Proyector multimedia	1 proyector multimedia	Disponible en la biblioteca	---
	Parlantes	2 parlantes	Disponible en la biblioteca	---
	Computadora	1 computadora	Disponible en la biblioteca	---
Personal	Extranjeros nacionales o con idioma inglés	2 facilitadores	Servicio voluntario	---
TOTAL				₡1.000.000,00

Fuente: Elaboración propia

- **Población meta**

El proyecto de Club de idiomas de la biblioteca está dirigido a la siguiente población:

- Jóvenes estudiantes del idioma inglés de Rincón Grande de Pavas.
- Personas adultas y adultos mayores con algún nivel básico del idioma inglés.

5.2.3. Taller masaje terapéutico

El taller de masaje terapéutico que se brindará en la biblioteca tiene como objetivo ofrecer capacitación a las amas de casa de la comunidad de Rincón Grande de Pavas sobre los principios básicos del masaje terapéutico, con la finalidad de que cuenten con esos conocimientos y logren ofrecer servicios que les permitan obtener algunos ingresos económicos.

Es importante señalar, que el servicio surge ante la necesidad expresada por las amas de casa de aprender cosas nuevas y que la biblioteca les ofrezca cursos libres, arte, baile, bisutería, salud, entre otros. Por lo tanto, mediante este taller se aprenderán los conceptos generales del masaje terapéutico, las diferentes técnicas para aplicar el masaje, aspectos generales de anatomía humana, patologías en una persona lesionada, aplicación correcta del masaje y otros contenidos.

El taller estará integrado por grupos de 10 personas como máximo, con el objetivo de que la enseñanza y la atención por parte del profesional sean de forma personalizada y eficiente. El profesional que imparta los talleres ofrecerá dos horas de servicio una vez por semana con una duración de cuatro meses.

- **Recursos documentales**

La biblioteca mantendrá dentro de su colección los recursos bibliográficos en los temas de masajes, anatomía humana, salud, bienestar integral, yoga,

alimentación, entre otros. Seguidamente se enlista una muestra de los títulos con los que cuenta la Biblioteca Municipal Carmen Lyra:

- Masajes para bebés y niños: shantala, alas de mariposa y otras técnicas de Mariela Lorrosa, Gisela Giacove.
- Masajes sensuales: descubre el erotismo de las caricias de Nicole Bailey
- Libérate del estrés de Toni Battison.
- Cómo aliviar el dolor de espalda: un programa práctico y efectivo con terapias que le devolverán la salud de David Borenstein.
- Equilibrando las funciones de tu cuerpo: sanación personal de Meir Schneider.
- El masaje energético curativo de Dorothea Hover-Kramer.
- Automasaje de Enrico Corsi.
- Reiki: técnicas y ejercicios de Patricia Skilton.
- Breviario de reflexología de pies y manos: método holístico de Alicia López Blanco.
- La salud por tus manos de Paul Emilson Becket.
- El cuerpo humano: creación y textos Christophe Hublet, Émilie Beaumon.
- Atlas de anatomía humana de Frank H. Netter.
- Morfología funcional deportiva: sistema locomotor de Roberto Hernández Corvo.
- Atlas de anatomía y fisiología del cuerpo humano.
- El cuerpo humano de Nick Graham.
- Diccionario Lexus de medicina y ciencias de la salud.
- Gran atlas McMinn de anatomía humana de Peter H. Abrahams, Sandy C. Marks Jr., Ralph Hutchings.
- Para comprender el cuerpo humano y sus funciones.
- El atlas del cuerpo humano.
- Diccionario de medicina Océano Mosby.
- El gran libro del cuerpo humano.

- Biblioteca práctica de la salud de J.L. Berdonces Serra.
- Yoga fácil: toda edad, todo lugar, todo momento de Jude Reignier.
- Power yoga para el cuerpo y el alma de Martina Allendorf, Elke Lehmert.
- Yoga de Howard Kent, Claire Hayler.

- **Infraestructura**

Para el desarrollo de este servicio la biblioteca cuenta con una sala amplia, que deberá ser acondicionada para que los participantes logren ejecutar el taller y realizar las prácticas de masajes.

- **Recursos tecnológicos y otros materiales**

En cuanto a los recursos tecnológicos y otros materiales, estos se enfocan principalmente como recursos de apoyo didáctico, por lo que se requiere de equipo multimedia, y computadora para proyectar videos en diferentes formatos, así como presentaciones relacionadas con la temática. Además de camillas para realizar los masajes.

- **Competencias profesionales**

Para impartir el taller será necesario contar con una persona especialista que reúna el siguiente perfil:

- Conocimientos en fisioterapia y anatomía humana.
- Tener experiencia en impartir talleres o charlas.
- Destrezas pedagógicas.
- Habilidad para trabajar con grupos.
- Capacidad de expresión oral y escrita.

- **Costos de operación**

La biblioteca deberá planificar con antelación en su presupuesto anual los costos que implica la implementación de este servicio, particularmente en la compra de camillas especiales para masajes y contratación de un especialista si no se logra el servicio voluntario.

Tabla 3. Taller masaje terapéutico. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos documentales	Obras relacionadas con el tema	30 títulos	Disponible en la biblioteca	---
Infraestructura	Sala para dar masajes	1 sala	Disponible en la biblioteca	---
	Camillas	5 camillas para masajes	₡85.000,00	₡425.000,00
Recursos tecnológicos y otros materiales	Pantalla plana LCD	1 pantalla plana LCD de 42 pulgadas	Disponible en la biblioteca	---
	Proyector multimedia	1 proyector multimedia	Disponible en la biblioteca	---
	Parlantes	2 parlantes	Disponible en la biblioteca	---
	Computadora	1 computadora	Disponible en la biblioteca	---
Personal	Profesional especialista	1 especialista	₡100.000,00 por mes	₡400.000,00
TOTAL				₡825.000,00

Fuente: Elaboración propia

- **Población meta**

Amas de casa que deseen capacitarse y adquirir los conocimientos sobre el tema y obtener una fuente de ingreso económico en sus hogares.

5.2.4. Taller de baile

El servicio de talleres de baile tiene como objetivo difundir los bailes de salón, con el propósito de estimular la terapia mental, el relajamiento físico y la recreación grupal, además de promover la cultura urbana de la comunidad en los jóvenes, adultos y adultos mayores. Se recomienda que el cupo sea limitado pues los talleres son de iniciación artística o principiantes.

El taller se puede realizar en varias sesiones, cada sesión cuenta con dos etapas. En la primera etapa el instructor hará un recorrido por la historia del ritmo que se eligió, en la segunda etapa el instructor dirigirá a los participantes en los pasos que se aprenderán a bailar en parejas y, finalmente, se hará una coreografía como parte de los resultados del taller.

El taller tendrá una duración de tres meses, los participantes podrán pasar a varios niveles, desde principiantes, intermedios y avanzados. Se recomienda el horario de la mañana, por ser el más apropiado por la poca afluencia de usuarios, de 9:00 a.m. a 10:00 a.m. La biblioteca puede realizar búsquedas de videos de diferentes tipos de bailes populares y su historia.

- **Recursos documentales**

Para brindar este servicio se utilizarán los recursos documentales que posee la biblioteca:

- El baile de la pareja trabajo terapéutico con parejas de Luz de Lourdes Eguiluz.
- Baile latino de Dessi and Orod Ohanians.
- El libro del bolero de Tony Evora.

- Época de oro de la música escolar costarricense partituras de himnos y canciones escolares de Juan Ernesto Quesada López, Juan Rafael Camacho Vargas.
- Ocio digital, entreténgase y diviértase digitalmente con cientos de recursos en la red de José Manuel Alonso García del Busto, Ramón Barreiro López.
- Crear, editar y compartir música digital de Jorge Ruiz Cantero, Víctor Vergara Luján.
- Vivamos la música de Roser Cabacés y Elisabet Vilaplana.
- Música entre las sábanas: descubra los secretos de la intimidad sexual en el matrimonio de Kevin Leman.
- Diccionario de la música de Alberto González Lapuente.

- **Infraestructura**

Se propone brindar el servicio en las instalaciones de la biblioteca, ya que cuenta con una sala muy amplia y acondicionada para desarrollar el taller.

- **Recursos tecnológicos y otros materiales**

Para implementar el servicio se requiere de los siguientes recursos:

- Computadora.
- Videos sobre el tema del baile.
- Equipo de sonido.
- Material multimedia como CD-ROM, DVD sobre música.
- Pantalla plana LCD.

- **Competencias profesionales**

Es importante que el profesional que imparta este taller tenga las siguientes capacidades:

- Manejo de grupo.
- Conocimiento en coreografías.

- **Costos de operación**

El taller se realizará mediante la colaboración de diferentes entidades, tales como: La Fundación Creando Sonrisas, Comité Cantonal de la provincia de San José, la Fundación de Teatro Mélico Salazar, las cuales brindan apoyo a las comunidades en condición marginal, ofreciendo de manera gratuita un instructor.

Tabla 4. Taller de baile. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos documentales	Obras relacionadas con el tema	Disponible en la biblioteca	---	---
Infraestructura	Sala de la biblioteca	Disponible en la biblioteca	---	---
Recursos tecnológicos y otros materiales	Computadora	Disponible en la biblioteca	---	---
	Videos educativos y recreativos	Disponible en la biblioteca	---	---
	Equipo de sonido	Disponible en la biblioteca	---	---
	Material multimedia	Disponible en la biblioteca	---	---
	Pantalla plana LCD de 42 pulgadas	No se tiene	---	---
Personal	Personal bibliotecología	1 profesional bibliotecología	---	---
	Especialista	1 especialista en baile y coreografías	Alianzas interinstitucionales	---
TOTAL				---

Fuente: Elaboración propia

- **Población meta**

La población meta son los jóvenes, adultos y adultos mayores de la comunidad Rincón Grande de Pavas que deseen participar.

5.2.5. Alfabetización para “Leer y escribir”

El servicio de alfabetización para “Leer y escribir” tiene como objetivo principal desarrollar en la población adulta mayor de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, la habilidad de leer y escribir, con la finalidad de que adquieran los conocimientos básicos y logren desenvolverse en la sociedad de forma independiente. La biblioteca ofrecerá un espacio dentro de sus instalaciones para aquellos adultos mayores que por diferentes circunstancias de su vida no tuvieron la oportunidad de ir a la escuela o aprender a leer ni escribir, situación que se refleja en el diagnóstico de la comunidad de Rincón Grande de Pavas.

El curso estará estructurado con base en las características y necesidades particulares de los adultos mayores, las clases serán impartidas por personas voluntarias o estudiantes de trabajo universitario, quienes enseñarán lectoescritura durante dos horas al día, dos veces a la semana en un periodo de 6 meses.

- **Recursos documentales**

En la biblioteca se dispone de los siguientes recursos documentales:

- Textos escolares de las materias de español, ciencias, matemáticas y estudios sociales.
- Libros de cuento, historia, leyenda, novelas, poesías.
- Obras de referencia: diccionarios, enciclopedias, atlas, guías, folletos.
- Láminas ilustrativas.
- Libros de apresto.

- **Infraestructura**

Será necesario habilitar un espacio en la misma biblioteca con el mobiliario respectivo para impartir las clases, dos veces a la semana.

- **Recursos tecnológicos y otros materiales**

Para brindar este servicio, será necesario contar con los siguientes recursos tecnológicos y materiales:

- Pantalla plana LCD.
- Proyector multimedia.
- Parlantes.
- Computadora.
- Pizarra acrílica.

- **Competencias profesionales**

El curso será impartido por una persona capacitada o especialista en docencia, deberá cumplir con las siguientes competencias:

- Experiencia en la enseñanza a adultos mayores.
- Conocimientos en el tema de alfabetización.
- Conocer de métodos para enseñar a leer y escribir a un adulto.
- Tolerancia y paciencia para trabajar con adultos mayores.
- Conocimientos didácticos y pedagógicos.

- **Costos de operación**

Para el proyecto se tomarán en cuenta los siguientes costos de operación:

Tabla 5. Alfabetización para “Leer y escribir”. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos documentales	Obras relacionadas con el tema	Disponibles en la biblioteca	Disponibles en la biblioteca	---
Infraestructura	Sala de la biblioteca	Sala de la biblioteca	Disponibles en la biblioteca	---
Recursos tecnológicos y otros materiales	Pantalla plana LCD	1 pantalla plana LCD de 42 pulgadas	Disponibles en la biblioteca	---
	Proyector multimedia	1 proyector multimedia	Disponibles en la biblioteca	---
	Parlantes	2 parlantes	Disponibles en la biblioteca	---
	Computadora	1 computadora	Disponibles en la biblioteca	---
	Pizarra acrílica	2 pizarra acrílica	Disponibles en la biblioteca	---
Personal	Persona especialista	1 especialista	Servicio voluntario	---
TOTAL				---

Fuente: Elaboración propia

- **Población meta**

El proyecto está dirigido a la población adulta mayor de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, cuyas necesidades son aprender a leer y a escribir.

5.2.6. Servicio: Leyendo en el hospital

El servicio *Leyendo en el hospital* tiene como objetivo ofrecer a los pacientes del Hospital Psiquiátrico Manuel Antonio Chapuí, clínicas y EBAIS de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, el servicio de lectura con fines terapéuticos, para contribuir a mejorar la calidad de vida de los pacientes con diferentes patologías. Además el servicio propuesto nace ante la necesidad de que la biblioteca se proyecte socialmente a su comunidad mediante un servicio de “puertas abiertas”.

La biblioteca ofrecerá el préstamo de material bibliográfico en temas terapéuticos, de superación, autoayuda, motivación, autoestima, testimonios de vida, espiritualidad, tanto al Hospital Nacional Psiquiátrico Manuel Antonio Chapuí como a las clínicas de los alrededores. Además, realizará actividades enfocadas a la lectura con el propósito de propiciar la sanación y la relajación de los pacientes.

El servicio de préstamo del material bibliográfico se hará una vez a la quincena, por lo que se debe dotar al centro de salud de obras para los diferentes pacientes que previamente han sido identificados y seleccionados.

Una vez al mes se realizará una actividad de lectura con títulos cuyo contenido sea con fines terapéuticos, previamente seleccionados por especialistas en la salud y por el personal de bibliotecología.

Es necesario contar con el apoyo y asesoría en el área de salud, trabajo social y psicología, por lo que a cambio del servicio que se ofrecerá a estos centros de salud, se solicitarán capacitaciones de los especialistas para el personal bibliotecológico.

Los bibliotecólogos, en coordinación con los especialistas y terapeutas, serán los mediadores para la selección y recomendación de las lecturas específicas para los pacientes.

- **Recursos documentales**

Se dispondrá de la colección bibliográfica que actualmente cuenta la biblioteca, ya que en la misma se encuentran obras relacionadas con temas terapéuticos, de superación, autoayuda, motivación, autoestima, testimonios de vida, espiritualidad, entre los cuales se enlistan algunas:

- Pensar bien, sentirse bien: nada justifica el sufrimiento inútil de Walter Riso
- 60 maneras de aliviar el estrés en 60 segundos de Manning Rubin.
- Tu poder infinito para enriquecerte: utiliza el poder de tu mente subconciente para enriquecerte de Joseph Murphy.
- El quinto acuerdo: una guía práctica para la maestría personal: un libro de sabiduría tolteca de Miguel Ruíz, Jose Ruíz y Janet Mill.
- Las siete cosas que te roban el gozo: superando los obstáculos hacia tu alegría de Joyce Meyer.
- Cómo tener éxito en aceptarte a ti mismo de Joyce Meyer.
- Los cinco minutos de Dios: breves reflexiones para cada día del año con la biblia y con la vida diaria.
- Con razón lo llaman el salvador de Max Lucado.
- La bendición: brindando el regalo de amor y aceptación incondicional del Dr. John Trent y Gary Smalley.
- Jesús el modelo: la plomada para la vida cristiana de Joy Dawson.
- Tú me das el amor: Madre Teresa de Calcuta: escritos escogidos y presentados por G. Gorrée y J. Barbier.
- Cuando Dios susurra tu nombre de Max Lucado.
- La voz de Dios de Eileen Caddy.
- Promesas de Jesús: preparado por David Wilkerson y Jo An Summers.
- Conversaciones con Dios para jóvenes de Neale Donald Walsch.
- Sabiduría emocional: un reencuentro con las fuentes naturales del bienestar y la salud emocional de Walter Riso.
- Obesidad: cómo prevenirla y curarla de Abel Cruz.
- Diabetes: causas, síntomas y tratamiento de Abel Cruz.
- Nutrición de Janice L. Thompson.

- **Infraestructura**

Es un servicio de “puertas abiertas”, es decir, que la biblioteca llevaría el servicio especializado a los centros de salud como el Hospital Nacional Psiquiátrico Manuel Antonio Chapuí y las clínicas de los alrededores.

- **Recursos tecnológicos y otros materiales**

Para el servicio “Leyendo en el hospital” no se requerirá de ningún recurso tecnológico.

- **Competencias profesionales**

Para brindar un servicio de calidad como el que se pretende, es importante contar con el siguiente perfil profesional en bibliotecología:

- Conocimientos en el tema de patologías, salud, sanación.
- Conocimientos en la especialidad de biblioterapia.
- Uso de estrategias de animación y fomento a la lectura.
- Habilidad en el trato con personas que presentan diferentes condiciones de salud y patologías.
- Habilidad para seleccionar e identificar obras actualizadas para los pacientes con diferentes tipos de necesidades.

- **Costos de operación**

Será importante reforzar la colección bibliográfica de la biblioteca con el fin de contar con una variada cantidad de obras y títulos con fines terapéuticos. Por lo que se podría invertir en la adquisición de dicho material y destinar un quinientos mil colones en el presupuesto.

Tabla 6. Leyendo en el hospital. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos documentales	Obras relacionadas con el tema	La necesaria para reforzar la colección	∅500.000,00	∅500.000,00
Infraestructura	Sala de recreación pacientes	1 sala de recreación pacientes	Sala disponible del centro de salud	---
Recursos tecnológicos y otros materiales	No se requerirá de ningún recurso tecnológico	---	---	---
Personal	Personal bibliotecología	1 profesional bibliotecología	Disponible en la biblioteca	---
	Especialista en trabajo social y psicología	1 especialista trabajo social y psicología	Disponible en el centro de salud	---
TOTAL				∅500.000,00

Fuente: Elaboración propia

- **Población meta**

El servicio está dirigido a atender a los pacientes de las distintas áreas y centros de salud de la comunidad de Rincón Grande de Pavas.

5.2.7. Servicio de alfabetización tecnológica

La alfabetización tecnológica e informacional es uno de los servicios más importantes que una biblioteca debe llevar a cabo para cumplir su función.

El servicio tiene como objetivo ofrecer al Centro Diurno para adultos mayores Casa San Antonio de Padua de la Comunidad Parroquial María Reina de Pavas, un servicio de alfabetización tecnológica que procure desarrollar en esta población los conocimientos y habilidades en el uso de las nuevas tecnologías.

Para el servicio será necesario identificar a aquellos adultos mayores que saben leer y escribir y que no tienen conocimiento en el uso y manejo de la tecnología,

esto con el fin de que exista igualdad de condiciones de los participantes quienes, poco a poco de manera muy personalizada, serán inducidos en el uso de la computadora, el envío y recibo de correos electrónicos, el uso de los distintos servicios de la Web y el manejo de paquetes de Office.

- **Recursos documentales**

- Folletos y guías en el uso de los programas.
- Textos para adquirir conocimientos en Word, Power Point, Internet.
- Materiales de apoyo.

- **Infraestructura**

Los encuentros con los adultos mayores serán en la sala de cómputo o en la sala de referencia de la biblioteca.

- **Recursos tecnológicos y otros materiales**

- Computadoras.
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica.
- Materiales multimedia.

- **Competencias profesionales**

Algunas competencias básicas son:

- Profesional en bibliotecología o informáticos.
- Conocedor de diferentes programas de Office.
- Tener habilidad y experiencia en el manejo de adultos mayores.
- Conocimientos en estrategias educativas.

- **Costos de operación**

La única inversión será el facilitarles a los participantes fotocopias del material para una mejor comprensión del tema a tratar en cada lección (se recomienda que se imprima en material reciclado).

Tabla 7. Servicio de alfabetización tecnológica. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos documentales	Obras relacionadas con el tema	Disponible en la biblioteca	Disponible en la biblioteca	---
Infraestructura	Área de cómputo	1 sala de cómputo	Disponible en la biblioteca	---
Recursos tecnológicos y otros materiales	Computadora	25 computadoras	Disponible en la biblioteca	---
	Proyector multimedia	1 proyector multimedia	Disponible en la biblioteca	---
	Fotocopiadora	Fotocopias	Disponible en la biblioteca	---
Personal	Profesional en bibliotecología	1 profesional en bibliotecología	Disponible en la biblioteca	---
	Profesional del área de cómputo	1 profesional del área de cómputo	Disponible en la biblioteca	---
TOTAL				---

Fuente: Elaboración propia

- **Población meta**

Los participantes serán los adultos mayores del Hogar Diurno de San Antonio de Padua de Rincón Grande de Pavas.

5.2.8. Servicio de información para la población con discapacidad visual

El propósito del servicio es dotar a la población usuaria con discapacidad visual de recursos de apoyo para lograr la igualdad de oportunidades de esta población.

La biblioteca cuenta con el servicio de impresora Braille sin embargo este servicio es con el fin de mejorar el servicio y cumplir con la Ley 7600.

Entre los recursos recomendados están: documentales en audio, libros de texto en formato digital y braille, videos en lenguaje de señas y material tiflotécnico. Como material Tiflotécnico se entiende todo material específico para personas ciegas y deficientes visuales, desde los materiales más sencillos y de fácil manejo (bajo nivel de especialización), hasta los materiales que por su especial complejidad requieren de un entrenamiento previo para su correcto manejo (alto nivel de especialización).

- **Recursos documentales**

Libros en braille: el braille es el método de lecto-escritura que utilizan las personas ciegas. Es el primer modo de escritura autónoma para quienes carecen de visión, como el lápiz y el papel para las personas con vista. Aunque coexisten diversos sistemas de lectura, el braille es el preferido por muchos lectores con ceguera, porque les permite utilizar su propia voz interna.

Figura 14. Libros en braille



Fuente: Fundación Williams, 2000

Libro en audio: el audiolibro es un texto leído y grabado en soporte MP3. Se puede ejecutar en PC, MAC, reproductores portátiles o sistemas de reproducción aptos para este formato. Un audiolibro puede ofrecer los contenidos más variados: puede ser un cuento, una conferencia, un curso, un artículo, un ensayo, un diálogo, una entrevista. Debido a una lógica limitación de tiempo, los

audiolibros cuyo texto proviene de una obra previa de extensión importante suelen ser versiones reducidas.

Figura 15. Audio libro



Fuente: Fundación Williams, 2000

Libro digital: los libros electrónicos son una alternativa valiosa, dado que su producción es comparativamente más rápida, y puede llevarse a cabo por cualquier persona que maneje los requerimientos técnicos y disponga del equipamiento adecuado.

Los textos se producen tipeando el contenido directamente en un procesador de texto, o se trasladan del libro en papel a la computadora mediante un scanner. Con un scanner conectado a la PC cualquier persona, aún con ceguera o disminución visual, puede trasladar textos que luego se escucharán en la voz sintética del software lector de pantalla.

Figura 16. Libro digital



Fuente: Fundación Williams, 2000

- **Infraestructura**

Para el desarrollo del servicio es necesario que la biblioteca cuente con:

- Rampas para el ingreso a la biblioteca.
- Área de cómputo.
- Uso de la sala del área de circulación y préstamo y área de referencia.

- **Recursos tecnológicos y otros materiales**

Regleta y punzón: consiste en una especie de regleta con una o varias filas de cajetines que le indican a la persona ciega por donde debe ir escribiendo con el punzón. La escritura se realiza por la perforación de la hoja colocada en la regleta y se efectúa al revés de cómo se lee, es decir, de derecha a izquierda.

Figura 17. Regleta y punzón



Fuente: Morales, M. (2002)

Máquina Perkins: es una máquina mecánica de escribir en braille. Dispone de un teclado braille en el que cada tecla corresponde a cada uno de los seis puntos del braille. La escritura se realiza tal y como se lee (no al revés como en la regleta), lo que constituye una gran ventaja. Se puede alcanzar una velocidad de escritura mucho mayor que con la regleta.

Figura 18. Máquina Perkins



Fuente: Meroño, C. (2000)

Lector de Pantalla JAWS: permite a la persona ciega escuchar la información de la pantalla de cualquier computador en siete idiomas, operar los mismos programas que emplea toda persona vidente, navegar confortablemente en Internet, vigilar la pantalla y ser guiado a través de ella y de la aplicación que desee usar.

Su funcionalidad es plena, pues permite leer el contenido de la pantalla, orientar perfectamente al usuario en ella, leer ordenadamente los menús, los mensajes de error y el texto editado. También hace posible el control acústico del teclado, permite explorar en Internet y leer ordenadamente las ventanas de procesadores de palabras, hojas de cálculo y bases de datos, aún en lenguas extranjeras.

JAWS permite no solo el trabajo individual en Windows XP Home Edition, Windows Vista, sino también el trabajo en red bajo Windows 2000 Professional, Server y XP Profesional.

Figura 19. Lector de pantalla Jaws



Fuente: Fundación, Williams (2000)

Zoom text: este programa ofrece funcionalidades de magnificador de pantalla y lector de pantalla. Un magnificador de pantalla es un programa informático que interactúa con la salida gráfica del ordenador para presentar el contenido de la pantalla ampliado. Puede ser de forma parcial, en un área de la pantalla ampliando la zona por donde se desplaza el puntero del ratón, como si fuera una lupa, o bien una ampliación total, ampliando toda la superficie de la pantalla, que se va haciendo visible conforme se desplaza el puntero del ratón hacia cualquier punto de la pantalla.

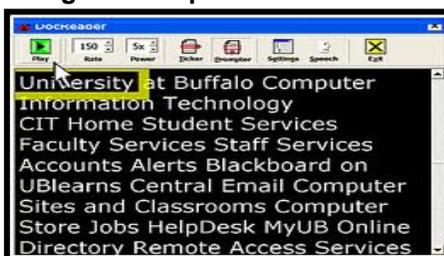
Otra posibilidad es dividir la pantalla vertical u horizontalmente, presentando una parte ampliada y la otra parte a tamaño real, siendo el movimiento del puntero el que controla la zona que se quiere visualizar. El programa también suele incluir opciones para cambiar los colores de la pantalla, permitiendo combinaciones tales como la inversión de los colores, escala de grises, blanco y negro, alto contraste, etc. El magnificador es una tecnología de apoyo adecuada para personas con baja visión.

Figura 20. Objeto Zoom text



Fuente: Fundación, Williams (2000)

Figura 21. Aplicación Zoom text



Fuente: Fundación, Williams (2000)

Máquina inteligente de lectura: funciona como un escáner pasando el texto impreso a audio. Permite la lectura de libros, revistas, archivos de texto y libro hablado en formato Daisy, es una herramienta fácil de usar y de gran impacto para la población no vidente.

Impresora braille: a la manera de una impresora convencional de tinta, la impresora braille es un equipo que permite imprimir en braille cualquier documento. Puede ser operada por cualquier persona (vidente o no vidente). Debe tener como complemento el programa Duxbury, el cual traslada la lectura en tinta en signos braille.

Figura 22. Impresora Braille



Fuente: Morales, M. (2002)

Las ayudas visuales: existen muchos apoyos visuales que la persona con baja visión puede utilizar para obtener un mejor funcionamiento visual, cada uno de ellos se escogerá dependiendo de la actividad que va a desarrollar. Las ayudas visuales permiten concebir de cerca tareas o leer y escribir de manera más ágil. Se dividen generalmente en 2 tipos: ayudas ópticas y ayudas no ópticas.

Ayuda óptica: es un sistema óptico de lentes que producen una magnificación (a veces minoración) de una imagen en la retina del ojo. Generalmente estas ayudas sirven bien para visión lejana o bien para visión próxima. Las lupas son un ejemplo de este tipo de ayuda óptica.

Figura 23. Ayuda visual



Fuente: Meroño, C. (2000)

Lupas: es un instrumento óptico que permite aumentar las imágenes; está formado por una lente convergente. La imagen obtenida es virtual, aumentada y recta. El objeto a observar debe colocarse a la distancia focal de la lente, de esta manera la imagen se localizará en el infinito, obteniéndose así el máximo aumento, por lo que no será necesaria la acomodación. Cuanto mayor es una lupa, mayor campo visual proporcionará pero menor será el aumento que ofrezca.

Figura 24. Ayuda visual. Lupas y lentes



Fuente: Meroño, C. (2000)

Figura 25. Ayuda visual. Lupas



Fuente: Meroño, C. (2000)

Ayudas no ópticas: permiten a las personas con baja visión realizar tareas de forma mucho más cómoda, mejora la posición y postura corporal, facilita el control de la iluminación mejorando el contraste y amplía el texto.

Las mesas abatibles, portalibros de mesa, atriles plegables de sobremesa, etc., proporcionan una distancia de trabajo cercana sin esforzar el cuello, los músculos de la espalda o cansar los brazos.

Es necesario evaluar en cada caso, cuál es el tipo y el nivel de iluminación más adecuado. Los fluorescentes proporcionan buena iluminación y apenas dan calor (ya que la persona normalmente estará muy cerca de ellos). Cuando las distancias de trabajo son muy cortas, la lámpara debe estar por encima de la cabeza permitiendo que el texto quede uniformemente iluminado. Asimismo, se debe procurar que el resto de la habitación tenga también luz, pero menos intensa. En algunos casos se recomienda el uso de viseras, cortinas en las habitaciones que eviten el foco de luz, así como evitar superficies brillantes.

Un buen contraste puede incluso ayudar requiriendo menos aumentos en las ayudas ópticas. Son muy recomendables el uso de rotuladores y lápices de punta blanda, así como el papel rayado en la escritura. El fondo amarillo permite mantener un buen contraste reduciendo los reflejos.

Los macrotipos pueden resultar cómodos y sencillos de leer para algunas personas de baja visión. Son recomendables también elementos que tienen tipos más grandes como: relojes de esfera grande, cronómetros, cintas métricas, etc.

En las siguientes Figuras 26 y 27 se puede observar los instrumentos de ayuda no óptica y macrotipos:

Figura 26. Ayuda no óptica



Fuente: Meroño, C. (2000)

Figura 27. Ayuda no óptica. Macrotipos

Fuente: Morales, M. (2002)

- **Competencias profesionales**

El servicio será brindado por el personal profesional en bibliotecología además del personal profesional del área de cómputo con que cuenta la biblioteca, quienes deberán contar con las siguientes características:

- Manejo adecuado del equipo especializado.
- Manejo adecuado de las tecnologías de la información.
- Habilidad en el tratamiento y recuperación de la información según el tipo de información y soporte.
- Comunicación asertiva.
- Tolerancia ante las personas con alguna discapacidad.

- **Costos de operación**

Tabla 8. Servicio de información para la población con discapacidad visual. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos documentales	Libro audio	5 Libros de audio	₡13.000,00	₡65.000,00
	Libros digitales	5 Libros digitales	₡12.250,00	₡63.125,00
Infraestructura	Sala	1 sala	Disponible en la biblioteca	---
Recursos tecnológicos y otros materiales	Impresoras Braille	1 Impresora Braille	Disponible en la biblioteca	---
	Computadora	Computadoras	Disponible en la biblioteca	---
	Software de lector de pantalla JAWS	1 pantalla Jaws	₡606.000,00	₡606.000,00
	Lupas	5 lupas	₡14.500,00	₡72.500,00
	Maquinas Perkins	1 máquina Perkins	₡502.475,00	₡502.475,00
	Software ZoomText	Software	₡310.000,00	₡310.000,00
	Regleta	5 regleta	₡27.270,00	₡136.350,00
	Punzón	5 punzones	₡16.160,00	₡80.800,00
Personal	Personal bibliotecología	1 profesional bibliotecología	Disponible en la biblioteca	---
	Personal informática	1 profesional en informática		
TOTAL				₡1.864.025,00

Fuente: Elaboración propia

- **Población meta**

El servicio está dirigido a los niños y las niñas, jóvenes, adultos y adultos mayores que presentan discapacidad visual.

5.2.9. Encuentre - Clasificados de mi barrio

El servicio de *Encuentre - Clasificados de mi barrio*, tiene como propósito principal que la biblioteca sirva como medio para divulgar la información que genera la propia comunidad de Rincón Grande de Pavas, el cual surge a partir de la necesidad de que la biblioteca brinde un espacio para propiciar la participación activa de todos los colectivos de la comunidad.

Entre la información que se pretende divulgar a través de este servicio, están los asuntos relacionados con ventas de toda índole: alquileres, comercio, negocios, oferta de cursos, capacitaciones, actividades de las diferentes iglesias y congregaciones, actividades deportivas y recreativas, organizar eventos sociales, matrículas en centros educativos, o bien personas de la comunidad que deen ofrecer sus servicios profesionales, entre otros.

- **Recursos documentales**

Se procura que los recursos documentales que se dispondrán para este servicio, serán los que la propia comunidad genere y la información que pongan a disposición las empresas, comercios, pulperías, centros educativos, iglesias, negocios en general, entre otros, para ser divulgados a través del espacio de la biblioteca.

- **Infraestructura**

Se propone que se seleccione un espacio visible de la biblioteca, preferiblemente en la entrada a las instalaciones, con el fin de que se coloque una pizarra grande que pueda ser vista por todos los usuarios que tienen acceso a la biblioteca.

- **Recursos tecnológicos y otros materiales**

Pizarra de corcho de dos metros de largo por un metro de ancho, con el fin de colocar la información que ofrecerán las instituciones, comercios, negocios, entre otros. Será necesario los siguientes materiales de oficina: clips, hojas y papel de colores, etc.

A través de las redes sociales y haciendo uso del Facebook del Departamento de Servicios Culturales de la Municipalidad de San José, se promocionará el servicio de “Encuentre - Clasificados de mi barrio” y se incentivará la participación ciudadana de la comunidad de Rincón Grande de Pavas para que participe divulgando la información local.

- **Competencias profesionales**

El personal profesión en bibliotecología deberá estar con las siguientes características:

- Conocimientos en gestión de la información local que divulgará la comunidad a través de la biblioteca.
- Conocimiento en promoción y divulgación de servicios de información.
- Manejo adecuado de las tecnologías de información.
- Comunicación asertiva.

- **Costos de operación**

La única inversión será la compra de la pizarra para colocar la información y los clasificados que facilite la propia comunidad. Dicha pizarra tiene un costo de 80 mil colones aproximadamente.

Tabla 9. Encuentre - Clasificados de mi barrio. Presupuesto requerido para la implementación del servicio. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos documentales	Información local que produce la comunidad de Rincón Grande de Pavas	La cantidad necesaria que brinde la comunidad	---	---
Infraestructura	Biblioteca	Un espacio en la entrada de la biblioteca	Disponible en la biblioteca	---
Recursos tecnológicos y otros materiales	Computadora	1 computadora	Disponible en la biblioteca	
	Impresora	1 impresora	Disponible en la biblioteca	
	Pizarra	1 pizarra grande	₡80.000,00	₡80.000,00
Personal	Personal bibliotecológico	1 profesional	Disponible en la biblioteca	---
TOTAL				₡80.000,00

Fuente: Elaboración propia

- **Población meta**

Con el servicio se pretende llegar a todos los colectivos de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, desde amas de casa, estudiantes, adultos, profesionales, instituciones, empresas, negocios, entre otros.

5.2.10. Servicio de información y atención ciudadana

El servicio de información y atención ciudadana tiene como objetivo poner a disposición de los ciudadanos un conjunto de actividades y medios para facilitarles el conocer sus derechos de información, el cumplimiento de sus obligaciones en el pago de los impuestos municipales, la declaración de bienes inmuebles, etc.

Los ciudadanos podrán solicitar el servicio personalmente en las instalaciones, a través del portal de la biblioteca o por medio del portal de la Municipalidad de San José, para lo cual será necesario contar con la participación del Departamento de Informática, que concede los permisos necesarios para el uso, edición y manejo de los portales.

Este servicio pone a disposición de los ciudadanos un medio para obtener de manera rápida y cómoda, información sobre asuntos relacionados con medio ambiente, seguridad, tributos, entre otros. Lo que se pretende es solventar las necesidades básicas de información que requiere toda comunidad y es ahí donde la biblioteca municipal debe cumplir su misión de enlace para facilitar información importante y básica para beneficio de la población de Rincón Grande de Pavas.

Se considera fundamental apoyar y fortalecer el rol de las bibliotecas como centros de Información, en los cuales todo ciudadano pueda conocer sus derechos y encontrar respuestas a sus inquietudes con respecto a los servicios y mecanismos de tramitación, reclamo y denuncia disponibles.

Este servicio de consulta brindará información valiosa para la comunidad en los siguientes aspectos:

- Información general: capacitaciones gratuitas, ferias de salud comunitarias ayudas y subvenciones.
- Empleo público: ferias de empleo.
- Información particular: medio ambiente, consejo para la sostenibilidad proyectos comunales, actividades locales, guía turística nacional, etc.

- **Recursos documentales**

La biblioteca podrá ofrecer a los jóvenes, adultos y adultos mayores diversos recursos documentales tales como: la gaceta, boletín Municipal, periódico local de la comunidad, el Estado de la Nación, periódicos nacionales, etc.

- **Infraestructura**

Para el desarrollo del servicio, la biblioteca cuenta con un área de cómputo acondicionada para ofrecer el servicio o bien el ciudadano puede dirigirse al área de referencia para que le instruyan o lo orienten en la búsqueda de información que necesita.

- **Recursos tecnológicos y materiales**

Será necesario contar con los siguientes recursos tecnológicos y materiales para brindar el servicio:

- Computadora.
- Parlantes.
- Portal de la biblioteca y de la Municipalidad de San José.

- **Competencias profesionales**

Es importante que el profesional que brindará el servicio cuente con el siguiente perfil en bibliotecología:

- Habilidades en el tratamiento y recuperación de la información.
- Manejo de las tecnologías de la información.
- Creatividad, disponibilidad.

- **Costos de operación**

Para la implementación del servicio se recomienda establecer alianzas con la Dirección de Informática, el Club House de la Municipalidad de San José, o bien con estudiantes de la carrera de informática de la Universidad Nacional o la Universidad de Costa Rica con el fin de que brinde el soporte y mantenimiento exclusivamente al portal de la biblioteca.

Tabla 10. Presupuesto requerido para la implementación del Servicio de información y atención ciudadana. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos documentales	Obras relacionadas con el tema	La cantidad necesaria que demande el servicio	Disponible en la biblioteca	---
	Obras de referencia	La cantidad necesaria que demande el servicio	Disponible en la biblioteca	---
	Obras de multimedia	La cantidad necesaria que demande el servicio	Disponible en la biblioteca	---
Infraestructura	Sala de referencia y área de cómputo	1 sala de referencia y un área de cómputo	Disponible en la biblioteca	---
Recursos tecnológicos y otros materiales	Computadora	25 computadoras	Disponible en la biblioteca	---
	Parlantes	25 parlantes	Disponible en la biblioteca	
	Portal de la biblioteca y del Gobierno Local de la Municipalidad de San José	2 Sitios Web	Disponible en la biblioteca	
Personal	Profesional bibliotecología	1 profesional bibliotecología	Alianzas	---
	Profesional en Informática	1 profesional en informática		
	Profesional en diseño grafico	1 profesional en diseño grafico		
TOTAL				---

Fuente: Elaboración propia

- **Población meta**

Este servicio pretende llegar a todos los colectivos de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, tomando en cuenta amas de casa, estudiantes, adultos, adultos mayores, profesionales, instituciones, empresas, negocios, entre otros.

5.2.11. Servicio de empleabilidad

- **Descripción del servicio**

El servicio de empleabilidad o bolsa de trabajo tiene como propósito contribuir en la incorporación de la población de jóvenes y adultos de la comunidad de Rincón Grande de Pavas en el mercado laboral, los usuarios serán capacitados en

temas como presentación personal, elaboración de currículum, comportamiento y respuestas asertivas en una entrevista.

La biblioteca será un mediador entre las empresas contratantes y los oferentes y pondrá a disposición de los usuarios una cartera de puestos de trabajo. El servicio se realizará en conjunto con la Municipalidad de San José, instituciones públicas y empresas privadas que se inscriban en la cartera de empleo.

- **Recursos documentales**

Con el fin de brindar este servicio, la biblioteca pondrá a disposición de los participantes material bibliográfico en temas de superación personal, elaboración de currículum, etiqueta, protocolo, educación, normas sociales, ética, presentación personal, etc. Además, brindará papelería básica impresa y digital, como formularios o solicitudes de empleo que los oferentes puedan llenar en la biblioteca.

La biblioteca posee dentro de su colección una variedad de títulos, tales como:

- Te desafío a prosperar de Carlos Cuauhtémoc Sánchez.
- Etiqueta de Flora Muñoz de Antillón.
- Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva de Stephen R. Covey.
- La vaca para adolescentes de Camilo Cruz.
- La vaca para adultos de Camilo Cruz.
- La conquista del éxito de Joyce Meye.
- El mapa para alcanzar el éxito de John C. Maxwell.
- Sangre de campeón: sin cadenas de Carlos Cuauhtémoc Sánchez.
- Sangre de campeón: invencible de Carlos Cuauhtémoc Sánchez.
- Lo que todo líder necesita saber de John C. Maxwell.
- Administración exitosa de proyectos de Jack Gido.

- **Infraestructura**

Para el desarrollo del servicio, la biblioteca cuenta con un área apropiada para recibir los formularios y brindar la información a los oferentes del servicio.

- **Recursos tecnológicos y materiales**

Será necesario contar con los siguientes recursos tecnológicos para brindar el servicio:

- Computadora.
- Portal de la Municipalidad de San José y de la biblioteca Carmen Lyra.
- Portal de la biblioteca.

- **Competencias profesionales**

El personal de la biblioteca tiene las competencias suficientes para orientar y dar la información adecuada a los usuarios del servicio de empleabilidad. Entre ellas:

- Manejo de tecnologías de información.
- Orientación al usuario.
- Disponibilidad.
- Buen trato.
- Cooperación.

- **Costo de operación**

El servicio no generaría un costo adicional, ya que por medio de la coordinación interinstitucional y los convenios con las empresas privadas, los gastos mínimos serán cubiertos con el presupuesto ordinario que cuenta la biblioteca, por ejemplo para la impresión del currículum o fotocopias de la cédula de identidad.

Tabla 11. Presupuesto requerido para la implementación del Servicio de empleabilidad. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos documentales	Obras relacionadas con el tema	Disponible en la biblioteca	---	---
	obras referencia	Disponible en la biblioteca	---	---
	obras multimedia			
Infraestructura	Sala del área de cómputo	Disponible en la biblioteca	---	---
Recursos tecnológicos y otros materiales	Computadora	Disponible en la biblioteca	---	---
	Portal del Gobierno local de la Municipalidad de San José	Disponible en la biblioteca	---	---
	Portal de la biblioteca	Disponible en la biblioteca	---	---
Personal	Personal bibliotecología	1 profesional bibliotecología	Disponible en la biblioteca	---
	Personal del área de cómputo	1 profesional del área de cómputo	Disponible en la biblioteca	---
TOTAL				---

Fuente: Elaboración propia

- **Población meta**

Usuarios de Rincón Grande de Pavas mayores de 18 años que se encuentren desempleados o estén pensando en un cambio laboral.

5.2.12. Servicio de Psicología Comunitaria

El servicio de “Psicología Comunitaria” tiene como propósito contribuir en el mejoramiento de las condiciones de la comunidad de Rincón Grande de Pavas.

En el transcurso de la investigación se detectó en los participantes la necesidad de contar con un psicólogo que atienda las insuficiencias personales en forma individual, con el objetivo de poder comentar de una forma más abierta las necesidades que los aquejan, que no pueden ser resueltas por falta de recursos económicos para pagar una consulta psicológica. Esta población es muy vulnerable, como se mencionó anteriormente, debido a que sufre de problemáticas socioeconómicas, de educación y culturales.

A través de este servicio se ofrecerán charlas, talleres, capacitaciones y atención individual cuando el usuario necesite asesorías en relación a temas como los siguientes: drogadicción, alcoholismo, violencia doméstica, divorcio, abuso, prostitución, problemas emocionales, relaciones interpersonales, entre otros.

Para la atención individual, el usuario que lo requiera podrá hacer la solicitud ante el personal de la biblioteca, quien llevará su petición ante el especialista para concretar el día y hora para su atención.

Se recomienda establecer vínculos con los centros educativos de la comunidad, la Asociación de Adultos Mayores Casa San Antonio de Padua y otras instituciones, esto permitirá ampliar el campo de acción brindando oportunidades de participación a más población.

Para obtener el servicio de psicología comunitaria, los participantes deberán poseer el carné de la biblioteca para solicitar el préstamo de los materiales que la profesional ha elegido para fomentarlos hacia la lectura.

- **Recursos documentales**

La biblioteca cuenta con una gama diversa de materiales documentales en formato impreso y digital que pueden reforzar las charlas, talleres y capacitaciones que forman parte de esta propuesta.

Además, posee una variedad de material multimedia entre los cuales se encuentra la colección de “Enfoque a la familia” que puede ser utilizada por los participantes o el charlista.

Se brinda a continuación una lista con ejemplares que los usuarios pueden utilizar con el fin de reforzar algunos de los temas tratados en las sesiones. Estos documentos son parte de la biblioteca.

- Código de la familia.

- La ley contra la violencia doméstica.
- Femicidio: más allá de la violación del derecho a la vida: análisis de los derechos violados y las responsabilidades estatales en los casos de femicidio de Ciudad Juárez del Instituto Interamericano de Derechos Humanos.
- Sin golpes: cómo transformar la respuesta violenta de los hombres en la pareja y la familia de Christauria Welland.
- Te desafío a prosperar de Carlos Cuauhtémoc Sánchez.
- Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva de Stephen R. Covey.
- La familia y la salud mental de Sergio V. Collins.
- Hijos triunfadores de Nancy Van Pelt.
- Sabiduría emocional de Walter Riso.
- Cambiando el pasado de Cecilia Beristáin.
- Pensar bien, sentirse bien nada justifica el sufrimiento inútil de Walter Riso.
- Un abrazo para mamá: una experiencia alternativa para gozar al máximo tu maternidad de Claudia Lizaldi.
- Aprender a amar de nuevo: cómo rehacer tu vida cuando una relación termina de Bruce Fisher.
- Un abrazo para el alma: parábolas, historias y cuentos para inspirar la transformación personal de Rubén Armendáriz Ramírez.
- Sea el "coach" de sus hijos adolescentes: cinco principios para ayudar a sus hijos a prosperar de Roger Cross.

- **Infraestructura**

La Biblioteca Municipal Carmen Lyra cuenta con cubículos que pueden ser acondicionados para la atención personalizada, esto con el fin de que no se interrumpa la sesión. Para el desarrollo de charlas y capacitaciones grupales, la biblioteca cuenta con un salón amplio y mobiliario. Para brindar el servicio de psicología comunitaria la biblioteca requerirá: espacios cómodos, frescos y acogedores.

- **Recursos tecnológicos y materiales**

Con el fin de brindar un servicio de calidad es necesario contar con los siguientes recursos:

- Pantalla plana LCD 42 pulgadas.
- Computadora.
- Planta de sonido inalámbrica.
- Radiograbadora.
- Proyector multimedia.
- Video beam.

- **Competencias profesionales**

Para ofrecer este servicio es necesario contar con la colaboración de un profesional en Psicología u Orientación, quien deberá tener las siguientes competencias:

- Experiencia para impartir talleres.
- Habilidad en el manejo de grupos.
- Capacidad de expresión oral.
- Facilidad de comunicación.
- Tolerancia ante la diversidad cultural y social.
- Comunicación asertiva.
- Ética en el desarrollo del trabajo.

- **Costo de operación**

Se recomienda establecer convenios interinstitucionales con el Departamento de Ayuda Social. Oficina de la Mujer de la Municipalidad de San José, o bien,

mediante convenios con la Fundación PANIAMOR o con Universidades públicas y privadas que impartan la carrera de Psicología u Orientación.

Tabla 12. Presupuesto requerido para la implementación del Programa psicología comunitaria. Biblioteca Municipal Carmen Lyra. San José, Costa Rica

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo aproximado	Subtotal
Recursos documentales	Obras relacionadas con el tema	Disponible en la biblioteca	---	---
	Obras de referencia	Disponible en la biblioteca	---	---
	Obras multimedia	Disponible en la biblioteca	---	---
Infraestructura	Sala para atención grupal	Disponible en la biblioteca	---	---
	Cubículo para la atención individual	Disponible en la biblioteca	---	---
Recursos tecnológicos y otros materiales	Pantalla plana LCD	Disponible en la biblioteca	---	---
	Computadora	Disponible en la biblioteca	---	---
	Planta de sonido inalámbrica	Disponible en la biblioteca	---	---
	Radiograbadora	Disponible en la biblioteca	---	---
	Proyector multimedia	Disponible en la biblioteca	---	---
	Video beam	Disponible en la biblioteca	---	---
Personal	Personal bibliotecología	1 profesional bibliotecología	Disponible en la biblioteca	---
	Especialista en psicología u Orientación	1 especialista en psicología u Orientación	Disponible en la Municipalidad o convenios establecidos	
TOTAL				---

Fuente: Elaboración propia

- **Población meta**

La población meta es la comunidad de Rincón Grande de Pavas, especialmente aquellos grupos o personas que se encuentran identificados en situaciones de riesgo, por medio de instituciones públicas o privadas, fuerzas vivas de la comunidad, grupos reconocidos de la comunidad, por escuelas, colegios, grupos de adultos mayores, o de igual manera aquellos casos que son solicitados individualmente por la personas de la comunidad.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones de la propuesta

1. Los servicios propuestos se plantearon con el propósito de que la Biblioteca Municipal Carmen Lyra sea un espacio de inserción y proyección social a la comunidad de Rincón Grande de Pavas.
2. La Biblioteca Municipal Carmen Lyra cuenta con servicios tradicionales, los cuales han implicado un gran esfuerzo por brindarlos a la comunidad, sin embargo la biblioteca no ha incursionado en los servicios propuestos ya que estos van dirigidos específicamente a cubrir las necesidades de los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores.
3. Se diseñaron un total de 12 servicios especiales para la Biblioteca Municipal Carmen Lyra a partir del análisis de las características sociales, culturales y demográficas, tales como actividades académicas y de recreación, servicios de la comunidad y servicios utilizados en la biblioteca.
4. Para la mayoría de los servicios que se proponen, la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, dispone de una colección bibliográfica que reúne las condiciones básicas en cuanto a cantidad e información actualizada y pertinente para la ejecución de los nuevos servicios, lo que favorece la minimización de gastos para la Municipalidad de San José.
5. La Biblioteca Municipal Carmen Lyra cuenta con una infraestructura amplia y relativamente moderna, sin embargo, es necesario acondicionar espacios para brindar los servicios tales como: salas de trabajo individual, salas de estudio grupal, salas para talleres y manualidades, cubículos individuales y áreas exclusivas para los niños, entre otros.

6. La Biblioteca cuenta con un área de cómputo que aporta a los usuarios tecnología de avanzada, de reciente adquisición, actualizada y suficiente para cubrir las necesidades de los nuevos servicios especiales que se proponen.
7. En el diseño se especifican las competencias profesionales necesarias para que los servicios se puedan ofrecer de forma ágil, oportuna y con calidad. Algunos de los servicios se pueden asumir por el personal de la biblioteca que tiene un excelente perfil profesional. Para otros, es necesario establecer alianzas estratégicas con instituciones públicas, privadas, estudiantes de trabajo comunal universitario, enlaces interinstitucionales, con las mismas dependencias de la misma Municipalidad o través de los servicios de voluntariado.
8. Los costos de operación de los servicios representan un impacto muy bajo dentro del presupuesto ordinario de la biblioteca, ya que en su mayoría los requerimientos de recursos y materiales son proporcionados por la misma biblioteca o bien se obtienen mediante las alianzas estratégicas antes mencionadas.
9. Los servicios especiales tienen un enfoque social, ya que persiguen beneficiar a la población investigada en el campo educativo, social, emocional, cultural y recreativo, contribuyendo a su inclusión en la sociedad.
10. La ubicación geográfica de la biblioteca es un aspecto favorable para la oferta de los nuevos servicios, ya que está inmersa dentro la comunidad de Rincón Grande de Pavas. No obstante, representa un riesgo para el personal que labora y para los mismos usuarios por ser una comunidad con altos índices de delincuencia.

6.2. Recomendaciones de la propuesta

1. Dar a conocer este proyecto a la Municipalidad de San José, a la Gerencia de Provisión de Servicios y al Sistema de Bibliotecas Municipales, con la finalidad de que sea incluido dentro de los programas de gestión municipal y el proyecto del Plan Operativo Anual (POA) para contar con los recursos necesarios para su ejecución a corto y mediano plazo.
2. Se recomienda a las autoridades municipales que pongan en marcha los proyectos de servicios especiales propuestos en la investigación, ya que estos permiten un acercamiento con las poblaciones de la colectividad y favorecen el crecimiento social e intelectual de la comunidad.
3. Se insta a la Biblioteca Municipal Carmen Lyra a utilizar el diagnóstico de esta investigación y la propuesta de servicios como una fuente de referencia para que a partir de estos, se formulen nuevos servicios orientados a las necesidades de la comunidad.
4. Es necesario que la biblioteca establezca vínculos estrechos con los líderes comunales, organizaciones, empresas, instituciones públicas y privadas para dar a conocer sus actividades y servicios, de manera de que se comprometan y participen en forma activa en el desarrollo de la comunidad.
5. Es fundamental que la biblioteca realice como mínimo estudios de usuarios de forma anual que permitan determinar las necesidades que requieren los jóvenes, adultos y adultos mayores, por tratarse de segmentos de la población con intereses y necesidades particulares cambiantes, y así brindarle servicios especiales acordes a sus necesidades actuales.

6. Se recomienda para los futuros proyectos municipales considerar el aspecto de seguridad e integridad física de los funcionarios y usuarios, lo anterior debido a que la biblioteca, se ubica en una zona de alta peligrosidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez-Gayou, J. L. (2007). *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*. México: Paidós
- Arguedas, B., Madrigal, C. (1995). *Modelo regional de servicios y actividades para la promoción de hábitos de lectura: salas infantiles en las públicas de la subregión de Alajuela*. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad de Costa Rica.
- Ali, M., López de Cuéllar, M. J. (1999). Modelo de estudio de usuarios en una biblioteca pública municipal de Madrid. *Boletín de la ANABAD*. 49 (3/4) 527-543. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/>
- Bajavision.com. (2012). Plataforma Online. *Consejos prácticos para niños y adultos con baja visión*. Recuperado de www.bjavision.com/.../consejos-practicos-baja-vision-niños-y-adultos
- Barrantes, R. (2007). *Investigación: un camino al conocimiento un enfoque cualitativo y cuantitativo*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Castro, C. A. (2002). *La biblioteca pública municipal en el Perú: avances y perspectivas*. Lima: Colegio de Bibliotecarios del Perú.
- Chacón, L., Freer, E. (2010). *El precarismo: análisis histórico y su desarrollo en el Distrito de Pavas*. San José, Costa Rica: Municipalidad de San José.
- Córdoba, S. (1980). *El sistema de Bibliotecas Públicas de Costa Rica: diagnóstico general de su funcionamiento y sugerencias para su mejoramiento*. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad de Costa Rica.
- Domínguez, M. R. (1996). *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. España: Ediciones Trea.
- Domínguez, R. M., Merlo, J. A. (2003). *La biblioteca pública al servicio de la comunidad*. España: Universidad de Salamanca. Recuperado de exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/bp05.pdf
- Emir, J. S. (1992). Biblioteca pública y las necesidades de información de la comunidad. *Investigación Bibliotecológica*. 6 (13), 20-29. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol06-13/IBI000601303.pdf>
- Espitela, L. (2005). El concepto de plantación de una biblioteca pública. *Revista Bibliotecas y Tecnologías de la Información*. 2 (1), 44-47.

- Felicié, A. M. (2006). *Biblioteca pública, sociedad de la información y brecha digital*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Ferreira, V. (2007). *Biblioteca pública y desarrollo económico*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Fernández, F. J. (2006). *Evolución histórica de la función social de las bibliotecas públicas*. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID0606220093A>. PDF
- Fernández, R. A. (2004). *Dirección y planificación estratégicas en las empresas y organizaciones*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Ferreira dos Santos, V. (2007). *Biblioteca pública y desarrollo económico*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Fundación Williams. (2000). Primera biblioteca digital para ciegos de habla hispana: *Tiflolibros, libros electrónicos para ciegos*. Recuperado de <http://www.tiflolibros.com.ar/>
- Freiband, S. (2002). Servicios especializados para adultos en las Bibliotecas Públicas de Costa Rica, un nuevo reto, una nueva oportunidad. *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. 18 (1-2) 22.
- García, F. (2006). *Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública*. Buenos Aires: Alfagrama.
- González, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: Ediciones Trea.
- González, D., Porras, M., Sánchez, L., Vargas, J. (2000). *Propuesta para la planificación y diseño de bibliotecas infantiles del Sistema de Bibliotecas de la Municipalidad de San José*. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad de Costa Rica.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Ingermann, J. (2003). *Multiculturalidad en la biblioteca: como pueden servir las bibliotecas públicas a las poblaciones multiculturales*. España: Ediciones Trea.
- Jaramillo, O. (2008). *Biblioteca pública: su gestión en el contexto de la sociedad de la información*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Jaramillo, O., Montoya, M. (2001). Incidencia de la biblioteca pública en los jóvenes. *Investigación bibliotecológica*. 15 (30) 9-28.

- Jornadas Biblioteca Pública y Políticas Culturales 3ª. (2000). En *La biblioteca pública, puerta de acceso al conocimiento*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- Kerr, G. (2000). *Fidelizar clientes en la biblioteca pública*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- Gill, P. (2002/2003). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. México: CONALCUTA; IFLA; UNESCO
- Gómez, J. (2002). Los usuarios de las bibliotecas, estudio y comunicación. (pp. 240). En *Gestión de biblioteca*. Recuperado de <http://www.um.es/gtiweb/jgomes/bibgen/intranet/06usuarios.pdf>
- Leiva, V. E., Saborío, X. (2008). Biblioteca pública de San José, propuesta para su creación. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad de Costa Rica. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdRed.jsp?iCve=16100204>
- LibrosEnRed. (2013). *Audilibro*. Recuperado de <http://www.librosenred.com>
- Litton, G. (1973). *La biblioteca pública*. México: Centro Regional de Ayuda Técnica.
- Lizana, G. (1999). El bibliotecario como promotor cultural. *Biblios: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*.
- Lozano, R. (2006). *La biblioteca pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandolos personas*. España: Ediciones Trea.
- Martínez, F. F., Calva, J. J. (2007). *Tópicos de investigación en bibliotecología y sobre la información*. México: UNAM.
- McClure, Ch. (1991). *Manual de planificación para bibliotecas: sistemas y procedimientos*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Melnik, D, Pereira, M. E. (2005). *Bases para la administración de bibliotecas: organización y servicios*. Buenos Aires, Argentina. Alfagrama.
- Menares, M. (2000). *Manual para formulación de proyectos de información*. Santiago, Chile. Universidad Tecnológica Metropolitana.
- Meroño, C. (2000). *Ayudas técnicas para personas ciegas y deficientes visuales*. Recuperado de <http://www.diversidad.murciaeduca.es/tecnoneet/docs/2000/10-2000.pdf>

- Monge, C. (2007). *Modernización y ampliación de los servicios de la Biblioteca Pública Joaquín García Monge*. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad de Costa Rica.
- Morales, M. (2002). *Tiflotecnología y material tiflotécnico*. Recuperado de http://www.juntadeandalucia.es/.../tiflotecnologia_y_material_tiflotecnico.doc
- Municipalidad de San José. Dirección de Cultura, Sistema de Bibliotecas Infantiles (2002). *Manual de procedimientos de bibliotecas infantiles*. San José, Costa Rica: Municipalidad de San José.
- Municipalidad de San José. Gerencia de Provisión de Servicios. Departamento de Servicios Culturales. (2009). *Manual de desarrollo de colecciones para bibliotecas municipales*. San José, Costa Rica: Municipalidad de San José.
- Ortega, I. (2005). *Misión del bibliotecario*. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.
- Pereo, C. (1999). Las bibliotecas públicas municipales ante el reto de la sociedad de la información. *Boletín de la ANABAD*. 49(3-4), 521-525. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/>
- Philip, G. (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de Bibliotecas Públicas*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654S.pdf>
- Piñeros I. (2008). *El acceso a la información de las personas con discapacidad visual: modelo de servicio para bibliotecas públicas*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Poustie, K. (2000). *Un centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la biblioteca pública*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- Proyecto de Ley 16.921. (17 de junio del 2018). Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas. *La Gaceta* 116.
- Quirós, M. (2001). *Proyección social de la Biblioteca del Colegio Técnico Don Bosco como un servicio a la comunidad de Concepción Arriba de Alajuelita*. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad de Costa Rica.
- Real Academia Española. (2010). *Diccionario de la Lengua española*. [Monografía]. Recuperado de <http://www.rae.es/rae.html>
- Rendón, N. (1998). *Los estudios de comunidad en bibliotecas públicas. Información: producción, comunicación y servicios*. 8 (35), 7-12.

- Retana, M., Salas, M. E. (2006). *Proyección cultural de las bibliotecas públicas a la comunidad, casos de las bibliotecas públicas de Goicoechea y Santa Ana*. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad de Costa Rica.
- Rodríguez, O., 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). Universidad Nacional.
- Rojas, R. (1991). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés.
- UNESCO (1997). *Alfabetización y Tecnología. Quinta Conferencia Internacional de Educación de las Personas Adultas, Hamburgo*. Recuperado de <http://www.unesco.org/education/uie/confintea/pdf/finrepspa.pdf>
- UNESCO. (1999). *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública 1994*. Recuperado de <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani94es.pdf>
- Vidulli, P. (1998). *Diseño de bibliotecas: guía para planificar y proyectar bibliotecas públicas*. España: Ediciones Trea.
- Welsch, G. A., Hilton, R. W. Gordon, P. N., Rivera Noverola, C. (2005). *Presupuestos: planificación y control*. México: Pearson Educación.
- Zúñiga, M. (2003). *Métodos y técnicas de investigación social*. Heredia, Costa Rica: IDESPO.

VIII. APÉNDICES

APÉNDICE 1

Universidad Nacional, Campus Omar Dengo
Facultad de Filosofía y Letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

TFG: Propuesta de servicios especiales para la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, a partir del análisis de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, San José, Costa Rica.

Estudiantes: Cindy Gutiérrez Rosales » Bernardita Aguilar Artavia

MATRIZ 1 ATRIBUTOS DE LA COMUNIDAD DE RINCÓN GRANDE DE PAVAS

Esta matriz tiene como objetivo recoger información sobre las características demográficas, sociales, económicas y culturales de los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, donde se ubica la Biblioteca Municipal Carmen Lyra.

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS			
No.	INDICADORES	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
1	Provincia, cantón, Distrito, zonas, barrios		
2	Área geográfica		
3	Población total de la comunidad		
4	Distribución por grupos de edad		
5	Densidad de la población		
6	Características de la población por género		
7	Características de la población por edad		
8	Características de la población por idioma		
9	Características de la población por nacionalidad		
CARACTERÍSTICAS SOCIALES			
No.	INDICADORES	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
1	Escuelas		
2	Colegios		
3	Albergues		
4	Cruz Roja		
5	Bomberos		
6	Fuerza Pública		
7	Hogares de ancianos		
8	Centros de salud		
9	Grupos reconocidos de la comunidad		
10	Grupos identificados de la comunidad		
11	Asociaciones de grupos de jóvenes de la comunidad		
12	Asociaciones de grupos de adultos de la comunidad		

CARACTERÍSTICAS SOCIALES			
	INDICADORES	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
No.	<i>Problemas sociales</i>		
1	Robos		
2	Asaltos		
3	Violencia Intrafamiliar		
4	Prostitución		
5	Pobreza		
6	Drogadicción		
No.	<i>Problemas de salud</i>		
7	Contaminación ambiental		
8	Condiciones de salubridad en la comunidad		
9	Atención médica en clínicas y Ebais		
CARACTERÍSTICAS ECONÓMICAS			
	INDICADORES	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
1	Empleo		
2	Desempleo		
3	Número de asalariados		
4	Nivel de ingreso		
5	Estado de la vivienda		
6	Servicios públicos de la comunidad (luz, agua, teléfono, cable, internet, servicios municipales)		
7	Zonas Industriales		
8	Empresas		
9	Actividades comerciales		
	CARACTERÍSTICAS CULTURALES		
No.			
1	Actividades culturales que se organizan en la comunidad dirigidos a jóvenes		
2	Actividades culturales que se organizan en la comunidad dirigidas a adultos		
3	Actividades culturales que se organizan en la comunidad dirigidos a adultos mayores		
4	Actividades recreativas organizadas en la comunidad para jóvenes		
5	Actividades recreativas organizadas para adultos		
6	Actividades recreativas organizadas en la comunidad para adultos mayores		
7	Centros de esparcimiento en la comunidad dirigidos a jóvenes		
8	Centros de esparcimiento en la comunidad dirigidos a adultos		
	Centros de esparcimiento dirigidos a adultos mayores		

APÉNDICE 2

Universidad Nacional, Campus Omar Dengo
 Facultad de Filosofía y Letras
 Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

TFG: Propuesta de servicios especiales para la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, a partir del análisis de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, San José, Costa Rica.

Estudiantes: Cindy Gutiérrez Rosales » Bernardita Aguilar Artavia

GUÍA DE DISCUSIÓN DEL GRUPO FOCAL 1 JÓVENES GUÍA TEMÁTICA - PREGUNTAS A DESARROLLAR EN LA REUNIÓN DE GRUPO FOCAL		
TEMAS	INFORMACIÓN A OBTENER	SE PRETENDE DAR RESPUESTA A LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA INVESTIGACIÓN
1. Datos personales	Edad Género Idioma Nacionalidad Profesión Ocupación o actividad que desempeña Preparación académica Estado civil Dirección de residencia Teléfono de habitación Correo electrónico Pertenece a una red social Fecha de cumpleaños	Conocer las características de los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores Actividades a las que se dedican
2. Grupo familiar	Vivienda (propia/alquilada/otros) Cantidad de miembros del grupo familiar Ingreso familiar (cuántos trabajan) Servicios públicos (luz/agua/teléfono/recolección de basura/cable)	Las condiciones socioeconómicas de los participantes
3. Actividades de recreación y tiempo de ocio	Culturales y recreativas : <ul style="list-style-type: none"> • Exposiciones • Conciertos • Teatro • Biblioteca • Conferencias • Foros • Leer • Baile • Karaoke • Cursos libres • Capacitaciones • Visita a parques • Deportes • Actividades de motivación, habilidades y destrezas 	Conocer la ocupación del tiempo libre de los usuarios a investigar Identificar lo que les gusta hacer en su tiempo libre Conocimiento de sus motivaciones, habilidades, destrezas

<p>4. Servicios en la comunidad</p>	<p>Servicios que hay en la comunidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bomberos • Guarderías • CEN CINAE • Hogares comunitarios • Hogares de ancianos • Alberges • Centros de capacitación y formación (INA, Academias de música) • Ebais • Clínicas de salud • Centros educativos (escuelas diurnas/nocturnas, colegios) • Pulperías • Ferreterías • Supermercados • Centro comerciales • Zonas industriales • Polideportivos • Casa de cultura • Iglesias • Restaurantes • Servicios de transporte público • Café Internet • Cooperativas • Comités comunitarios • Club rotativos • Empresas privadas 	<p>Conocimiento por parte de los usuarios sobre los servicios de brinda la comunidad</p>
<p>5. Problemas sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Drogas • Alcoholismo • Violencia doméstica (intrafamiliar) • Violencia de los jóvenes (pandillas) • Embarazos en jóvenes • Prostitución • Robo • Vandalismo • Indigencia(gente que deambula por la calle) • Hacinamiento • Falta de espacios verdes y recreativos (para la práctica de deportes) • Calles en mal estado • Basura • Inseguridad • Problemas emocionales • Analfabetismo • Desertación educativa • Inmigrantes 	<p>Conocer las condiciones y problemas sociales del entorno en el que se desarrollan los grupos a investigar</p> <p>Evidenciar los problemas de la comunidad a través de estos grupos, con el fin de proponer servicios que mejoren la calidad de vida de estas poblaciones</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Discriminación • Desempleo • Desintegración familiar • Falta de oportunidades de empleo • Problemas ambientales • Precarismo 	
6. Información	<p>Tipo de información para desarrollar sus actividades</p> <p>Fuentes de información o recursos de información para resolver las necesidades :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet • Bases de datos • Biblioteca • Páginas web • Blogs <p>Cuándo requieren saber información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago de servicios públicos e impuestos • Actividades culturales y recreativas • Bolsa de empleo • Inducción vocacional • Cursos, talleres, etc. <p>Cuándo tienen un problema o situación especial dónde o/a quien recurren</p>	<p>Conocer a través de los resultados como obtienen la información, en cuales asuntos necesitan la información para la toma de decisiones</p>
7. Servicios de la biblioteca	<p>Visita a la biblioteca</p> <p>Motivos por los cuales visita la biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leer • Investigar • Estudiar • Actividades • Ocio o esparcimiento • Tarea • Obtener Información sobre un tema • Desarrollar hábitos de lectura • Socializar • Lectura y temas de interés • Material de consulta: libro, CD-ROM, periódicos, revistas • Conversar 	<p>Conocer las necesidades de los usuarios a través de la consulta y uso de la biblioteca, aclara cuales son las necesidades que el usuario trata de resolver</p>

	<p>Participación de las actividades que se desarrollan dentro de la biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none">• Talleres• Actividades recreativas• Manualidades• Lectura <p>Conocimiento de los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Horarios• Programación mensual <p>Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Que le gustaría que la biblioteca le ofrezca• Talleres de idiomas (inglés, mandarín, francés, etc.)• Consulta de servicios en línea (OPAC, información a texto completo, consulta de títulos existentes en la colección de la biblioteca)• Préstamo interbibliotecario• Convenio con otras instituciones <p>Proyección social de la biblioteca a la comunidad</p>	
--	---	--

APÉNDICE 3

Universidad Nacional, Campus Omar Dengo
 Facultad de Filosofía y Letras
 Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

TFG: Propuesta de servicios especiales para la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, a partir del análisis de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, San José, Costa Rica.

Estudiantes: Cindy Gutiérrez Rosales » Bernardita Aguilar Artavia

GUÍA DE DISCUSIÓN DEL GRUPO FOCAL 2 ADULTOS GUÍA TEMÁTICA - PREGUNTAS A DESARROLLAR EN LA REUNIÓN DE GRUPO FOCAL		
TEMAS	INFORMACIÓN A OBTENER	SE PRETENDE DAR RESPUESTA A LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA INVESTIGACIÓN
8. Datos personales	Edad Género Idioma Nacionalidad Profesión Ocupación o actividad que desempeña Preparación académica Estado civil Dirección de residencia Teléfono de habitación Correo electrónico Pertenece a una red social Fecha de cumpleaños	Conocer las características de los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores Actividades a las que se dedican
9. Grupo familiar	Vivienda (propia/alquilada/otros) Cantidad de miembros del grupo familiar Ingreso familiar (cuántos trabajan) Servicios públicos (luz/agua/teléfono/recolección de basura/cable)	Las condiciones socioeconómicas de los participantes
10. Actividades de recreación y tiempo de ocio	Culturales y recreativas : <ul style="list-style-type: none"> • Exposiciones • Conciertos • Teatro • Biblioteca • Conferencias • Foros • Leer • Baile • Karaoke • Cursos libres • Capacitaciones • Visita a parques • Deportes • Actividades de motivación, habilidades y destrezas 	Conocer la ocupación del tiempo libre de los usuarios a investigar Identificar lo que les gusta hacer en su tiempo libre Conocimiento de sus motivaciones, habilidades, destrezas

11. Servicios en la comunidad	Servicios que hay en la comunidad: <ul style="list-style-type: none"> • Bomberos • Guarderías • CEN CINAÉ • Hogares comunitarios • Hogares de ancianos • Alberges • Centros de capacitación y formación (INA, Academias de música) • Ebais • Clínicas de salud • Centros educativos (escuelas diurnas/nocturnas, colegios) • Pulperías • Ferreterías • Supermercados • Centro comerciales • Zonas industriales • Polideportivos • Casa de cultura • Iglesias • Restaurantes • Servicios de transporte público • Café Internet • Cooperativas • Comités comunitarios • Club rotativos • Empresas privadas 	Conocimiento por parte de los usuarios sobre los servicios de brinda la comunidad
12. Problemas sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Drogas • Alcoholismo • Violencia doméstica (intrafamiliar) • Violencia de los jóvenes (pandillas) • Embarazos en jóvenes • Prostitución • Robo • Vandalismo • Indigencia(gente que deambula por la calle) • Hacinamiento • Falta de espacios verdes y recreativos (práctica de deportes) • Calles en mal estado • Basura • Inseguridad • Problemas emocionales 	Conocer las condiciones y problemas sociales del entorno en el que se desarrollan los grupos a investigar Evidenciar los problemas de la comunidad a través de estos grupos, con el fin de proponer servicios que mejoren la calidad de vida de estas poblaciones

	<ul style="list-style-type: none"> • Analfabetismo • Disertación educativa • Inmigrantes • Discriminación • Desempleo • Desintegración familiar • Falta de oportunidades de empleo • Problemas ambientales • Precarismo 	
<p>13. Información</p>	<p>Tipo de información para desarrollar sus actividades</p> <p>Fuentes de información o recursos de información para resolver las necesidades :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet • Bases de datos • Biblioteca • Páginas web • Blogs <p>Cuándo requieren saber información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago de servicios públicos e impuestos • Actividades culturales y recreativas • Bolsa de empleo • Inducción vocacional • Cursos, talleres, etc. <p>Cuándo tienen un problema o situación especial dónde o/a quien recurren</p>	<p>Conocer a través de los resultados como obtienen la información, en cuales asuntos necesitan la información para la toma de decisiones</p>
<p>14. Servicios de la biblioteca</p>	<p>Visita a la biblioteca</p> <p>Motivos por los cuales visita la biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leer • Investigar • Estudiar • Actividades • Ocio o esparcimiento • Tarea • Obtener Información sobre un tema • Desarrollar hábitos de lectura • Socializar • Lectura y temas de interés 	<p>Conocer las necesidades de los usuarios a través de la consulta y uso de la biblioteca, aclara cuales son las necesidades que el usuario trata de resolver</p>

	<ul style="list-style-type: none">• Material de consulta: libro, CD-ROM, periódicos, revistas• Conversar <p>Participación de las actividades que se desarrollan dentro de la biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none">• Talleres• Actividades recreativas• Manualidades• Lectura <p>Conocimiento de los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Horarios• Programación mensual <p>Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Que le gustaría que la biblioteca le ofrezca• Talleres de idiomas (inglés, mandarín, francés, etc.)• Consulta de servicios en línea (OPAC, información a texto completo, consulta de títulos existentes en la colección de la biblioteca)• Préstamo interbibliotecario• Convenio con otras instituciones <p>Proyección social de la biblioteca a la comunidad</p>	
--	---	--

APÉNDICE 4

Universidad Nacional, Campus Omar Dengo
 Facultad de Filosofía y Letras
 Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

TFG: Propuesta de servicios especiales para la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, a partir del análisis de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, San José, Costa Rica.

Estudiantes: Cindy Gutiérrez Rosales » Bernardita Aguilar Artavia

GUÍA DE DISCUSIÓN DEL GRUPO FOCAL 3 ADULTOS MAYORES GUÍA TEMÁTICA - PREGUNTAS A DESARROLLAR EN LA REUNIÓN DE GRUPO FOCAL		
TEMAS	INFORMACIÓN A OBTENER	SE PRETENDE DAR RESPUESTA A LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA INVESTIGACIÓN
15. Datos personales	Edad Género Idioma Nacionalidad Profesión Ocupación o actividad que desempeña Preparación académica Estado civil Dirección de residencia Teléfono de habitación Correo electrónico Pertenece a una red social Fecha de cumpleaños	Conocer las características de los grupos de jóvenes, adultos y adultos mayores Actividades a las que se dedican
16. Grupo familiar	Vivienda (propia/alquilada/otros) Cantidad de miembros del grupo familiar Ingreso familiar (cuántos trabajan) Servicios públicos (luz/agua/teléfono/recolección de basura/cable)	Las condiciones socioeconómicas de los participantes
17. Actividades de recreación y tiempo de ocio	Culturales y recreativas : <ul style="list-style-type: none"> • Exposiciones • Conciertos • Teatro • Biblioteca • Conferencias • Foros • Leer • Baile • Karaoke • Cursos libres • Capacitaciones • Visita a parques • Deportes • Actividades de motivación, habilidades y destrezas 	Conocer la ocupación del tiempo libre de los usuarios a investigar Identificar lo que les gusta hacer en su tiempo libre Conocimiento de sus motivaciones, habilidades, destrezas

<p>18. Servicios en la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios que hay en la comunidad: • Bomberos • Guarderías • CEN CINAÉ • Hogares comunitarios • Hogares de ancianos • Albergues • Centros de capacitación y formación (INA, Academias de música) • Ebais • Clínicas de salud • Centros educativos (escuelas diurnas/nocturnas, colegios) • Pulperías • Ferreterías • Supermercados • Centro comerciales • Zonas industriales • Polideportivos • Casa de cultura • Iglesias • Restaurantes • Servicios de transporte público • Café Internet • Cooperativas • Comités comunitarios • Club rotativos • Empresas privadas 	<p>Conocimiento por parte de los usuarios sobre los servicios de brinda la comunidad</p>
<p>19. Problemas sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Drogas • Alcoholismo • Violencia doméstica (intrafamiliar) • Violencia de los jóvenes (pandillas) • Embarazos en jóvenes • Prostitución • Robo • Vandalismo • Indigencia(gente que deambula por la calle) • Hacinamiento • Falta de espacios verdes y recreativos (práctica de deportes) • Calles en mal estado • Basura • Inseguridad 	<p>Conocer las condiciones y problemas sociales del entorno en el que se desarrollan los grupos a investigar</p> <p>Evidenciar los problemas de la comunidad a través de estos grupos, con el fin de proponer servicios que mejoren la calidad de vida de estas poblaciones</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas emocionales • Analfabetismo • Desertación educativa • Inmigrantes • Discriminación • Desempleo • Desintegración familiar • Falta de oportunidades de empleo • Problemas ambientales • Precarismo 	
<p>20. Información</p>	<p>Tipo de información para desarrollar sus actividades</p> <p>Fuentes de información o recursos de información para resolver las necesidades :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet • Bases de datos • Biblioteca • Páginas web • Blogs <p>Cuándo requieren saber información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago de servicios públicos e impuestos • Actividades culturales y recreativas • Bolsa de empleo • Inducción vocacional • Cursos, talleres, etc. <p>Cuándo tienen un problema o situación especial dónde o/a quien recurren</p>	<p>Conocer a través de los resultados como obtienen la información, en cuales asuntos necesitan la información para la toma de decisiones</p>
<p>21. Servicios de la biblioteca</p>	<p>Visita a la biblioteca</p> <p>Motivos por los cuales visita la biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leer • Investigar • Estudiar • Actividades • Ocio o esparcimiento • Tarea • Obtener Información sobre un tema • Desarrollar hábitos de lectura • Socializar 	<p>Conocer las necesidades de los usuarios a través de la consulta y uso de la biblioteca, aclara cuales son las necesidades que el usuario trata de resolver</p>

	<ul style="list-style-type: none">• Lectura y temas de interés• Material de consulta: libro, CD-ROM, periódicos, revistas• Conversar <p>Participación de las actividades que se desarrollan dentro de la biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none">• Talleres• Actividades recreativas• Manualidades• Lectura <p>Conocimiento de los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Horarios• Programación mensual <p>Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Que le gustaría que la biblioteca le ofrezca• Talleres de idiomas (inglés, mandarín, francés, etc.)• Consulta de servicios en línea (OPAC, información a texto completo, consulta de títulos existentes en la colección de la biblioteca)• Préstamo interbibliotecario• Convenio con otras instituciones <p>Proyección social de la biblioteca a la comunidad</p>	
--	--	--

APENDICE 5

Universidad Nacional, Campus Omar Dengo
Facultad de Filosofía y letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

TFG: Propuesta de servicios especiales para la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, a partir del análisis de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, San José, Costa Rica.

Estudiantes: Cindy Gutiérrez Rosales » Bernardita Aguilar Artavia

GUÍA DE ENTREVISTA 1 A ENCARGADA DE LA BIBLIOTECA

Esta entrevista en profundidad está dirigida a la Licenciada Yinette Chaves Hernández encargada de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, con el fin de obtener información sobre los recursos físicos, humanos, financieros, tecnológicos, colección y servicios que brinda en la comunidad de Rincón Grande de Pavas.

1. PARTE: Datos personales

- 1.1. Nombre
- 1.2. Cargo que desempeña
- 1.3. Estudios realizados
- 1.4. Años de laborar

2. PARTE: Recursos físicos

- 2.1. Ubicación geográfica de la planta física
- 2.2. Criterios que se tomaron en cuenta para el diseño de la planta física
- 2.3. Señalización de las áreas externas e internas de la Biblioteca
- 2.4. Lineamientos planteados en la Ley 7600 en cuanto acceso al edificio
- 2.5. Acceso a la Biblioteca Municipal Carmen Lyra
- 2.6. Distribución del espacio y áreas actuales
- 2.7. Mobiliario

3. PARTE: Recursos humanos

- 3.1. Personas que laboran en la Biblioteca Municipal Carmen Lyra
- 3.2. Requisitos académicos que debe cumplir el personal
- 3.3. Atributos importantes para el desempeño laboral
- 3.4. Capacitación del personal
- 3.5. Motivaciones del personal

4. PARTE: Recursos financieros

- 4.1. Periodicidad del presupuesto que se signa
- 4.2. Distribución que se le da al presupuesto
- 4.3. Porcentaje asignado a la compra de equipo y mobiliario
- 4.4. Presupuesto para servicios generales y productos
- 4.5. Mantenimiento del edificio

- 4.6. Mantenimiento de equipos
- 4.7. Actividades de capacitación para el personal
- 4.8. Gastos para compra de materiales y suministros
- 4.9. Presupuesto para actualización de la colección
- 4.10. Estudios de evaluación de los servicios

5. PARTE: Recursos tecnológicos

- 5.1. Cantidad de recursos tecnológicos
- 5.2. Equipo tecnológico para el usuario
- 5.3. TIC
- 5.4. Programas
- 5.5. Acceso a Internet e Intranet
- 5.6. Bases de datos

6. PARTE: Colección

- 6.1. Cantidad de material
- 6.2. Tipo de colección documental
- 6.3. Soporte y formatos de la colección
- 6.4. Estado actual de la colección
- 6.5. Utilidad de los usuarios
- 6.6. Áreas temáticas de la colección

7. PARTE: Servicios

- 7.1. Servicios que brinda la biblioteca
- 7.1. Servicios a la comunidad
- 7.1. Actividades y talleres dirigidos a los jóvenes, adultos y adultos mayores

8. PARTE: Experiencia

- 8.1. Experiencia en la prestación de servicios a jóvenes, adultos y adultos mayores

9. PARTE: Proyección

- 9.1. Servicios de extensión o proyección de la biblioteca a la comunidad

APÉNDICE 6

Universidad Nacional, Campus Omar Dengo
Facultad de Filosofía y letras
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

TFG: Propuesta de servicios especiales para la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, a partir del análisis de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, San José, Costa Rica.

Estudiantes: Cindy Gutiérrez Rosales » Bernardita Aguilar Artavia

GUÍA DE ENTREVISTA 2 A AUTORIDADES DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES

Esta entrevista en profundidad está dirigida a la Jefatura del Departamento de Servicios Culturales de la Municipalidad de San José, la Máster Lylliam Quesada Carvajal con el fin de obtener información sobre los recursos físicos, humanos, financieros, tecnológicos, colección y servicios que brinda el Sistema de Bibliotecas Municipales.

2. PARTE: Datos personales

- 2.1. Nombre
- 2.2. Cargo que desempeña
- 2.3. Estudios realizados
- 2.4. Años de laborar

3. PARTE: Recursos físicos

- 3.1. Ubicación geográfica de la planta física
- 3.2. Criterios que se tomaron en cuenta para el diseño de la planta física
- 3.3. Señalización de las áreas externas e internas de la Biblioteca
- 3.4. Lineamientos planteados en la Ley 7600 en cuanto acceso al edificio
- 3.5. Acceso a la Biblioteca Municipal Carmen Lyra
- 3.6. Distribución del espacio y áreas actuales
- 3.7. Mobiliario

4. PARTE: Recursos humanos

- 3.6. Personas que laboran en la Biblioteca Municipal Carmen Lyra
- 3.7. Requisitos académicos que debe cumplir el personal
- 3.8. Atributos importantes para el desempeño laboral
- 3.9. Capacitación del personal
- 3.10. Motivaciones del personal

4. PARTE: Recursos financieros

- 4.11. Periodicidad del presupuesto que se signa
- 4.12. Distribución que se le da al presupuesto
- 4.13. Porcentaje asignado a la compra de equipo y mobiliario
- 4.14. Presupuesto para servicios generales y productos
- 4.15. Mantenimiento del edificio

- 4.16. Mantenimiento de equipos
- 4.17. Actividades de capacitación para el personal
- 4.18. Gastos para compra de materiales y suministros
- 4.19. Presupuesto para actualización de la colección
- 4.20. Estudios de evaluación de los servicios

5. PARTE: Recursos tecnológicos

- 5.7. Cantidad de recursos tecnológicos
- 5.8. Equipo tecnológico para el usuario
- 5.9. TIC
- 5.10. Programas
- 5.11. Acceso a Internet e Intranet
- 5.12. Bases de datos

6. PARTE: Colección

- 6.7. Cantidad de material
- 6.8. Tipo de colección documental
- 6.9. Soporte y formatos de la colección
- 6.10. Estado actual de la colección
- 6.11. Utilidad de los usuarios
- 6.12. Áreas temáticas de la colección

7. PARTE: Servicios

- 7.1. Servicios que brinda la biblioteca
- 7.1. Servicios a la comunidad
- 7.1. Actividades y talleres dirigidos a los jóvenes, adultos y adultos mayores

8. PARTE: Experiencia

- 8.1. Experiencia en la prestación de servicios a jóvenes, adultos y adultos mayores

9. PARTE: Proyección

- 9.1. Servicios de extensión o proyección de la biblioteca a la comunidad

APÉNDICE 7

Universidad Nacional, Campus Omar Dengo
 Facultad de Filosofía y letras
 Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

TFG: Propuesta de servicios especiales para la Biblioteca Municipal Carmen Lyra, a partir del análisis de la comunidad de Rincón Grande de Pavas, San José, Costa Rica.

Estudiantes: Cindy Gutiérrez Rosales » Bernardita Aguilar Artavia

GUÍA DE OBSERVACION 1 → RECURSOS DE LA BIBLIOTECA				
Esta actividad tiene como objetivo determinar la existencia de los recursos físicos, humanos, tecnológicos, colección y servicios de la Biblioteca Municipal Carmen Lyra.				
RECURSOS	ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Recursos Físicos	Ubicación de la planta física			
	Señalización interior			
	Señalización exterior			
	Acceso al edificio			
	Distribución del espacio para áreas de lectura, trabajo en grupo, talleres			
	Mobiliario para diferentes grupos de usuarios			
Recursos Humanos	Número de personas que laboran en la Biblioteca Municipal Carmen Lyra			
	Cargo que desempeñan			
	Estudios realizados			
	Capacitación			
Recursos Tecnológicos	Computadoras			
	Programas informáticos (software)			
	Internet e Intranet			
	Bases de datos digitales			
	E-Books (libros electrónicos)			
	Juegos educativos digitales			
	Sitio web de la biblioteca			
	Servicios en línea			
Recursos documentales	Cantidad de títulos			
	Tipo de material			
	Soporte			
	Formatos			
	Estado del material			
	Áreas temáticas			
	Catálogos documentales			

Servicios de la biblioteca	Préstamo de material bibliográfico a domicilio y sala			
	Préstamo interbibliotecario			
	Préstamo de juegos educativos a sala			
	Servicios de Referencia y Archivo Documental			
	Área de cómputo			
	Bibliotecas viajeras a comunidades			
	Talleres educativos y recreativos a diferentes grupos			
	Visita y atención a Centros Educativos			
	Actividades de fomento de lectura			
	Charlas educativas sobre diferentes temáticas			
	Áreas de Ludoteca para niños(as)			
	Celebración de efemérides			
	Actividades de fortalecimiento étnico costarricense			
	Búsquedas bibliográficas			
	Tertulias en diferentes temas			
	Hora del cuento para todo tipo de usuarios			
	Servicios de alerta de nuevas adquisiciones			