

UNIVERSIDAD NACIONAL  
Sistema de Estudios de Posgrado  
Facultad de Filosofía y Letras  
Maestría en Estudios de Cultura Centroamericana  
Mención en: Gestión de Información

MODELO DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS  
DIRIGIDOS A NIÑOS Y NIÑAS COMO HERRAMIENTA PARA  
EL PROCESO DE GESTIÓN DE BIBLIOTECAS INFANTILES.  
EL CASO DE LA "BIBLIOTECA INFANTIL MIRIAM  
ÁLVAREZ BRENES"

*Maria Rodríguez Salas*

Tesis presentada como requisito para optar el título de  
Magister Litterarum en Cultura Centroamericana,  
con Mención en Gestión de Información.

Heredia, Costa Rica

2010

UNIVERSIDAD NACIONAL  
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
**MAESTRÍA EN ESTUDIOS DE CULTURA CENTROAMERICANA**  
MENCIÓN EN: GESTIÓN DE INFORMACIÓN

MODELO DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DIRIGIDOS A NIÑOS Y NIÑAS COMO HERRAMIENTA PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE BIBLIOTECAS INFANTILES. EL CASO DE LA "BIBLIOTECA INFANTIL MIRIAM ÁLVAREZ BRENES".



**Karla Rodríguez Salas**

Tesis presentada como requisito para optar al título de Magister Litteratum en Cultura Centroamericana, con Mención en Gestión de Información.

Heredia, Costa Rica.  
2010

9 SEP 2018

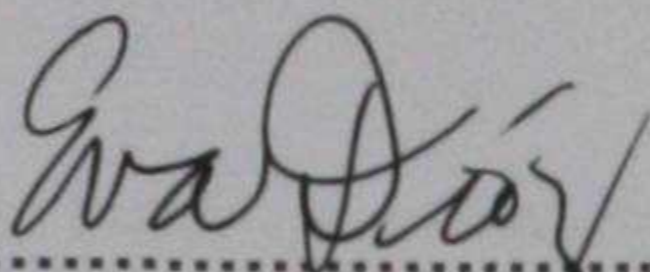
RECIBIDO

**“LA POSIBILIDAD DE REALIZAR UN SUEÑO, ES LO QUE HACE LA VIDA INTERESANTE...”**

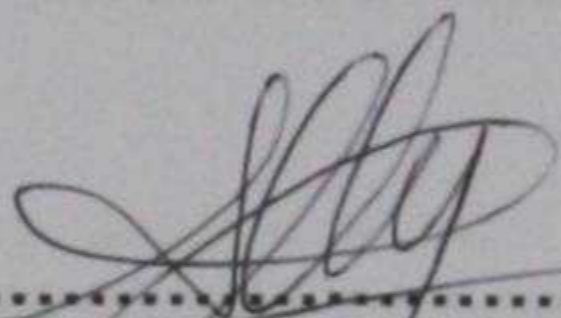
**PAULO COELHO**

---

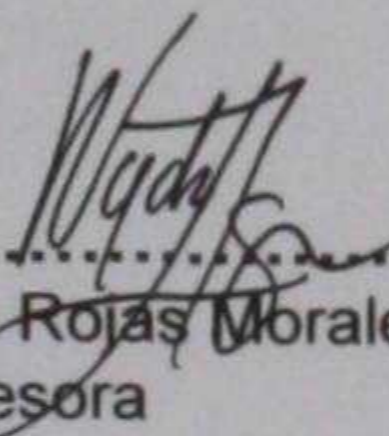
## MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR



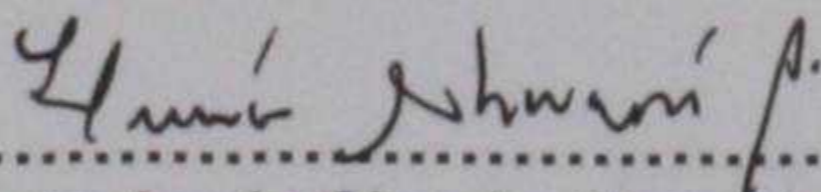
.....  
Doctora Evangelina Díaz Obando  
Representante Consejo Central de Postgrado



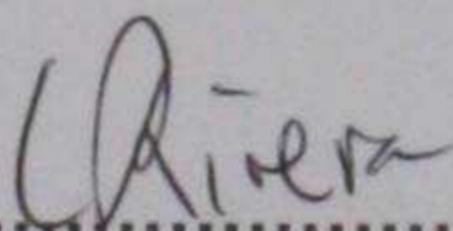
.....  
M.A.T.I. Aracelly Ugalde Víquez  
Tutora



.....  
Máster Nydia Rojas Morales  
Asesora



.....  
Máster Lucía Chacón Alvarado  
Asesora



.....  
Doctor Luis Rivera  
Representante de la Coordinación de la Maestría en Estudios de Cultura  
Centroamericana

## **DEDICATORIA**

---

A mis hijos Javier y Sebastián por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día.

A Ronald, mi esposo, quien con su ayuda, apoyo y comprensión me alentó a lograr este sueño.

Para mis padres Yolanda y José y a mi Tío José Antonio quienes me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, todo ello con mucho amor y sin pedir nada a cambio.

## **RECONOCIMIENTOS**

---

Gracias Señor por recordarme que por más negro que se encuentre el cielo, aún la luz del sol continúa brillando...

Agradezco al Comité Asesor de Tesis por su guía en el desarrollo de esta investigación. Muchas gracias Nydia, Aracelly y Lucía por la colaboración brindada.

## TABLA DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| Resumen .....   | 1  |
| CAPÍTULO I. Introducción .....                                      | 5  |
| 1. Introducción .....   | 5  |
| 1.1 El objetivo de estudio .....                                    | 5  |
| 1.2 El contexto del problema .....                                  | 8  |
| 1.2.1 Las bibliotecas infantiles en Centroamérica .....             | 8  |
| 1.2.2 Análisis de la situación .....                                | 26 |
| 2. Estado de la cuestión .....                                      | 28 |
| 3. Objetivos .....  | 32 |
| CAPÍTULO II. Antecedentes teóricos y prácticos .....                | 33 |
| 1. Generalidades de las bibliotecas infantiles .....                | 34 |
| 1.1 Conceptualización .....   | 34 |
| 1.2 Misión de las bibliotecas infantiles .....                      | 35 |
| 1.3 Objetivos y funciones de las bibliotecas infantiles .....       | 36 |
| 1.4 Los(as) usuarios infantiles .....                               | 39 |
| 1.5 Los recursos documentales .....                                 | 40 |
| 1.6 Los servicios y actividades en las bibliotecas infantiles ..... | 41 |
| 1.7 El personal de la biblioteca infantil .....                     | 44 |
| 1.8 La organización del espacio físico .....                        | 47 |
| 2. La gestión de la biblioteca infantil .....                       | 49 |
| 2.1 La estrategia en la gestión de la organización .....            | 52 |
| 3. La evaluación de las bibliotecas infantiles .....                | 57 |
| 3.1 Conceptos generales de evaluación .....                         | 57 |
| 3.2 Los objetivos de la evaluación .....                            | 63 |
| 3.3 La calidad de los servicios de las bibliotecas .....            | 64 |
| 4. El estudio de las necesidades de información cómo técnicas       |    |

|   |     |
|---|-----|
| de evaluación .....   | 66  |
| 4.1 La manifestación de las necesidades de información .....  | 66  |
| 4.2 Los estudios de la comunidad .....  | 70  |
| 4.3 Los estudios de usuarios .....  | 75  |
| 5. Los modelos de evaluación de bibliotecas .....   | 77  |
| 5.1 El modelo SERVQUAL .....  | 78  |
| 5.2 El modelo LIBQUAL .....   | 79  |
| 5.3 El modelo SECABA .....  | 80  |
| 5.4 El modelo EFQM .....  | 81  |
| 5.5 El modelo de Arriola Navarrete .....  | 82  |
| 5.6 El modelo de IFLA .....   | 83  |
| 5.7 El modelo de ANVIS .....  | 84  |
| 5.8 El modelo REBIUN .....  | 84  |
| CAPÍTULO III. Procedimiento Metodológico .....  | 86  |
| 3.1 Enfoque de la investigación .....   | 87  |
| 3.2 Tipo de investigación .....   | 89  |
| 3.3 Modelo aplicado en la evaluación de la Biblioteca Infantil "Miriam<br>Álvarez Brenes" .....                           | 90  |
| CAPÍTULO IV. Análisis e interpretación de los resultados .....  | 106 |
| 4.1 Descripción de la organización .....  | 107 |
| 4.2 Contexto socioeconómico de las comunidades beneficiarias de la<br>Biblioteca Infantil .....                           | 111 |
| 4.3 Los intereses y necesidades de información de los usuarios .....  | 120 |
| 4.4 Requerimientos de servicios y recursos bibliotecarios .....   | 131 |
| 4.5 Los servicios de la Biblioteca Infantil .....   | 156 |
| 4.6 Factores que han fortalecido y/o limitado el cumplimiento de la misión y<br>objetivos de la Biblioteca infantil ..... | 161 |
| 4.7 Propuesta de estrategia de gestión y mejora de servicios .....  | 167 |
| CAPÍTULO V. Conclusiones y recomendaciones .....  | 178 |
| Conclusiones generales .....  | 179 |

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| Recomendaciones .....             | 184 |
| Proyecciones y limitaciones ..... | 186 |
| Referencias bibliográficas. ....  | 187 |
| Anexos .....                      | 193 |



## ÍNDICE DE CUADROS, GRÁFICOS Y FIGURAS

### Cuadros y tablas

|              |   |     |
|--------------|---|-----|
| Tabla No. 1  | Personal de la Biblioteca Infantil .....              | 146 |
| Cuadro No. 1 | Dimensiones espaciales de la planta física 2008 ..... | 150 |
| Cuadro No. 2 | Equipo y mobiliario 2008 .....                        | 153 |
| Cuadro No. 3 | Análisis situacional y ocupacional 2003-2008 .....    | 164 |

### Gráficos

|                 |  |     |
|-----------------|--|-----|
| Gráfico No. 1   | Escolaridad población entrevistada .....   | 113 |
| Gráfico No. 2   | Distribución de la población en Jardines Universitarios 1 y 2 .....                | 114 |
| Gráfico No. 3   | Composición núcleo familiar de las comunidades meta .....                          | 115 |
| Gráfico No. 4   | Problemas de la comunidad .....  | 119 |
| Gráfico No. 5   | Razones por las cuales los padres y madres visitan la biblioteca .....             | 122 |
| Gráfico No. 6   | Razones por las cuales los niños y niñas visitan la biblioteca .....               | 123 |
| Gráfico No. 7   | Actividades que realizan los niños y niñas cuando visitan la biblioteca .....      | 125 |
| Gráfico No. 8   | Tipo de materiales que utilizan los(as) usuarios .....                             | 126 |
| Gráfico No. 9   | Preferencias temáticas de los usuarios .....                                       | 127 |
| Gráfico No. 10  | Número de visitas semanales de los niños y niñas a la biblioteca infantil .....    | 128 |
| Gráfico No. 11  | Personas con las que asisten los niños y niñas a la biblioteca infantil .....      | 130 |
| Gráfico No. 12a | Servicios que utilizan los padres y madres .....                                   | 132 |
| Gráfico No. 12b | Servicios que utilizan los niños y niñas .....                                     | 133 |
| Gráfico No. 13a | Medios de comunicación de los servicios según opinión de los padres y madres ..... | 135 |
| Gráfico No. 13b | Medios de comunicación de los servicios según opinión de                           |     |

|                 |   |     |
|-----------------|---|-----|
|                 | los niños y niñas .....   | 136 |
| Gráfico No. 14a | Nivel de satisfacción en cuanto a requerimientos según<br>opinión de los padres y madres .....    | 138 |
| Gráfico No. 14b | Nivel de satisfacción en cuanto a requerimientos según<br>opinión de los niños y niñas.....       | 139 |
| Gráfico No. 15a | Nivel de satisfacción en la obtención de materiales según<br>opinión de los padres y madres ..... | 140 |
| Gráfico No. 15b | Nivel de satisfacción en la obtención de materiales según<br>opinión de los niños y niñas .....   | 141 |
| Gráfico No. 16a | Problemas u obstáculos enfrentados según opinión de los<br>padres y madres .....                  | 144 |
| Gráfico No. 16b | Problemas u obstáculos enfrentados según opinión de los<br>de los niños y niñas .....             | 145 |
| Gráfico No. 17a | Acceso a las instalaciones según opinión de los padres y<br>madres .....                          | 148 |
| Gráfico No. 17b | Acceso a las instalaciones según opinión de los niños y<br>niñas .....                            | 149 |
| Gráfico No. 18a | Espacio físico de la biblioteca según opinión de los padres y<br>madres .....                     | 151 |
| Gráfico No. 18b | Espacio físico de la biblioteca según opinión de los niños y<br>niñas .....                       | 151 |
| Gráfico No. 19a | Valoración equipo y mobiliario de la biblioteca por los padres<br>y madres .....                  | 154 |
| Gráfico No. 19b | Valoración equipo y mobiliario de la biblioteca por los niños y<br>niñas .....                    | 155 |
| Gráfico No. 20  | Calificación de los servicios recibidos opinión de los padres y<br>madres .....                   | 159 |
| Gráfico No. 21  | Análisis variables según estudio realizado en los años 2003 y<br>2008 .....                       | 166 |

## Figuras

|              |   |     |
|--------------|---|-----|
| Figura No. 1 | Triangulación de la información brindada por los sujetos<br>participantes ..... | 104 |
| Figura No. 2 | Triangulación de la información a partir de los instrumentos                    | 104 |
| Figura No. 3 | Propuesta de planificación y mejora de servicios .....                          | 169 |
| Figura No. 4 | Modelo mejora continua .....  | 173 |

## Resumen

Las bibliotecas infantiles forman parte de las organizaciones que se crean para atender diferentes necesidades, según los intereses y el contexto socio-cultural de las diversas comunidades. Cumplen a la vez, algunas funciones básicas: educativas, socioculturales y comunitarias.

Conocer el grupo meta de un proyecto en particular es de suma importancia para perfilar y definir las actividades que se deben desarrollar para satisfacer las necesidades y demandas de información y formación de los usuarios. Igualmente es importante conocer el grado de satisfacción causado en quienes requieren sus servicios. Como tal, la evaluación es parte integrante y fundamental del proceso de gestión que se desarrolle en las mismas. Por esta razón, la evaluación debe considerarse como un proceso continuo y sistemático en el que se aborden en forma integral las variables de: entorno local, gestión de procesos internos, orientación al usuario, percepción, aceptación y satisfacción de los servicios así como, las acciones ejecutadas para contribuir a la formación y educación de los usuarios de la biblioteca infantil. Sin embargo, la experiencia ha reflejado que la evaluación de los servicios se realiza en función de la cantidad de usuarios que asisten a la biblioteca, del número de materiales que utilizan y de los servicios más solicitados, sin tomar en cuenta la evaluación como parte integrante y fundamental del proceso de gestión. Esta situación, propicia la necesidad de contar con métodos de evaluación que permitan detectar la eficacia de los servicios de información de las bibliotecas infantiles, la correspondencia del centro con los objetivos y misión y si el usuario demanda otros servicios, valorar la posibilidad de ampliarlos, mejorarlos o cambiarlos.

Sobre la base de esta realidad se realiza ofrece una metodología de evaluación y se concreta con una propuesta de gestión para bibliotecas infantiles.

Esta investigación tuvo como objetivos:

### **Objetivo general.**

Elaborar un modelo de evaluación de servicios y productos de información en las bibliotecas infantiles para promover una adecuada gestión, a partir del caso de la biblioteca infantil "Miriam Álvarez Brenes".

### **Objetivos específicos.**

1. Explicar los criterios, la misión, objetivos y estructura orgánica de la biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes.
2. Estudiar el contexto socioeconómico de las comunidades beneficiarias de la biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes.
3. Determinar los intereses y necesidades de información de los usuarios.
4. Identificar la percepción respecto a los servicios bibliotecarios que tienen los usuarios de la biblioteca infantil.
5. Detectar los factores que han favorecido, fortalecido y/o limitado el cumplimiento de la misión y objetivos de la biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes.
6. Proponer una estrategia de gestión para consolidar, mejorar e innovar en los servicios que ofrece la biblioteca infantil desde una opción teórica fundamentada.

La investigación se enmarcó dentro del enfoque mixto y el tipo de estudio realizado correspondió a la categoría exploratoria-descriptiva.

El estudio que se realizó buscaba elaborar una estrategia de evaluación del tipo de gestión que ofrecen las bibliotecas infantiles teniendo como referencia global una concepción teórica de las bibliotecas infantiles, su misión y objetivos dentro de comunidades concretas.

Para cumplir con esta tarea fue necesario formular una referencia teóricamente consistente y fundamentada sobre las bibliotecas infantiles y sus propósitos

educativos y formativos para luego detectar cómo se han puesto en práctica en la biblioteca infantil "Miriam Álvarez Brenes".

Una vez satisfecho ese propósito con la ayuda de referencias bibliográficas sobre el tema, se procedió a elaborar dos diagnósticos, uno en el año 2003 y el otro en el año 2008, sobre el centro en estudio el cual abarcó diferentes fases, a saber:

- a. Análisis de la misión, objetivos y perspectivas generadas con el proyecto, a partir de la consulta de la documentación que justifica su razón de ser.
- b. Determinar el criterio de los usuarios de la biblioteca a partir de las siguientes variables:
  - a. Conocimientos de las funciones de la biblioteca
  - b. Necesidades de información
  - c. Identificación de motivaciones, actitudes y aspiraciones respecto al servicio que brinda la biblioteca
  - d. Detección y caracterización de los servicios y productos que ofrece la biblioteca y el fundamento de éstos.
  - e. Características de la infraestructura, de los recursos humanos, documentales y tecnológicos con que cuenta la biblioteca infantil.
  - f. Tipo de relaciones que se establecen entre la biblioteca y los usuarios para programar y desarrollar sus actividades de educación y formación de los infantes que son su razón de ser.

Para la recolección de la información se utilizaron cuestionarios, la medición de uso de los recursos, grupo focal, la entrevista no estructurada, la observación no participante de los eventos desarrollados y la infraestructura del lugar. Esta recopilación de datos se acompañó de entrevistas no estructuradas a funcionarios y personal directamente involucrado con el funcionamiento de la biblioteca infantil.

Después de describir los resultados se presenta la propuesta de gestión que consta de las siguientes elementos: Diagnóstico, Marco Estratégico, Definición de

objetivos y metas, Planes de Acción, Control estratégico (Medición o evaluación) y Diseño o revisión de la arquitectura organizacional y los Resultados.

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1 EL OBJETO DE ESTUDIO

La biblioteca infantil se concibe como aquella institución dedicada a la instrucción y recreación de los niños y niñas. Especializa sus servicios en la atención de usuarios de edad preescolar y escolar y su fin es educador y formativo. Los servicios se establecen con la intencionalidad de crear un espacio para el desarrollo de la niñez a través del juego y la participación en actividades de carácter lúdico formativas con el objetivo de facilitar su desarrollo integral.

Las bibliotecas infantiles forman parte de las organizaciones que se crean para atender diferentes necesidades, según los intereses y el contexto socio-cultural de las diversas comunidades. Cumplen a la vez, algunas funciones básicas: educativas, socioculturales y comunitarias.

Como toda organización de servicios, requiere evaluar las necesidades de la comunidad, administrar los servicios, gestionar la calidad y revisar los objetivos teniendo en cuenta la eficacia de sus servicios y la evolución de las necesidades de sus usuarios. Estos requerimientos se refuerzan debido a los diversos cambios que experimenta el sector de la información, tanto en la gestión de las bibliotecas y entidades de información como en la estrategia administrativa y académica que va predominando en ellas, lo que les exige contar con estudios actualizados de la población meta y el perfeccionamiento de los servicios de información requeridos para la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Se infiere que es primordial mantener la calidad de éstos y un elemento imprescindible para lograrlo lo constituye la evaluación de los servicios en forma cualitativa y cuantitativa, cuyos resultados conduzcan a acciones para alcanzar mayores niveles de efectividad y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la misión de la organización.



Estudios recientes reflejan que en las bibliotecas infantiles no son comunes investigaciones de esta naturaleza, ya que en su afán de cumplir y responder en el menor tiempo posible las demandas de la población, la apertura de las mismas se ha realizado sin un diagnóstico comunitario previo, ni tampoco con la evaluación de los servicios que ofrecen posterior a su funcionamiento. Por lo general, la implementación y evaluación de los servicios en las bibliotecas infantiles se ha fundamentado en datos numéricos. Se basan en datos estadísticos tales como el número de lectores, el volumen de libros, el material consultado y la cantidad de material prestado, tal y como lo expresa González (2000).

Estos aspectos formales si bien aportan información importante, resultan insuficientes para una valoración integral de la biblioteca infantil, según la misión y los objetivos con que fue creada, por lo que es indispensable tomar en cuenta aspectos como: el entorno externo, la gestión interna, la orientación al usuario, la percepción, la aceptación y la satisfacción de los usuarios, así como, las acciones ejecutadas para contribuir a su formación y educación. Estos son componentes fundamentales en la gestión de toda biblioteca infantil.

Conocer el grupo meta de un proyecto en particular es fundamental para perfilar y definir las actividades que se deben desarrollar con el propósito de satisfacer las necesidades y demandas de información y formación de los(as) usuarios. Paralelamente, es importante conocer el grado de satisfacción causado en quienes utilizan sus servicios. Es así como la evaluación constituye un proceso ineludible de la gestión. Por esta razón, debe convertirse en un proceso continuo y sistemático en el que se aborden en forma integral las variables de: entorno local, gestión de procesos internos y orientación al usuario. Esta situación, evidencia la necesidad de contar con métodos de evaluación que permitan detectar la eficacia de los servicios de información de las bibliotecas infantiles, la correspondencia con los objetivos y misión, la posible demanda de otros servicios y la valoración de su modificación, mejoramiento o cambio.

Al respecto, Villalobos (1993) opina que para lograr un buen funcionamiento y eficiencia en una biblioteca que maneja material de carácter educativo, es indispensable tomar en consideración criterios técnicos tales como la comunidad donde se vaya a ubicar, la estructura administrativa y los recursos financieros, técnicos, físicos, humanos, tecnológicos, materiales, así como los servicios y productos que ofrecerá a su población meta.

Según lo indica Pichardo (1991), "la evaluación es, por excelencia, el instrumento que proporciona la información básica para facilitar la toma de decisiones, aportando elementos decisivos...". Es entonces, necesario contar con los mecanismos que faciliten el proceso de evaluación. Con tales mecanismos se podrán determinar los logros alcanzados y tomar medidas tendientes a introducir, mantener, modificar o innovar en los servicios ofrecidos.

Para la evaluación es necesario utilizar una metodología adecuada a las características socioculturales, económicas, demográficas, educativas, sanitarias de la comunidad o entorno donde se desarrollan y brindan los servicios de información.

Dado que se concuerda con la opinión de los autores mencionados y con la forma en que se han desarrollado los procesos de evaluación en las bibliotecas, se puede suponer que en la práctica han prevalecido métodos de carácter cuantitativo y no en función de la utilidad para los usuarios.

Esta investigación pretende demostrar la importancia de evaluar la labor social y educativa de las bibliotecas infantiles, partiendo de la misión, objetivos y servicios que se proponen, dejando atrás la percepción de la biblioteca como la bodega cargada de libros que se prestan a quién los solicite, dando paso, a la visión de la biblioteca infantil como lugar de educación y formación de los niños y niñas, la cual además de brindar un servicio de préstamo, desarrolla actividades de fomento a la

lectura, procesos de generación y adquisición de conocimiento, ambientes propicios para el desarrollo de la inteligencia, del espíritu y el deseo de informarse para saber y soñar un mundo mejor para todos.

## **1.2 EL CONTEXTO DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Las bibliotecas infantiles en Centroamérica**

En Centroamérica existen varias salas de lecturas denominadas bibliotecas infantiles ó secciones infantiles, cuyo objetivo principal va dirigido al fomento del hábito de la lectura en los niños y niñas de edad preescolar y escolar. Estas salas infantiles están a cargo de las bibliotecas públicas, en donde se dispone de una sección especial para atender las consultas de los niños y niñas de la comunidad.

Sin embargo, no todas las bibliotecas públicas cuentan con esta sección, debido a la situación socioeconómica de algunas regiones y a las pocas posibilidades de invertir en el desarrollo de colecciones específicas.

El acervo bibliográfico está constituido por los libros de texto que se utilizan en la escuela primaria, incluyendo diccionarios, enciclopedias y también libros de cuentos, para que los usuarios tengan libros de lectura recreativa y con juegos de mesa educativos.

El programa de trabajo de estas bibliotecas o secciones infantiles está dividido en dos etapas: la que corresponde el ciclo escolar y la que abarca el periodo de vacaciones.

En algunos países de la región, la labor formativa es apoyada por organizaciones nacionales o internacionales, específicamente en lo que se refiere a los programas de apoyo a la labor educativa y al fomento de la lectura.

Un ejemplo de este tipo de apoyo lo constituye la Fundación Riecken, que construye y apoya bibliotecas comunitarias en Guatemala y Honduras. Las bibliotecas Riecken son centros dinámicos de aprendizaje y descubrimiento con clubes de jóvenes, acceso a internet, actividades de lectura, clubes de lectores, programas de radio, y actividades comunitarias de liderazgo.

Esta fundación tiene como misión impulsar la democracia y prosperidad en Centroamérica a través de bibliotecas comunitarias que despierten un espíritu de descubrimiento y la participación social. La población meta son todas las personas, es decir niños, jóvenes, adultos y adultos mayores.

Algunas instituciones que a nivel centroamericano ofrecen servicios a la población infantil, se detallan a continuación:

### **El Salvador.**

- Red de Bibliotecas Públicas.

En este país la Red de Bibliotecas Públicas fue creada en el año 1992, depende de la Dirección Nacional de Espacios de Desarrollo Cultural del Consejo Nacional para la Cultura y el Arte (CONCULTURA), cuya misión es impulsar el desarrollo cultural en el marco integral propio de la biblioteca pública. Al igual que otros países centroamericanos cuenta con el apoyo de la Agencia Sueca de Cooperación Internacional.

En la actualidad esta Red cuenta con 13 bibliotecas ubicadas en las capitales departamentales. Cuatro de ellas dependen administrativamente de las direcciones departamentales de educación y nueve, de las municipalidades. El Ministerio de Educación y las Alcaldías, son los responsables del personal, incremento de los fondos, mantenimiento de edificios y otros aspectos.

A diferencia de Nicaragua y Honduras las secciones infantiles están creadas como tal y disponen de algunos materiales procedentes de países latinoamericanos.

El Programa de Fomento de la Lectura de las secciones infantiles desarrolla actividades de formación de lectores tales como la hora del cuento, visitas guiadas, tertulia, teatro en atril, juegos de investigación, charlas culturales, rincón infantil (cambio de colección una vez al mes), fondo de información local, exposición bibliográfica, periódico mural, vacaciones recreativas y taller de creación literaria.

- Asociación Nuevo Amanecer.

La Asociación Nuevo Amanecer desarrolla dos experiencias dirigidas a la atención integral de la infancia en áreas rurales y urbano marginales. Cuenta con 2 bibliotecas en las que se crea un espacio participativo como alternativa para reforzar el proceso socio educativo de niños, niñas y jóvenes. En estos espacios se promueve la animación a la lectura y la utilización de los materiales didácticos a través de actividades de carácter cultural y lúdico.

Este servicio se brinda con el propósito de acompañar, promover la investigación, fomentar la responsabilidad, el respeto, creatividad, autonomía y actitud crítica en los usuarios de siete a diez años en educación primaria.

## **Guatemala.**

En Guatemala existen varias instituciones que cuentan con salas de lectura para la población infantil, entre ellas:

- La Sección Infantil de la Biblioteca Nacional de Guatemala "Luis Cardoza y Aragón" a través del Programa educativo.

La sección de biblioteca infantil, proporciona los servicios a niños(as) que van de los siete a los catorce años. El acervo bibliográfico de esta sección está constituido principalmente por los libros que se utilizan en la escuela primaria, libros de cuentos y además de algunas enciclopedias y diccionarios.

El Programa educativo tiene como actividades dirigidas a niños y niñas, las siguientes:

- Escuela de vacaciones, con niños lectores de la sala infantil, de la Biblioteca Nacional.
- Exposición del libro del mes con temas relevantes.
- Exposición de pintura y fotografía de los Departamentos de Guatemala.
- Atención al público en el préstamo de libros a usuarios de la Biblioteca Nacional
- Programa educativo de la sección infantil.

- Biblioteca infantil "Cristobal Colón"

Esta biblioteca depende de la Municipalidad Capitalina, al igual que otras que se ubican en distintas zonas de la capital. Tiene como objetivo proporcionar lectura de carácter recreativo a los(as) usuarios(as) que la frecuentan.

Su acervo bibliográfico está constituido por libros que se utilizan en toda la educación primaria y el ciclo básico y libros de cuentos. Los(as) usuarios(as) que la frecuentan están comprendidos entre los siete y los dieciocho años de edad.

Los servicios que se ofrecen en esta biblioteca y en otras similares, solventan la carencia de bibliotecas existente en algunos colegios y escuelas, las cuales cuentan únicamente con pequeñas colecciones de libros denominadas "Rincón de biblioteca", que alberga pequeñas colecciones de libros de cuentos, que utiliza ocasionalmente la maestra para realizar la hora del cuento.

## - PROBIGUA (Proyecto Bibliotecas Guatemala)

El Proyecto Bibliotecas Guatemala (PROBIGUA), es una institución no lucrativa, reconocida por el Ministerio de Educación de Guatemala, a través de la Dirección General de Educación de Sacatepéquez y el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT). Fue fundado en 1990 a partir de la toma de conciencia de la realidad educativa nacional y con el propósito de ayudar a jóvenes de escasos recursos económicos.

Una de las razones de su creación la constituye el método de enseñanza aplicado en las escuelas oficiales que se limita a escuchar y copiar de la pizarra. De esta manera, muchos niños(as) no aprenden a leer y abandonan la escuela a los pocos años porque no pueden continuar. En cambio, tienen que ayudar a los padres para ganarse el sustento diario. Otros que han aprendido a leer y a escribir más o menos bien, por falta de práctica olvidan lo aprendido. Solamente el 10% logran pasar al sexto grado.

PROBIGUA impulsa el Programa de Lectura Infantil con el afán de contribuir al mejoramiento de la situación precaria de la educación guatemalteca. Según Zamora (2009), este programa de lectura infantil es uno de los factores que contribuye para que las bibliotecas públicas sean eficientes y cumplan su papel fundamental. Sus objetivos son los siguientes:

- Ayudar a mejorar el nivel de educación en el área rural
- Fomentar la lectura y el amor a los libros
- Motivar la asistencia a la escuela
- Ayudar en el quehacer de los maestros, incentivar la creación y propiciar una educación más dinámica

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos se han diseñado diversas estrategias, entre ellas un bibliobús y siete pequeños "buses" de madera, así como

cajitas de plástico en las cuales se lleva una variedad de libros de lectura infantil, diccionarios y algunos libros de ciencias, que permitan llegar a los principales usuarios: los niños y niñas.

Como complemento a este Programa se trabaja en 350 escuelas fomentando el hábito de la lectura a través de rincones infantiles, distribuyéndose a la fecha alrededor de 66000 libros para niños y niñas. En este marco del concepto de biblioteca móvil, se visitan alrededor de ocho escuelas cada semana, trasladan los libros en un bibliobús y se trabaja coordinadamente con los maestros.

El aporte de PROBIGUA a la educación de Guatemala se concretiza en trece bibliotecas públicas eficientes, es decir, con programas y actividades enlazadas con los planes educativos de cada lugar y con acceso a la información a través de enciclopedias en discos compactos.

Además, apoya a 13 bibliotecas escolares con programas de lectura infantil y cinco bibliotecas públicas en diferentes lugares del país, con al menos una computadora, con el fin de hacerlas más eficientes y modernas. En estas bibliotecas se dirigen 11 centros de computación ubicados en las comunidades rurales, 5 de ellos con acceso a internet y a programas de alfabetización informacional.

#### - Programa de Bibliotecas Riecken

Esta fundación apoya la labor social en Guatemala con la creación de 10 bibliotecas con programas de promoción a la lectura dirigidos a niños(as) de 0 a 13 años. Entre sus actividades, se desarrolla la hora del cuento, club de lectores y actividades de estimulación temprana. Cada biblioteca cuenta con un rincón infantil, rincón juvenil, espacio tecnológico, sala de lectura, salón de reuniones comunitarias y rincón de transparencia.



FF-18752  
Tesis  
7495



## **Nicaragua.**

En Nicaragua la situación es similar a la del resto de países de Centroamérica. En la actualidad no se cuentan con bibliotecas infantiles, no obstante los niños y niñas tienen acceso a las bibliotecas públicas, que según Campbell (2009), son el sustituto de la biblioteca escolar y los principales usuarios de las mismas son escolares.

El Sistema Nacional de Bibliotecas es dirigido por la Biblioteca Nacional de Nicaragua "Rubén Darío". Esta Red de Bibliotecas Públicas fue fundada en la década de los años ochenta, cuando varios países, entre ellos Colombia, Venezuela, Canadá, Alemania y España apoyaron la organización de bibliotecas públicas/comunitarias.

La Red contabiliza un total de ciento cuarenta y dos bibliotecas públicas en todo el país y son apoyadas técnica y metodológicamente por la Biblioteca Nacional "Rubén Darío" con el financiamiento de Suecia, y para su funcionamiento (salario de personal, servicios básicos de agua y energía, limpieza y vigilancia), por las alcaldías municipales donde se ubican.

A partir del año 2002, la cooperación con Suecia adquiere carácter regional a través del Proyecto Regional de Bibliotecas de América Central 2002 – 2005, con un componente bilateral para Nicaragua y cada una de las Bibliotecas Nacionales de los países priorizados: El Salvador, Guatemala y Honduras.

Este proyecto tiene como objetivos apoyar el desarrollo de las bibliotecas públicas, brindando su colaboración a las bibliotecas nacionales tanto en el procesamiento de datos como en la conservación del patrimonio cultural literario y fortalecer la capacidad de los bibliotecarios como mediadores. Del mismo modo, los usuarios, especialmente niños y jóvenes, también cobran gran

protagonismo al ser los auténticos destinatarios de los programas de fomento a la lectura.

Las bibliotecas públicas de Nicaragua se agrupan en cuatro categorías:

- **Bibliotecas Públicas Departamentales.** Se ubican en las capitales para los demás servicios bibliotecarios de los departamentos.
- **Bibliotecas Públicas Comarcales y Municipales.** Se establecen a partir de las demandas de los municipios y dependen administrativamente de éstos.
- **Bibliotecas Públicas Escolares.** Son bibliotecas de centros escolares que están abiertas a la comunidad, especialmente a los usuarios infantiles.

La mayoría de las bibliotecas públicas brindan los servicios básicos de consulta y préstamo de libros en sala de lectura. Otro de los servicios que generalmente se prestan es el de promoción de hábitos de lectura en la población infantil. Este servicio cobra vida en los períodos de vacaciones escolares, en los cuales la biblioteca emprende acciones de estímulo para con las niñas y niños de las comunidades, con lecturas de cuento, concursos de pintura, y otras actividades recreativas.

## **Honduras.**

### **- Red de Bibliotecas Municipales**

La Red de Bibliotecas Municipales de Honduras está integrada por 140 bibliotecas públicas distribuidas en 18 departamentos, principalmente en las cabeceras departamentales de zonas rurales. Dependen de los municipios a los que prestan sus servicios y promueven la creación y desarrollo de éstos.

El desarrollo del fondo bibliográfico y formación técnica del personal lo aporta la Dirección General del Libro y del Documento. Algunas colecciones proceden de

donaciones de particulares o de embajadas por lo que no responden a ningún plan definido de desarrollo.

Las bibliotecas municipales desarrollan programas de animación a la lectura y de formación de usuarios dirigidas a los niños(as) y jóvenes. Estos servicios los desarrollan en coordinación con las escuelas de primaria y los colegios a los que sirven también como biblioteca escolar cuando los docentes establecen una coordinación directa en el desarrollo de las actividades y los estudiantes participan activamente en los servicios disponibles.

#### - Red de Bibliotecas Públicas Estatales

La Red de Bibliotecas Públicas Estatales tiene como misión desarrollar programas permanentes de promoción a la lectura con atención especial en los niños y niñas de edad escolar. La población meta de las bibliotecas municipales es la población estudiantil.

La mayoría de las bibliotecas (86) están ubicadas dentro de las municipalidades, 26 bibliotecas están dentro de las casas de la cultura y 18 bibliotecas cuentan con sus propios edificios construidos con fondos de la Agencia Sueca de Desarrollo Internacional (ASDI). La colección promedio es de 1500 ejemplares, la mayoría son textos escolares. La estantería es cerrada. Cada biblioteca cuenta con un bibliotecario capacitado por la Secretaria de Cultura, Artes y Deportes.

La principal actividad de las bibliotecas es la promoción a la lectura a través de la hora del cuento y las cajas viajeras que van rotando con 75 ejemplares. Algunas bibliotecas realizan club de lectores, talleres y manualidades. La red cuenta con dos bibliobuses que atienden comunidades rurales que carecen de bibliotecas físicas. Un bibliobús está asignado en la zona norte del país y el segundo en Tegucigalpa.

Las bibliotecas que fueron financiadas por la Cooperación Sueca o ASDI cuentan con equipo tecnológico (computadoras, fotocopiadora, impresora, scanner, DVD y

radio grabadora), sin embargo 85 bibliotecas tienen carencia de equipo, la mayoría solo cuenta con una computadora que es utilizada para la administración. Se reportan 37 bibliotecas sin ningún tipo de tecnología y 21 bibliotecas cuentan con servicio de Internet gratuito, en estos casos la conectividad es suministrada por el Consejo Hondureño de Ciencia y Tecnología.

#### - Red de Bibliotecas Públicas Riecken

La Red de Bibliotecas Públicas Riecken cuenta con 53 bibliotecas distribuidas en 12 departamentos, 51 en zonas rurales, una urbana marginal y una multicultural.

Las bibliotecas están ubicadas en locales medianos para uso exclusivo de la biblioteca, cuentan con un rincón infantil, rincón juvenil, espacio tecnológico, sala de lectura, salón de reuniones comunitarias y rincón de transparencia. La colección inicial es de 1000 ejemplares, no se incluyen textos escolares con el propósito de no escolarizar las bibliotecas, aunque sí se incluye colección de interés académico pero no en formato escolar. Cada biblioteca cuenta con 2 bibliotecarios capacitados por la Fundación Riecken Honduras.

Como proyección a la comunidad se desarrollan actividades para toda la población. Se impulsa un programa de promoción a la lectura dirigido a niños/as de 0 a 13 años, se desarrolla la hora del cuento, club de lectores y actividades de estimulación temprana.

También se realizan debates y actividades de valor con los jóvenes, cada biblioteca cuenta con un grupo juvenil.

Cada biblioteca cuenta con cinco computadoras, fotocopiadora, impresora, proyector, DVD, pantalla y radio grabadora.

En el 2008, 48 bibliotecas tenían Internet el cual era pagado por la Fundación, estas bibliotecas cuentan con antena satelital, modem, servidor y cableado. Para el año 2009, 13 bibliotecas contaban con acceso a Internet, el pago mensual es asumido y gestionado por las juntas directivas. Algunas Juntas que no logran

recaudar el pago mensual han implementado un cobro social. Se imparten cursos de computación básica, generalmente se organizan grupos de personas por módulo. La política sobre el uso de las tecnología es de acceso libre, aunque se da prioridad a los(as) usuarios con fines investigativos por el limitado número de computadoras frente a la demanda de uso.

## **Costa Rica.**

En Costa Rica, el concepto de "Biblioteca Infantil" data del año 1971 cuando se creó la Biblioteca Carmen Lyra, primera biblioteca dedicada a los niños y niñas, que se ubicó bajo el kiosco del Parque Central hasta que fue cerrada en 1993.

### **- Sistema de Bibliotecas Municipales.**

Hasta el año 2007, el Sistema de Bibliotecas Infantiles estuvo compuesto por 7 bibliotecas dirigidas específicamente a niños(as), desarrolladas por la Municipalidad de San José. Actualmente, son 9 bibliotecas que se denominan Bibliotecas Municipales que ofrecen servicios a toda la población, no obstante los(as) usuarios de mayor atención la constituyen los niños y niñas.

Las bibliotecas cuentan con área de ludoteca: espacios de juego para niños(as) y hay una maestra de preescolar que junto a la bibliotecaria, se encargan de atender a la población infantil entre los tres a doce años, que acude a la biblioteca

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. Debido a la gran afluencia de niños y niñas que la visitaban, surgió la necesidad de presentar un proyecto ante el Concejo Municipal denominado "Programa de Bibliotecas

Infantiles en el Cantón Central”, creándose así la segunda biblioteca en 1978, ubicada en la comunidad de Sagrada Familia.

En el año 1984 la Municipalidad de San José amplía y fortalece su política cultural, con la creación de la Dirección de Bibliotecas bajo la jefatura de la Licenciada Sandra Alpízar Moya. 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 en actividades culturales de los habitantes del Cantón Central.
- 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.

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 calidad de vida. Es entonces cuando se inician las gestiones municipales para rescatar las bibliotecas, facilitando inversiones millonarias para el pago de alimentación y traslados de niños(as), para solventar el problema de indiferencia de usuarios, y creando áreas de especialización como ludotecas y áreas de cómputo. Esta política de

transformación municipal culminó en el año 2007, con el fortalecimiento del Sistema de Bibliotecas, ampliando el servicio a sectores como mujeres, adolescentes, adultos y para toda la población. (Municipalidad de San José, 2009)

El Sistema tiene como misión "Brindar a los vecinos del Cantón Central de San José, servicios informativos, dinámicos, atractivos y tecnológicos que estimulen el gusto por la lectura, reafirmen valores éticos y sociales que contribuyan a su desarrollo físico, emocional e intelectual", y como visión se plantea: "Ofrecer estímulos culturales y educativos que permitan a sus vecinos convertirse en personas activas y espontáneos, con más gusto por la lectura, críticas, con un pleno desarrollo emocional e intelectual que les ayude a insertarse en una sociedad más competitiva". (Municipalidad de San José, 2009).

Los objetivos son:

- Promover la formación cultural y contribuir a la cohesión social entre los habitantes del cantón central de San José
- Brindar servicios de bibliotecas viajeras para fortalecer la lectura
- Brindar información oportuna sobre el acervo bibliográfico y materiales educativos con tecnología avanzada.
- Implementar servicios de tecnología avanzada con la apertura de áreas de cómputo.
- Fortalecer el desarrollo integral de la primera infancia.

Las bibliotecas que conforman este sistema son:

- Biblioteca Municipal María Luisa Porras Monge, ubicación Sagrada Familia.
- Biblioteca Municipal Emma Gamboa Alvarado, Paso Ancho.
- Biblioteca Municipal Isidro Díaz Muñoz, Zapote.
- Biblioteca Municipal Tulio Perlaza Salazar, Mata Redonda.
- Biblioteca Municipal Rafael Ángel Calderón Guardia, Barrio México.

- Biblioteca Municipal Rafael Ángel Arias Gómez, San Francisco de Dos Ríos.
- Biblioteca Municipal Carmen Lyra, Rincón Grande de Pavas.
- Sala "La Municipalidad", en el Museo de los Niños.
- Biblioteca Virtual Intel Clubhouse.

Se brindan los siguientes servicios:

- Préstamo de libros a sala y domicilio, préstamo de juegos educativos
- Atención de Centros Educativos: se promueven visitas de centros educativos a la biblioteca, con el fin de divulgar los servicios que se prestan, se atiende a grupos de niños(as) de cuatro años en adelante y con previa cita.
- Visitas a Centros Educativos: consiste en llevar los servicios de la biblioteca a los centros educativos que lo soliciten. Entre las actividades que se realizan están: charlas educativas, narración de cuentos, poesías, actividades manuales, entre otras. Con estas visitas a las escuelas, kindergarden, guarderías y Cen-Cinai, se genera una actividad participativa y creadora, ya que luego de que el(la) niño(a) ha tenido el tiempo suficiente para leer o escuchar la charla educativa, realiza una actividad especial, utilizando técnicas de animación a la lectura, estimulando de esta manera el interés por la misma.
- Biblioteca Viajera: este es un servicio de extensión cultural, dirigido a las comunidades, consiste en trasladar el recurso humano y material disponible para brindar servicios de préstamo de libros, juegos educativos, actividades de animación a la lectura, charlas entre otras, atendiendo así las necesidades educativas y recreativas de los diferentes distritos del cantón central de San José.
- Proyección de películas en VHS y diapositivas: las películas y diapositivas son materiales de apoyo para las charlas educativas que se imparten a grupos o individualmente.



- Celebración de fechas conmemorativas: estas actividades se realizan con el fin de conmemorar acontecimientos o fechas importantes en la historia del país, pretendiendo elevar el nivel cultural de los niños y niñas. Para ello se recurre a la preparación o desarrollo de eventos especiales con la comunidad que regularmente asiste a las Bibliotecas o bien con la participación de algún grupo de niños visitantes. Se celebran las fechas como: el aniversario de la biblioteca, Fiestas Patrias, el día del libro, el día de los(as) niños(as) y la Navidad, además de otras actividades relacionadas con proyectos municipales específicos.
- Desarrollo de actividades recreativas de animación a la lectura: se desarrollan actividades que promuevan el interés por la lectura, de una manera dinámica y recreativa. Entre las actividades recreativas que se realizan están las siguientes: Actividades de animación a la lectura y de expresión corporal.
- Área de ludoteca: la ludoteca es un espacio especialmente pensado para niños con edades entre 0 a 6 años, tiene como primera misión el desarrollo integral de la personalidad a través del juego y del juguete. Para ello se posibilita, favorece y estimula el juego infantil ofreciendo a los niños y niñas los elementos, materiales necesarios, juguetes, material lúdico y espacios de juego, así como las orientaciones, ayudas y compañías que requiere para el juego.
- Área de cómputo: constituye una iniciativa para proyectar un servicio de tecnología informática a la comunidad con un conjunto de recursos físicos y humanos necesarios para la organización, realización y control de actividades informáticas, aunado a un servicio de calidad; con el fin de satisfacer las necesidades de los(as) usuarios de la comunidad.

- Dirección de Bibliotecas Públicas

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

Las bibliotecas públicas oficiales, son un programa de bibliotecas que depende en su totalidad del presupuesto del Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI).

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

El bibliobús o servicio móvil se desplaza a diferentes zonas del país brindando servicios y actividades de extensión bibliotecaria, cultural y recreativa, especialmente a niños y niñas. (Costa Rica, Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, 2001).

La Dirección de Bibliotecas Públicas tiene como misión facilitar el acceso a la información, como condición básica para crear lectores y darle sostenibilidad a la auto educación y educación formal de los ciudadanos; así como propiciar su acercamiento a las manifestaciones culturales, despertar su creatividad y motivarlos a profundizar en las fuentes del conocimiento. (Costa Rica, Dirección General de Bibliotecas, 2000).

El grupo predominante de usuarios en las bibliotecas públicas, lo constituyen los(as) niños(as) en edad escolar, que utilizan los servicios que se ofrecen en estas instituciones con el fin de resolver sus consultas escolares, y asistir a las actividades programadas específicamente para ellos(as).

Actualmente 41 bibliotecas públicas poseen espacios especiales para niños(as), a saber: Alajuela, Aserri, Atenas, Belén, Cañas, Cartago, Ciudad Colón, Ciudad Quesada, Desamparados, Golfito, Grecia, Guadalupe, Hatillo, Heredia, Hojanca,

Juan Viñas, La Margoth, Liberia, Limón, Montes de Oca, Moravia, Naranjo, Orotina, Palmares, Paraíso, Pérez Zeledón, Pital, Puntarenas, Rincón de Zaragoza, San Gabriel, San Joaquín, San Pedro Poás, San Rafael de Poás, San Ramón, Santa Ana, Santa Bárbara, Sarchí, Siquirres, Tibás, Tres Ríos y Turrialba.

- Biblioteca Infantil "Miriam Álvarez Brenes"

Esta biblioteca se encuentra ubicada en las inmediaciones de la Universidad Nacional, Campus Omar Dengo en Heredia y lleva el nombre de la destacada educadora y bibliotecóloga Miriam Álvarez Brenes. Nació como un proyecto de extensión comunitaria a cargo de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información en el año 1994 y abrió sus puertas en septiembre de 1996.

La idea de su creación fue avalada por las autoridades del Decanato de la Facultad de Filosofía y Letras representado por el Dr. Albán Bonilla Sandí como Decano y la Máster Alice Miranda Arguedas como Vicedecana, quienes propusieron a la Rectoría y a la Dirección de Extensión, la apertura del Proyecto de Extensión "Creación de una biblioteca infantil en Heredia", el cual sería impulsado y desarrollado desde la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información dirigida en ese momento por la Licda. Roxana Castro. Esta idea había sido acariciada, por muchos años por la señora Miriam Álvarez Brenes, bibliotecóloga y vecina de la provincia de Heredia y cuyo nombre lleva la Biblioteca por decisión del Consejo Universitario de ese año en sesión celebrada el 16 de junio de 1994 en acta No. 1655, Artículo VIII, inciso III.

El fin que se perseguía al impulsar un proyecto de esta magnitud fue el de crear un espacio para los(as) niños(as) de las zonas aledañas al Campus Universitario Omar Dengo, para que tuvieran acceso al conocimiento y a la recreación, como un rico laboratorio donde los niños y las niñas tendrían la oportunidad de experimentar por sí mismos el disfrute de la lectura, la apertura a otras culturas, el desarrollo del talento, las habilidades y destrezas en las artes, el despertar del espíritu científico e investigativo, en otras palabras, que este espacio se convirtiera

en una oportunidad que generara una verdadera transformación social en el/la niño(a), para convertirlo(a) en un ser creativo(a), crítico(a) y generador(a) de nuevo conocimiento.

Es así como, las autoridades universitarias tomando como fundamento el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional que dice textualmente que “La investigación, la docencia, la extensión y otras formas de producción académica, constituyen los pilares de la actividad universitaria” (1993) y en el hecho de que la institución se ha caracterizado desde su existencia por hacer trabajo de extensión a la comunidad con gran vigor, de gran compromiso social y consciente de que su quehacer académico, se enriquece con el vínculo que se gesta con los diversos sectores de la sociedad, por medio de programas y proyectos específicos que beneficien a los sectores más vulnerables; toman la decisión de impulsar y abrir este Proyecto de extensión.

En 1994 se elabora el documento “Propuesta para la creación de una Biblioteca Infantil en Heredia”, en el que se conceptualiza, una biblioteca infantil dirigida a lograr el desarrollo integral de los(as) niños(as), en la cual la recreación es el pilar fundamental a alimentar en el quehacer del/la niño(a) y en donde los servicios y actividades que se programen tienen como objetivo principal el disfrute y el goce, acumulando experiencias que enriquezcan su aprendizaje, su socialización y fortalezcan su personalidad. (Alpízar, 2000).

En el mismo año, se realizan las gestiones ante el INCOFER y el IMAS para solicitar en carácter de donación un vagón de tren y dos contenedores los cuales albergarían las instalaciones de la Biblioteca Infantil. A su vez se llevan a cabo los trámites ante la Rectoría y el Consejo Universitario para solicitar el espacio físico dentro del Campus en donde se colocarían estos inmuebles y se valoran las comunidades Jardines Universitarios No. 1 y No. 2, para ser las comunidades beneficiadas del Proyecto.

Para marzo del año 1994, cuando se ejecuta el Proyecto con personal asignado para este efecto, estas decisiones ya estaban tomadas por las personas gestoras del Proyecto, las que consideraron que una biblioteca infantil ubicada en un vagón de tren, sería de gran atractivo para los niños usuarios que la visitarían y colocada en el parque de La Amistad, se aprovecharía este espacio para realizar actividades al aire libre de tipo lúdico y recreativo que fortalecieran el desarrollo físico y mental de los niños usuarios.

### **1.2.2. Análisis de la situación.**

En el contexto descrito se refleja un gran interés de los países centroamericanos apoyados por organizaciones internacionales, en resolver las necesidades de información de los niños y niñas, proporcionando servicios especializados para esta población. Las bibliotecas públicas estatales, municipales y otros programas, ofrecen en su mayoría, servicios de información infantiles con el propósito de resolver sus necesidades y requerimientos.

No obstante, no se evidencia la realización de evaluaciones previas o posteriores que muestren el entorno de los niños y niñas y sus necesidades de información, para establecer un punto de partida en el diseño o reestructuración de los servicios de la biblioteca infantil.

Además, Costa Rica es el único país de Centroamérica que cuenta actualmente con un concepto íntegro de biblioteca infantil: la biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes. Pero en este caso particular tampoco se efectúan procesos periódicos de evaluación, ni se realizaron estudios de esta naturaleza antes de su creación, ya que en su afán de cumplir y responder en el menor tiempo posible a las demandas de la población que atiende, se ejecutó e inició su gestión de forma empírica, dejando en segundo plano una investigación completa que permitiera conocer las necesidades del grupo meta y del entorno en el que se desenvuelven. En consecuencia, dicha gestión se caracteriza por actividades planificadas en función de las necesidades que el personal intuye u observa en la comunidad.

Ante esta situación, se considera fundamental disponer de un modelo de evaluación de servicios de información para niños y niñas, que surja a partir de la aplicación a un caso real, como el que se establece.

Por lo tanto, para lograr este propósito, esta investigación da respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Qué elementos debe considerar y atender una metodología de evaluación para promover el adecuado desempeño de las bibliotecas infantiles?, ¿Qué razones de corte metodológico debe contener una estrategia de evaluación de los servicios y productos de información de las bibliotecas infantiles para mejorar su gestión educativa y de servicios a los usuarios?, ¿Con qué criterios, misión y objetivos, fue creada la biblioteca infantil?, ¿Qué factores han favorecido el cumplimiento de su misión y objetivos y cuáles son los elementos que la han limitado?, ¿Cuál ha sido la experiencia desarrollada y las enseñanzas obtenidas en torno a los servicios que presta y actividades que desarrolla la biblioteca infantil?, ¿Cuál es el contexto socioeconómico de las comunidades meta de la biblioteca infantil?, ¿Cuáles son las principales necesidades e intereses de los usuarios?, ¿Qué modelo se puede aportar desde una perspectiva teórica de gestión para consolidar, mejorar e innovar en los servicios que ofrece la biblioteca infantil que la vinculen más con los objetivos y misión con que fue creada así como con las necesidades que demandan los usuarios y la comunidad a la que brinda sus servicios?.

En Centroamérica existe poca documentación en esta área temática, por lo que con los resultados de esta investigación también se cumplen otros propósitos, como sugerir herramientas de evaluación y fortalecimiento de la gestión de servicios en las bibliotecas o salas infantiles en el ámbito centroamericano.



## 2. Estado de la cuestión

En relación con el área de evaluación de bibliotecas, existe gran cantidad y diversidad de propuestas teóricas que coinciden en la importancia de este proceso. Esto se evidencia en estudios tales como los que se describen a continuación:

Gómez (2002), en su libro *Gestión de bibliotecas*, destaca la importancia de la evaluación como un procedimiento que permite a la biblioteca conocer la adecuación de sus servicios, su rendimiento y fallos, aspectos que pueden ser analizados dentro de los términos que corresponde a una biblioteca infantil o bien ser adaptados para poder realizar el diagnóstico interno. Además lo expuesto por el autor, servirá de base para el desarrollo de lo correspondiente a la evaluación en cuanto a la utilización de los recursos que posee la biblioteca.

Fuentes (1999), en su libro *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información* introduce al tema de evaluación desde la perspectiva de los recursos humanos, el edificio, la colección de materiales y los servicios. El autor destaca la importancia de la evaluación de las bibliotecas para la planificación de los servicios, planteando en términos generales, aspectos que podrían considerarse para la evaluación de bibliotecas infantiles en lo concerniente al análisis interno, como planeamiento, organización, dotación de personal, dirección y control.

Ponjuán (1998), en su documento *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*, indica que "toda actividad exige una comprobación de sus resultados e impactos. Por tanto, no se puede cumplir exitosamente este ciclo sin un sólido mecanismo de evaluación de la misión, objetivos, estrategias y su implantación en la biblioteca/unidad de información".

Igualmente se tiene los aportes de Mendoza (1997) en su artículo "Medición de la calidad del servicio" donde señala la importancia de disponer de información adecuada sobre los usuarios que contenga aspectos relacionados con sus necesidades. Expone de una forma general el modelo Servqual, desarrollado para la determinación de la calidad en los servicios brindados a los usuarios, utilizando para la evaluación una escala a partir de las percepciones y expectativas de los usuarios. Si la calidad del servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras. Por tanto, si satisfacer las expectativas del usuario es tan importante, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los usuarios que contenga aspectos relacionados con sus necesidades.

Arriola (2006) en su libro *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*, destaca la utilidad de la evaluación para responder a los desafíos del nuevo milenio, marcado por la globalización, la modernización de la economía y la integración del binomio conocimiento/información, lo que exige un mejoramiento continuo que permita lograr procesos y servicios de calidad.

Cerezo (1997), en su artículo "La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente", expresa que el punto de partida de toda gestión de calidad, consiste en captar las exigencias de los clientes y analizar la forma de ofrecerles soluciones que respondan a sus necesidades. Tal conocimiento se puede lograr mediante la utilización de métodos que permitan evaluar esa calidad. En su artículo, el autor pone de manifiesto la importancia de conocer las necesidades del cliente para proponer servicios acordes a sus necesidades, opinión que respalda uno de los aspectos a considerar en la metodología de evaluación.

Moore (1989) en su documento *"Medición de la eficacia de las bibliotecas públicas: proyecto de manual"*, manifiesta que la evaluación debería constituir



parte fundamental de toda organización y presenta una síntesis de diferentes enfoques del problema de la medición de la eficacia de las bibliotecas públicas utilizando ocho principios fundamentales: proceso de gestión, necesidades de los "consumidores", recursos disponibles, objetivos de la biblioteca, servicios de información, grado de pormenorización necesario, la comparación y circunstancias locales.

En esta muestra de estudios se refleja la importancia de la evaluación como parte fundamental del proceso de gestión de servicios bibliotecarios y la necesidad de contar con mecanismos que permitan evaluar los resultados obtenidos de los servicios proporcionados. Sin embargo, es un proceso poco aplicado en las bibliotecas en general, incluyendo la biblioteca infantil.

En las bibliotecas infantiles de Centroamérica y particularmente en Costa Rica no se conocen evaluaciones con resultados que sirvan de insumo para la planificación y mejoramiento de servicios acordes a las necesidades de los(as) usuarios, en los que se contemple el análisis de la situación actual del entorno, la valoración de los servicios por parte de sus usuarios y los beneficios que éstos aportan en su desarrollo integral.

En el Sistema de Bibliotecas de la Municipalidad de San José, la evaluación se enfoca a las funciones de control de préstamos y registros sobre la cantidad de niños(as) que hacen uso de las bibliotecas infantiles, así como del préstamo de libros, juegos y otras actividades que se desarrollen en el lugar. Esta situación es similar en la biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes ya que la evaluación de los servicios se realiza basándose en estadísticas mensuales que reportan datos cuantitativos relacionados al uso de los servicios. Lo anterior no permite conocer hasta qué punto responden o no a las necesidades de información y formación de sus usuarios.

El trabajo más relacionado con el objeto de estudio es el realizado por Ávila (2004), que se titula "Propuesta para la atracción de usuarios infantiles potenciales en la sala infantil de la biblioteca pública de San Ramón, Alajuela, Costa Rica". Esta investigación tuvo como propósitos identificar los intereses y necesidades de información y recreación de los niños del distrito central del cantón de San Ramón, diseñar una propuesta para la atracción de usuarios infantiles y diseñar una propuesta de evaluación para el modelo de atracción de usuarios infantiles.

La autora expresa, que el proceso de evaluación permite recopilar la información necesaria para decidir si es necesario proponer, incorporar medidas correctivas o hacer recomendaciones para cambiar o reforzar situaciones existentes. Recomienda que la evaluación debe ser ex -post, o sea, realizarse al finalizar la ejecución del programa, a su vez propone una metodología en función de la cantidad de visitas y material bibliográfico y no bibliográfico solicitado.

Aunque la autora destaca la importancia sobre este tipo de actividades, la recomendación se limita a un tipo de evaluación cuantitativa, situación que predomina en las bibliotecas o salas infantiles proporcionando una visión parcial de la eficacia del servicio. La propuesta de la autora no responde a la necesidad planteada en esta investigación pero permite resaltar la importancia de contar con una metodología que proporcione una visión completa de cómo el servicio utiliza los recursos disponibles y hasta qué punto atiende y responde a la misión de la biblioteca y necesidades de la comunidad a la que sirve.

Otras investigaciones aportan datos sobre la evaluación en bibliotecas universitarias y sobre la importancia del proceso de evaluación de los servicios. Sin embargo, ninguna enfoca el objeto de estudio de la evaluación como una estrategia para mejorar los servicios que ofrece la biblioteca de acuerdo a la misión y necesidades de los(as) usuarios.

### **3. Objetivos**

#### **Objetivo general.**

Elaborar un modelo de evaluación de servicios y productos de información en las bibliotecas infantiles para promover una adecuada gestión, a partir del caso de la biblioteca infantil "Miriam Álvarez Brenes".

#### **Objetivos específicos.**

1. Explicar los criterios, la misión, objetivos y estructura orgánica de la biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes.
2. Estudiar el contexto socioeconómico de las comunidades beneficiarias de la biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes.
3. Determinar los intereses y necesidades de información de los usuarios.
4. Identificar la percepción respecto a los servicios bibliotecarios que tienen los usuarios de la biblioteca infantil.
5. Detectar los factores que han favorecido, fortalecido y/o limitado el cumplimiento de la misión y objetivos de la biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes.
6. Proponer una estrategia de gestión para consolidar, mejorar e innovar en los servicios que ofrece la biblioteca infantil desde una opción teórica fundamentada.

**CAPÍTULO II**  
**ANTECEDENTES TEÓRICOS Y PRÁCTICOS**

# 1. Generalidades de las bibliotecas infantiles

## 1.1 Conceptualización

Los inicios de las bibliotecas infantiles se remontan a París, cuando en el año 1924 el Comité del Libro sobre bibliotecas para niños, dirigido por J. L. Griffiths crea "L'heure joyeuse" (la hora alegre), un modelo de biblioteca que utiliza un ambiente con mucha luz natural, libros encuadernados con colores alegres, mobiliario cómodo y funcional, mesas adornadas con flores, lugares acogedores donde se cuentan cuentos, además de dar atención a niños(as) de todas las clases sociales y de todas las razas. Sin embargo, no es sino hasta los años setenta que se inicia el proceso de secciones o de bibliotecas infantiles bien definidas.

Según Hurtado 1978, citado por Eduarte Salazar 2005, "La sala infantil es por así decirlo, la base de toda estructura de la biblioteca pública, pues en ella descansa el futuro progreso de la institución y el desarrollo del país." Tienen una misión en dos vías, por un lado, le presenta al niño la lectura como un mundo mágico, lleno de color y movimiento, y a la vez, lo educa y promueve en él, a través de la lectura, los juegos y actividades, hábitos y valores morales, éticos y culturales que le permitan ser un habitante de provecho a su país.

Un concepto muy conocido de biblioteca infantil es el que Buonocore (1976) propone en su diccionario de bibliotecología en el que puntualiza que la biblioteca infantil es "aquella que especializa sus servicios en la atención de lectores de edad preescolar y escolar, hasta los 12 años aproximadamente. Su fin es eminente educativo y formativo: despertar y cultivar en los niños y niñas del mundo - sin importar su procedencia, nacionalidad, valores culturales, limitaciones socioeconómicas o físicas-, el mayor número de opciones para la realización de

viajes fantásticos, científicos y tecnológicos, mágicos, maravillosos, recreativos, de aventuras, de conocimiento; contribuir con ello a enriquecer y acrecentar todas las potencialidades y capacidades que tienen para su desarrollo armonioso y pleno.”

En este sentido, Quesada (1993) expresa que las bibliotecas infantiles son: “naves que nos invitan a todos, chicos y grandes, a empezar viajes sorprendentes, mágicos, instructivos, creativos, necesarios para poder arribar a un mundo mejor”.

Esta metáfora nos lleva a analizar el verdadero significado de las bibliotecas infantiles, ya que mediante éstas, los niños y niñas pueden llegar fácilmente a diferentes y enriquecedores mundos: el de la fantasía, la imaginación y la creatividad, la información, la investigación, ampliando de esta forma, el conocimiento y aprendizaje.

Las bibliotecas infantiles representan para el niño y niña un lugar donde la creatividad y la diversión es parte importante del proceso de aprendizaje del niño y la niña. El juego es pieza vital para que el niño en edades tempranas desarrolle una imaginación hacia lo que está haciendo, las lecturas donde se dramatizan los textos hacen que el niño tenga interés en los libros. Esta afirmación es respaldada por la opinión de Alpízar (2000), al visualizar las bibliotecas infantiles como “verdaderos centros de recreación, espacios enriquecedores que invitan a los pequeños usuarios a incursionar no sólo en el estimulante mundo de la lectura y la investigación, sino en estímulos permanentes para adquirir la capacidad de asombro, de manera que en un mundo de juegos, música, rondas, títeres, expresión plástica y corporal puedan comunicarse con el mundo de hoy”.

## **1.2. Misión de las bibliotecas infantiles:**

De acuerdo a lo estipulado por la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA, 2001), la misión de las bibliotecas infantiles está dirigida a “proporcionar a los(as) niños(as) la oportunidad de experimentar el

disfrute de la lectura y la emoción de descubrir el conocimiento y las creaciones de la imaginación. A los niños(as) y a sus padres debe enseñárseles cómo hacer el mejor uso de la biblioteca y cómo desarrollar habilidades en el empleo de los materiales impresos y de los medios electrónicos... “

Al poseer variedad de materiales y actividades, las bibliotecas deben brindar a los niños(as) y a sus padres, madres o responsables, un espacio rico en recursos apropiados para su aprendizaje y para disfrutar de los servicios que se proporcionan acordes a su edad. Ser parte de la biblioteca de su comunidad es una experiencia social precoz que enciende la curiosidad y la imaginación. Mediante los juguetes educativos, los rompecabezas y los libros-juguete, el conocimiento crece entre el niño y su tutor, y esto eventualmente estrechará lazos entre el(a) niño(a) y los libros.

Un entorno rico en documentos es el escalón para la lectura y para el próximo paso: la escritura. Además, una experiencia positiva en la edad temprana inculcará un interés de por vida en la lectura y será una oportunidad para alcanzar buenas destrezas.

### **1.3. Objetivos y funciones de las bibliotecas infantiles.**

Las bibliotecas infantiles cuentan con objetivos definidos, sin embargo la definición de los mismos depende del contexto social en el que se desarrollen los servicios.

El objetivo primordial en estas bibliotecas, según lo expresa Núñez (1997), es integrar a los(as) niños(as) al contexto social y cultural, dándole la oportunidad de desarrollarse como persona, adquirir el hábito por la lectura y despertar su creatividad e imaginación, favoreciendo así su crecimiento dentro de la sociedad.

En este sentido, Teinilla (1993) indica que “la biblioteca infantil deberá ofrecer estímulos culturales y educativos de tal clase que permita a los niños convertirse

en adultos activos y espontáneos". Deberá permitir al niño(a) la oportunidad de obtener para su propio beneficio y desarrollo esa herencia cultural a través de los libros, las imágenes, el sonido, promoviendo de esta forma, que el (la) niño(a) cree su propia cultura.

Rodríguez (2003) y Teinilla (1993), señalan otros objetivos que caracterizan el quehacer de una biblioteca infantil:

- Ofrecer materiales que impulsen el crecimiento del niño(a) hacia una personalidad activa y creativa.
- Preservar el material para el uso de las generaciones futuras y de esta forma, actuar como la memoria colectiva de la humanidad.
- Trabajar con los padres/madres de familia porque son ellos, principalmente, quienes dan vida a las preferencias culturales de los niños(as), y quienes los forman en cuanto a sus actividades en el tiempo libre.
- Fomentar, divulgar y compartir con los niños(as) el goce mental que solo pueda proporcionar la lectura, como actividad individual y voluntaria.
- Estimular la imaginación en el niño(a).
- Desarrollar el sentido de responsabilidad.
- Fomentar la afición por la lectura, inculcándoles el hábito de leer.
- Orientar en la selección de materiales de lectura para satisfacer sus inquietudes y llenar sus necesidades escolares y recreativas.
- Estimular al máximo el desarrollo de sus habilidades personales y un positivo sentido de la convivencia social.
- Servir como una fuerza social en la comunidad, colaborando con otras entidades que se ocupen del bienestar de los(as) niños(as).

Algunas funciones de carácter educativo se detallan a continuación:

- Estimulación y desarrollo de la capacidad intelectual participativa y creativa de los niños mediante la utilización de técnicas para estos fines.



- Creación de ambientes de socialización y aprendizaje a través del juego y disposición de material documental.
- Aprovechamiento del impulso natural que es el juego, como mecanismo de aprendizaje innato, para orientarlo a un desarrollo integral y positivo de la persona.
- Constituirse en puntos de información y fuentes de recursos para la formación de parte del entorno comunitario donde se encuentran ubicados.
- Estimulación de un ambiente de comunicación, un espacio organizado y estructurado que estimule e incentive la participación.
- Planificación de actividades a partir de los intereses de los(las) niños(as) como elemento generador de socialización y aprendizaje.
- Configuración del aprendizaje como un proceso, a través de actividades de motivación, de desarrollo y de evaluación coherentes.
- Ofrecimiento de diversidad de estímulos, plantear una realidad rica en matices, que hagan de la situación didáctica algo sugerente.

No se debe olvidar que los(as) niños(as) tienen como característica particular, su curiosidad por la naturaleza y la biblioteca infantil, ante tal situación, se convierte en el mundo donde aprenden a explorar y a familiarizarse con otros lugares, culturas, periodos históricos, conocimientos, costumbres y otras formas de organización e interacción de la sociedad.

Se evidencia así, que de una forma diferente, pero amena y sobre todo humana se prepara a los(as) niños(as) para enfrentar un mundo de responsabilidades cívicas, de obligaciones familiares y sociales, se le guía al afrontar la necesidad de ganarse la vida y de asumir la posición que le corresponde como miembro serio, constructivo y eficaz en la sociedad. (Litton, 1973).

Por lo señalado, la biblioteca infantil es un espacio en el que se desarrollan acciones estratégicas que promueven y facilitan de forma adecuada el desarrollo integral de los(as) niños(as).

Aunado a lo anterior, una biblioteca infantil cumple la función de movilizadora social que, además de brindar todos los servicios que suelen abarcar, promueva actividades de trabajo integrales e interdisciplinarias en busca del desarrollo integral de los(as) niños(as) como personas y seres sociales que se preparan para enfrentar los retos del futuro.

#### **1.4. Los(as) usuarios infantiles.**

La razón de ser de todo servicio de información la constituye el usuario. Tal y como lo afirma Hernández (2008) el usuario es el personaje principal de la trama de información, es el principio y fin del ciclo de transferencia de la información: él la cita, la analiza, la evalúa y recrea. Por tanto, la creación, organización y evaluación de toda unidad de información, cualquiera sea su carácter, está determinada por las necesidades de sus usuarios, ya sean reales o potenciales.

La palabra usuario se asigna a todas aquellas personas o grupos de personas que constituyen los clientes de las dependencias de una organización que tiene como misión ofrecer servicios de información y documentación.

Comúnmente se clasifican en dos grupos específicos:

- Reales: son aquellos(as) que necesitan información y que la utilizan con frecuencia.
- Potenciales: son aquellos(as) que también necesitan información pero no están conscientes de esa necesidad y por tanto no buscan como satisfacerla.

En el caso particular de las bibliotecas infantiles no existen parámetros que definan con exactitud cuál es la edad adecuada del(la) niño(a) para hacerse

usuario de una biblioteca infantil. Por ejemplo en algunos países el servicio a los(as) niños(as) desde el momento de su nacimiento se considera importante. En otras bibliotecas los límites pueden ser de 3 a 14, o de 4 a 13 años. No obstante se considera las edades entre 5 y 14 como las más típicas de la niñez, adolescencia y primera juventud.

Desde el punto de vista funcional, los(as) niños(as) y los(as) jóvenes constituyen el grupo base para quienes se crean las bibliotecas infantiles. Tanto la adquisición del material documental, la estructura del servicio, las salas de lectura, el sistema global del trabajo en el ámbito individual o masivo, están dirigidos a este grupo.

Otro grupo son los padres y madres, quienes utilizan las bibliotecas infantiles con el objetivo de colaborar con las actividades desarrolladas, o bien, para exponer las necesidades de información de sus hijos(as), quienes por su pequeña edad no saben cómo expresarlas correctamente.

Los docentes son considerados otro tipo de usuarios de las bibliotecas infantiles, ya que suelen utilizar los servicios para estimular la formación educativa y el desarrollo de los y las escolares.

También están los estudiantes universitarios y especialistas de otras áreas del conocimiento que utilizan los servicios para su formación profesional y también como parte del trabajo comunal y de extensión universitaria.

### **1.5. Los recursos documentales**

Los recursos deben ser seleccionados según las edades de los usuarios. Según Betten (1993) al seleccionar recursos documentales para niños(as), se debe tomar en cuenta los últimos adelantos sociales, culturales y tecnológicos, así como las demandas, intereses y necesidades de los usuarios tanto infantiles como las requeridas por los padres y madres.



Para establecer la colección se deben considerar algunos criterios, a saber:

- Tipo de biblioteca.
- Tamaño de la colección, el cual se definirá de acuerdo al número de usuarios.
- Demandas e intereses de los usuarios.
- Recursos financieros.
- La producción de literatura infantil en diferentes medios como libros, revistas, medios audiovisuales, juegos, programas de cómputo, material educativo.

La IFLA (2002), sugiere que en los fondos de una sala infantil deben existir los siguientes formatos:

- Libros, tanto con cubierta dura como flexible.
- Programas informáticos.
- Cintas de audio y discos compactos.
- Materiales en braille.
- Libros sonoros y electrónicos.
- Carteles.

#### **1.6. Los servicios y actividades en las bibliotecas infantiles.**

Los servicios de las bibliotecas infantiles buscan despertar y cultivar en el niño(a) el gusto por la lectura y sobre todo, de carácter recreativo y formativo.

Según Fitzgibbons (1993), los servicios de las bibliotecas para niños deben comenzar a ofrecerse desde el nacimiento de éstos, deberán brindar experiencias de aprendizaje para los preescolares que incrementen las herramientas de pre-lectura y deberá proveer servicios, colecciones y actividades apropiadas para niños(as) escolares. Incluyen, además de las actividades básicas de circulación de libros y otros materiales, un servicio de información organizado, con información

en diferentes formatos y aquellas actividades que sean de interés para la población usuaria como: charlas, talleres, actividades recreativas, entre otras.

El mismo autor destaca, que un resultado invaluable de un servicio de información de una biblioteca para niños(as) bien organizado facilita desarrollar sus destrezas y habilidades en el uso de la información, aprender a valorar críticamente, discriminar entre diversas fuentes de información y eventualmente aprender a convertir la información en conocimiento.

Los servicios de información para niños(as) y jóvenes deben tener el mismo status de servicio que los proporcionados a los adultos, con bibliotecarios entrenados que comprendan a los niños(as), desde un punto de vista de crecimiento y desarrollo, conocer la colección y las fuentes de referencia, entender el proceso de búsqueda de información y estar familiarizados con las técnicas de comunicación que incluyen las preguntas y entrevistas del servicio de referencia.

Debido a la importancia de adquirir el hábito de la lectura, es importante que en la biblioteca infantil se programen actividades a fin de que todas lleven a la finalidad de estimular a los niños y niñas a considerar la lectura como algo importante que debe realizar.

Según Müller (1981), la biblioteca infantil ofrece algunos servicios entre los cuales se destacan:

1. La hora del cuento.

- Exposiciones de libros infantiles.
- Visitas a museos y otras bibliotecas de la comunidad.
- Pequeñas charlas.
- Prácticas de juegos de salón.
- Actividades que requieran habilidad manual.

Algunas otras a considerar son la proyección de películas, obras de teatro, presentación de títeres, periódico mural y exposiciones.

De acuerdo a lo estipulado por la IFLA (2007), las bibliotecas para niños(as) deben satisfacer las necesidades exploratorias, sensoriales y de alfabetización de los bebés e infantes. Hablar, escuchar, leer y otras habilidades de la alfabetización han de ser introducidas y reforzadas en los primeros estadios del desarrollo.

También deben disponer de áreas para movimientos corporales con música (hasta donde es razonable en una biblioteca), dramatizaciones creativas, quehaceres domésticos, ciencia elemental, estudios sociales, descubrimientos, y recursos para padres y tutores, como talleres de adiestramiento. Por otra parte, es indispensable el aprendizaje de las tecnologías de la información, ya que su uso en edades tempranas, acelerará el aprendizaje de los(as) niños(as) y los dotará de destrezas para la vida, para sus estudios y en su formación hacia la vida adulta.

Según lo expresa Kuhnert (1993), cuando se planifican este tipo de actividades es conveniente tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Las actividades presentadas deben ser dirigidas a grupos específicos de edad.
- El bibliotecario debe estar consciente sobre las diferencias de cada grupo de edad y los cambios psicológicos que se presentan en el desarrollo de los(as) niño(as). Además, se deben considerar las características que los(as) limitan física y mentalmente.
- Las actividades deben ir dirigidas a las demandas de los diversos grupos de la población.
- Los eventos se dirigen tanto a grupos de niños(as) como individualmente, especialmente a los(as) niños(as) interesados en la literatura.

- Las diversas actividades que se presentan en la biblioteca ayudan al niño y niña a ser más activos por sí mismos, ejercer la independencia y la autoeducación.

Los aspectos anteriormente citados indican la función social que caracteriza a los servicios para niños y niñas. Toda actividad y servicio que se genere para este tipo de usuario deberán considerar la creación de un espacio en el cual puedan informarse y ser parte de una diversa gama de actividades educativas, recreativas y sociales que contribuyan a su desarrollo integral.

### **1.7. El personal de las bibliotecas infantiles.**

Las organizaciones como entes inertes logran su dinamismo gracias al aporte de las personas que en ella laboran, siendo por lo tanto esa fuerza laboral el corazón, cerebro y músculo de las mismas.

La cultura empresarial y sobre todo el conocimiento que poseen los individuos sobre el trabajo que realizan, son aspectos que difícilmente se logran imitar, de allí que las organizaciones regularmente buscan apropiarse de esos conocimientos, lo cual conlleva a la contratación de esas personas.

Fuentes (1999) se refiere al personal de la organización como el ser humano que, en definitiva, es quien hace que las cosas funcionen adecuada y satisfactoriamente.

El personal se constituye entonces, en el motor de toda organización y sociedad, su aporte no se limita sólo a la fuerza bruta e intelectual, sino que es un conjunto de ambas, donde cada individuo da de sí, aptitudes particulares que convierten los esfuerzos singulares en una actividad productiva mancomunada.

La planificación de personal tiende a conjugar el trabajo, la persona, la situación para crear el ambiente propicio que favorezca un comportamiento laboral satisfactorio y, en consecuencia, la calidad en el trabajo y la productividad de las actividades programadas.

Garantizar oportunidades razonables para que el personal desarrolle sus competencias tanto personales como profesionales, aplicar una concepción estimulante y acertada al trabajo, adaptarlo a las necesidades y posibilidades de la biblioteca y al entorno, así como, saber aprovechar los conocimientos con que cuenta el recurso humano, hacen posible el crecimiento del valor de la entidad, pues las personas siguen siendo fundamentales para ejecutar y lograr los objetivos de la institución en que laboran.

El trabajo que afronta el personal que labora en una biblioteca infantil, es de vital importancia porque trata con usuarios que continuamente se renuevan, con necesidades cambiantes y con características muy particulares el uno del otro. Esta es una acción directamente vinculada a la educación y formación de niños.

Tales condiciones hacen que este tipo de trabajo brinde constantes oportunidades de influir positivamente en la formación de buenos hábitos, destrezas y actitudes que han de beneficiar al niño y niña no solo durante la niñez, sino para toda su vida, garantizando su desarrollo integral.

Para asegurarlo, como lo expresa Muller (1981), lo óptimo sería contar con funcionarios que tengan preparación en diversas áreas o en caso contrario, integrar equipos multi e interdisciplinarios que se involucren en una acción conjunta de gestión para alcanzar los objetivos de las bibliotecas infantiles.

El personal debe contemplar como parte de sus funciones la planificación y llevar a la práctica diferentes tareas dirigidas a la atención de niños(as) que afrontan día a día las exigencias de un mundo cada vez más intrincado y complejo y que es en



ese proceso de adaptación al ambiente, donde los recursos que se empleen son inmensamente esclarecedores y orientadores para ellos(as).

Autores como Müller (1981) opinan que para realizar las diferentes actividades de una biblioteca infantil, se requiere de recurso profesional especializado que reúna las siguientes cualidades:

- **Afectivo:** establecer un vínculo afectivo hacia el niño, una relación que transmita seguridad y confianza.
- **Motivador:** generar nuevas inquietudes, intereses, dudas. Mantener vivo el entusiasmo por el aprendizaje.
- **Receptivo:** estar abierto a las preguntas de los niños. Escuchar y atender sus sugerencias, críticas y planteamientos.
- **Orientador:** poner al alcance de los niños los recursos y medios necesarios para que ellos sean descubridores de su propio aprendizaje.
- **Dinámico:** implicarse de manera activa tanto en favorecer relaciones personales en el grupo como en el desarrollo de las actividades.
- **Observador:** ser intuitivo para captar actitudes, dificultades en los(as) niños(as) del grupo y satisfacer las demandas o necesidades que surjan.
- **Coherente:** ser consciente de que el aprendizaje es un proceso que debe regirse por la coherencia continua tanto al concebirlo y plantearlo como en la actitud al desarrollarlo.
- **Flexible:** adaptarse a las características de la situación. Admitir modificaciones, experimentaciones o nuevas propuestas que surjan sobre la marcha.
- **Personificado:** evitar la uniformidad del rol que desempeñamos hacia el grupo. Cada niño es único y la actitud del bibliotecario ha de respetar y ajustarse a cada individualidad.
- **Dinamizador:** conocer los recursos que ofrece el medio y optimizarlos. Crear espacios entre niños(as), jóvenes y adultos donde autoafirmar la personalidad y donde se produzcan procesos de identificación y canales de

comunicación que posibiliten entrar en contacto con otras realidades y permitan transformar la propia.

- Creativo: capaz de hacer de la biblioteca un lugar casi mágico, lleno de calor humano.

La biblioteca infantil debe contar con los recursos humanos necesarios para satisfacer la demanda de sus usuarios de acuerdo con los servicios que se ofrecen.

Según Fuentes (1999), la gestión y posterior evaluación del personal, implica que se conceda especial importancia a temas tales como:

- Previsiones de necesidades humanas para lograr los objetivos de la biblioteca.
- Análisis de los puestos que será preciso cubrir en un horizonte limitado.
- Fuentes de reclutamiento de los candidatos.
- Metodología de selección de empleados.
- Acciones destinadas a orientar y socializar al que ocupa un nuevo puesto.
- Formas de evaluar y compensar a los integrantes de la organización.
- La carrera profesional, desde la consideración individual y organizativa.
- El proceso de cambio y las formas de afrontar la resistencia al cambio.
- Tácticas de manejo del conflicto.
- El estrés en el trabajo.

### **1.8. La organización del espacio físico.**

Según Gómez (2002) una biblioteca infantil debe permitir múltiples y muy distintas actividades: mirar cuentos e imágenes, escuchar narraciones, escuchar cuentos, ver historias de teatro, representar títeres, dibujar, jugar, leer, asistir a talleres, etc. Es muy importante que los espacios permitan la interacción libre con los objetos, con los demás usuarios(as) y con el material.

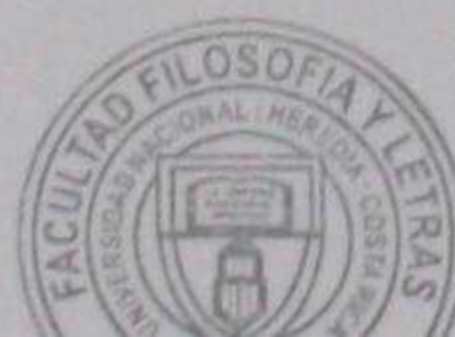
Las condiciones generales de los espacios, según Trueba (1995), citado por Gómez (2002) son:

- Ambiente estimulante y ordenado.
- Cálido y confortable, próximo al hogar.
- Propicio al uso autónomo por parte de los niños, al alcance de todos, visibles, y accesibles.
- Diversidad: facilitar encuentros diversos: grupo grande, niños(as) entre sí, niños(as)-familia.
- Ambiente flexible con espacios polivalentes.
- Evitar los estereotipos en la decoración de los espacios intentando que los niños(as) se sientan identificados con el mismo, lo vivan como suyo y colaboren en la construcción del entorno.
- Facilitar diversas actividades y elecciones diversas.
- Pensando en los adultos con paneles informativos, contactos, invitaciones
- Identificar los espacios con carteles alusivos, colores o símbolos.
- Evitar las interferencias acústicas, determinando las vías de circulación, los accesos, entre otros.

El espacio físico debe ser especialmente acogedor, atrayente y cómodo. El personal de la biblioteca infantil, debe esforzarse para que con su organización y decoración se consiga un lugar atractivo, interesante, sugestivo y a veces mágico que les incite a asistir a la biblioteca infantil.

Existe una normativa general para la distribución del espacio. Al respecto, Gómez (2002) propone las siguientes medidas:

- Zona general : 1.5m<sup>2</sup> por plaza si solo se asiste a actividades como charlas, lectura, entre otras donde no se requiera del desplazamiento y movimiento continuo y, 3 m<sup>2</sup> en actividades recreativas.
- Sala de lectura: 4-5 puestos por cada 1000 habitantes, de 3 m<sup>2</sup> por niño(a).



- Zona de préstamo: 16m<sup>2</sup> por cada 1000 volúmenes en estanterías abiertas. 75-100m<sup>2</sup> en poblaciones de hasta 10.000 habitantes. 100-200 m<sup>2</sup> en poblaciones de hasta 20.000 habitantes. Se aconseja colocar los libros no ya en estanterías sino en cajas para que sean totalmente accesibles a los niños(as).
- Zona de actividades complementarias, organizada de manera que no interfiera en el resto de actividades de lectura, para actividades teatrales, hora del cuento, juegos, etc.

Para proporcionar un buen servicio, la biblioteca infantil debe ser de fácil acceso, su tamaño se deberá determinar de acuerdo al número de usuarios reales y potenciales que viven en la comunidad(es) a las que se brindan los servicios. Además es importante prever las posibles expansiones al diseño original y adaptarse a los requerimientos y necesidades de la comunidad de usuarios.

## **2. La gestión de las bibliotecas infantiles.**

La Real Academia Española (2009) define gestión como "Acción y efecto de administrar", lo cual implica que al mencionar la gestión se refiere a la capacidad de administrar los recursos con que se cuentan, sean estos humanos, materiales, infraestructura, presupuestarios o bien económicos.

Este proceso, para Ponjuán (1998), implica la interrelación de varias funciones como lo son planificar, organizar, dirigir y controlar. Esta misma autora reconoce que cada una de estas funciones tiene diferentes etapas:

- El Planificar considera los siguientes aspectos:
  - Establecimiento de objetivos y políticas
  - Provisión, ordenamiento y selección de premisas e información
  - Establecimiento y selección de alternativas
  - Elaboración del plan

- El Organizar corresponde al proceso de dividir el trabajo a realizar y su coordinación, y en éste se consideran varias etapas:
  - Análisis de los objetivos.
  - Determinación de actividades necesarias.
  - Agrupación por actividades.
  - Análisis de las relaciones entre grupos.
  - Análisis de la información a recopilar.
  - Determinación de las funciones de cada rango.
  - Selección del personal.
  - Diseño de los sistemas de información y control.
  
- Por su parte el "dirigir" es el proceso de conducir y coordinar los esfuerzos laborales de las personas involucradas en la organización. Este componente también es conocido como "mando".
  
- En lo que corresponde a "controlar" se tiene que su objetivo es supervisar las actividades y resultados, lo cual implica:
  - Establecimiento de normas de desempeño como base para la medida de los resultados.
  - Investigación, análisis, diseño, implantación y operación de los sistemas de información.
  - Registros contables y estadísticos.
  - Auditorías, inspecciones, controles y otros métodos de verificación directa.
  - Cálculo de las desviaciones.
  - Técnicas de evaluación de resultados.
  - Determinación de las medidas que tienden a rectificar las diferencias entre resultados y normas de desempeño.

El beneficio de valorar la gestión radica en la prestación de los servicios orientados a los usuarios, pues es a partir de una combinación adecuada de los recursos, que se logran resultados competitivos.

Esta orientación constituye la decisión estratégica de mayor relevancia que una biblioteca o institución debe tomar, por considerarse un aspecto crucial en el proceso de planeamiento, ya que sobre esta base se tomarán todas las decisiones subsiguientes.

La biblioteca enfoca su misión en el usuario, comprende y analiza sus necesidades y bajo esta perspectiva orienta los recursos y servicios. En su misión se refleja las características propias de la comunidad a la que sirve, se enuncia su razón de existir, la función que cumple, su carácter y filosofía.

A partir de estos fundamentos, se establecen los servicios que contribuyen a la resolución de las necesidades de la comunidad y que se pueden implementar en forma realista, conscientes de que la biblioteca debe servir a una población heterogénea, con diferentes intereses y demandas.

Posteriormente establece las metas, los objetivos y las actividades como procesos dirigidos al logro de la misión.

Como lo recomienda Cagnoli (1996), los objetivos se pueden agrupar en tres secciones:

- Servicios, los cuales se establecerán de acuerdo con las necesidades y características de la comunidad, detectadas en la evaluación inicial, y también con la disponibilidad de recursos de manera que su implementación sea factible.
- Recursos, que apoyen las metas y objetivos del servicio orientado al cliente.

- Administración, tales como desarrollo en la organización, actividades cooperativas, relaciones con otras unidades administrativas de la organización a la que se pertenece, asignación de presupuesto, entre otras.

## **2.1. La estrategia en la gestión de la organización**

Cuando se desea abordar el tema de estrategia se debe considerar la existencia de variados enfoques para abordar el mismo. Sin embargo una de las mejores definiciones de estrategia la brindan Thompson, Strickland y Gamble (2008) quienes indican que estrategia "es el plan de acción de la administración para operar el negocio y dirigir operaciones", por lo que su elaboración representa el compromiso administrativo con un conjunto particular de medidas para hacer crecer la organización, atraer y satisfacer a los clientes. Estos mismos autores mencionan lo dicho por Sharon Oster, profesor de la Universidad de Yale, quien manifiesta que una estrategia es el compromiso de poner en marcha un conjunto de medidas para integrar lo correspondiente a la ejecución de acciones que en suma permiten alcanzar lo propuesto. Ellos consideran que la estrategia implica la sumatoria de los movimientos y enfoques que diseña la gerencia de la organización para conseguir que la misma tenga excelentes resultados. En resumen la estrategia representaría el plan de actuación que tiene la dirección para el negocio.

Por su parte, Ghemawat (2007), cita en su libro "Estrategia y el Panorama Empresarial" a Alfred D. Chandler quien define la estrategia como la determinación de las metas y objetivos básicos a largo plazo de una empresa, así como la adopción de líneas de acción y la asignación de los recursos necesarios para llevar a cabo dichas metas.

Desde una perspectiva sistémica, se puede decir que la estrategia es un sistema que incluye procesos de raciocinio, imaginación, decisión y acción, sobre

aspectos internos y externos a la entidad en cuestión, cuyo resultado es un insumo para tomar la decisión de pasar de una situación actual determinada a una situación futura deseada.

A continuación se fundamenta cada componente de la definición anterior:

- Es un sistema porque implica interacción entre procesos de raciocinio, decisión y acción.
- incluye procesos ya que se transforman insumos en salidas o productos.
- Hay raciocinio al inferir un juicio desconocido a partir de otro u otros conocidos. La estrategia empieza con un proceso de razonamiento, que apoyado con información produce inferencias. Esto otorga la dimensión humana básica e indispensable a la estrategia.
- Se da la imaginación al reproducir mentalmente objetos ausentes y crear imágenes mentales de algo no percibido antes o inexistente. Es el segundo proceso en una estrategia, cuyo resultado puede ser ilimitado o altamente creativo.
- Es decisión ya que implica la existencia de diferentes posibilidades y a la vez la elección de tomar decisiones.
- Es acción, la posibilidad de hacer algo. No puede conceptualizarse una estrategia sin acciones pues lo que le da vida es precisamente la implantación de las decisiones que se tomaron y por esto el dinamismo debe estar presente en sus componentes. La inclusión tiene un objetivo adicional que es recordar que, para estos efectos, tan importante es decidir cómo actuar, pues de facto, las mayores dificultades se encuentran al pretender poner en acción lo que se decide. Aunque el dinamismo está implícito en la definición, se encuentra explícito en esta palabra
- Contempla aspectos internos y externos: se refiere a la consideración en los procesos anteriores, tanto de los aspectos internos de una entidad como pueden ser sus recursos, personal, cultura, entre otros, como de los



aspectos externos que incluyen una variada gama de posibilidades, por ejemplo, los proveedores, el gobierno, la competencia, la comunidad, el medio ambiente, otro sector industrial etc. Debe recordarse que aunque se ilustre con ejemplos relacionados con el ámbito empresarial, esta definición es válida para cualquier tipo de estrategia.

- Es una entidad: ente o ser. Colectividad considerada como una unidad. De esta forma se abarca a personas y a organizaciones de cualquier índole.
- El producto es un medio: es importante que se reconozca que la estrategia genera un medio y no es un fin en sí misma, por lo que su guía debe estar compuesta por el destino esperado de tal forma que se pueda diseñar el mejor vehículo.
- Parte de una situación actual determinada: en esta frase se considera que la entidad tiene una posición actual, correspondiente al momento en que se diagnostica para utilizar esa información como insumo en los procesos de desarrollo de la estrategia. Esta posición incluye la consideración de habilidades, recursos, etc.
- Proyecta una situación futura deseada: la orientación hacia el futuro es componente vital pues representa el conjunto de los objetivos y resultados que pueden estar en el futuro y que son deseados por los tomadores de decisiones.

La administración estratégica es entonces, una actividad integral y participativa bajo la que, líderes y equipos, desarrollan procesos continuos de razonamiento decisión y acción, que generan tanto el plan estratégico, como la organización necesaria para la implementación del mismo y los ajustes convenientes para lograr los objetivos planteados tanto a corto como a largo plazo. El plan estratégico "da vida" a la estrategia y es la base de la administración estratégica, pues con éste se le da dinamismo y acción a la visión y objetivos estratégicos o metas que se formulen.

Un plan estratégico es tanto para una persona como para una organización sin fines de lucro, institución, empresa, biblioteca u otro y se puede definir como un proyecto que incluye un diagnóstico de la posición actual de una entidad, la estrategia y la organización en el tiempo de las acciones y los recursos que permitan alcanzar la posición futura deseada.

Como lo expresa Lau (2004), un plan estratégico es una herramienta excelente para vender el proyecto y obtener el apoyo de la comunidad de usuarios y de las autoridades. Las prácticas de planeación estratégica recomiendan involucrar al personal de la biblioteca y a miembros que representen a la comunidad de usuarios. Idealmente, un plan debe crearse con el consenso y con las aportaciones de todas las partes involucradas.

Para Lau, los elementos comunes del plan estratégico comprenden:

- Una misión que establece las metas y los roles esenciales en el plan. Esta declaración debe enfatizar el "qué", más que el "por qué" y el "cómo". La misión de la biblioteca debe estar referida con la misión institucional y establecer cuál es la participación de los diferentes miembros de la comunidad.
- Una visión que se exprese en una declaración breve y precisa sobre lo que el programa espera alcanzar en el corto, medio y largo plazo, es decir, uno, tres o cinco años. Esta visión debe incluir y hacer énfasis en los resultados esperados del programa, más que en los "cómo" o en los "por qué"
- La justificación de las razones, necesidades y beneficios del programa que se pretende crear.
- Las fortalezas y debilidades como resultado del análisis de las capacidades de la biblioteca para llevar a cabo el plan, a partir de analizar los recursos humanos, económicos y materiales con que cuenta.

- El análisis del entorno para conocer los factores externos e internos que contribuirán o limitarán el éxito del plan.
- Las estrategias que establezcan en el enfoque general administrativo y los principios que pondrá en práctica para conducir el programa.
- Los objetivos en los que se describan las metas generales.
- Las acciones que constituyen las principales tareas que habrá que realizar por cada uno de los objetivos.
- Los recursos y requerimientos necesarios para alcanzar los objetivos y metas, es necesario especificar y cuantificar, bajo cada una de las acciones, los recursos humanos y materiales esenciales.
- El presupuesto en el que se estima el costo de cada uno de los recursos que necesita para realizar sus acciones.
- El cronograma en el que se especifican las fechas tentativas en que se espera cumplir con las principales acciones. Ésta será una herramienta para evaluar los avances del programa.

Todas estas acciones son válidas y realidades en muchas organizaciones, sin embargo debe considerarse que no son desarrolladas exclusivamente por los directores, sino que cada vez es más frecuente que se den a través de procesos participativos, como se especifica:

1. Desarrollar un concepto del negocio y formar una visión difundida y compartida de hacia dónde se necesita dirigir la organización.
2. Dirigir la transformación la misión en objetivos específicos de resultado.

3. Desarrollar y dirigir el desarrollo de estrategias que logren los objetivos planteados.
4. Dirigir la adecuación de la estructura organizacional adecuada para la implantación de las estrategias seleccionadas de manera eficiente y eficaz.
5. Sistematizar la evaluación participativa de los resultados, diagnosticarla y propiciar los ajustes correctivos en la misión, los objetivos, la estrategia o la implantación en relación con la experiencia real, las condiciones cambiantes, las ideas y las nuevas oportunidades.

### **3. La evaluación de las bibliotecas infantiles**

#### **3.1. Conceptos generales de evaluación**

El término evaluación ha sido definido de diversas formas y por distintos autores. La Real Academia Española (1992) define la evaluación como la acción y efecto de evaluar, y a la vez como: señalar el valor de una cosa, estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa. No obstante, su alcance es mucho mayor. La evaluación devela información referida al funcionamiento de un sistema, de manera que permite tomar decisiones y elaborar estrategias que tengan como finalidad el perfeccionamiento continuo de la organización o sistema.

La información resultante de la evaluación puede reunirse en cuatro grandes grupos: las fortalezas, que expresan los valores positivos, las debilidades, consideradas las deficiencias del sistema, las oportunidades y las amenazas externas.

Ponjuán (1998), define la evaluación como el "cálculo para calificar y medir el logro y la forma de satisfacer los objetivos propuestos de un determinado sistema o unidad". En esta definición, la autora resalta la importancia de la correspondencia entre los resultados y lo planificado, a partir de los elementos

rectores de la organización (políticas, misión, objetivos), matizados por las condiciones del entorno.

Por otra parte, Arriola (2006), indica que la evaluación es un proceso sistemático que facilita determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de ciertas actividades, además requiere emitir un juicio de valor sobre aquello que se evalúa. Permite articular de forma cualitativa y cuantitativa el grado de cumplimiento de los objetivos marcados por la biblioteca, especialmente definidos en términos de necesidades de los usuarios, e indica su adecuación a las acciones y programas que fueron planificados por la biblioteca.

En el mismo sentido, Hernon y McClure (1994), en su libro señalan que la evaluación "es el proceso de identificar y recopilar datos acerca de servicios o actividades específicos, estableciendo criterios por medio de los cuales puedan ser alcanzados y determinar la calidad del servicio o actividad y el grado con el cual se cumple con los objetivos establecidos. De esta forma, la evaluación debe ser una herramienta para la toma de decisiones que permita ayudar al responsable de la biblioteca en la distribución de los recursos necesarios hacia aquellas actividades y servicios para cumplir de una mejor forma con los objetivos y metas organizacionales".

Es así como el proceso de la evaluación se concibe como una investigación que formula su hipótesis y sus objetivos, define los fenómenos que es necesario analizar, agrupa datos por diferentes vías (documentos, observación, medición, entrevistas, etc.) los analiza y deduce de ellos conclusiones". Menou (1993).

Por lo tanto, la evaluación se constituye en un proceso indispensable de todo programa o proyecto que se implemente y es conveniente realizarlo en las diferentes etapas del proyecto:

- La inicial, cuando se inicia un proceso de planificación, lo que más que evaluación, se le conoce como "análisis de la situación inicial" de la biblioteca.

- La procesual o continua, cuando sistemáticamente se va tomando datos del funcionamiento, persigue la integración total del servicio y la eliminación de las barreras existentes para conseguir este fin. En esta etapa, la planificación y la evaluación parten de la experiencia recogida en la primera etapa y se efectúa una continua retroalimentación del proceso.
- La finalista, que se realiza cuando se comparan los resultados obtenidos al final de un periodo con los objetivos marcados por la biblioteca. Supone una labor de análisis continuo en orden de la obtención de unos resultados que dependen del replanteamiento de cada etapa de la planificación y de la evaluación.

Tal y como lo afirma Fuentes (1999), el proceso de evaluación, requiere como punto de partida plantearse los fines reales que se persiguen, algunos de ellos:

- Establecer un tope que muestre a qué nivel de actuación está funcionando el servicio. Si se hacen cambios en el servicio, esos cambios han de ser medidos respecto al tope establecido.
- Comparar la actuación de diversos centros o servicios.
- Justificar la existencia de un servicio de información. Esta acción supone un análisis de los beneficios del servicio o un análisis de relación entre los beneficios y los costes.
- Identificar causas de fallos o ineficiencias en el servicio con vistas a elevar el nivel de actuación en fechas futuras. Esta finalidad de actuación es a la vez, diagnóstica y terapéutica.

Este mismo autor menciona algunas premisas en relación con la evaluación:

- La evaluación ha de ser capaz de enjuiciar críticamente lo que se va haciendo.
- La evaluación ha de ser eficiente, en términos de la utilización correcta de los medios y recursos necesarios.

- Ha de ser práctica, no puede ser un mero ejercicio teórico, ha de implicarse totalmente en la práctica de un proyecto, en cómo avanza, en los obstáculos que encuentra y en cómo afronta dichos obstáculos.
- Evaluación no es auditoría o control: en la evaluación no solo es esencial el resultado, sino la participación de los integrantes, su grado de motivación, la consecución de objetivos.
- La evaluación no es estadística, aspira a presentar un panorama global de la actuación, tanto desde el punto de vista numérico de resultados, como del punto de vista cualitativo (satisfacción del usuario, de los trabajadores, etc.).
- La evaluación es participación, debe servir para que todos y cada uno de los implicados en un proyecto sean capaces de juzgar, lo más objetivamente posible.

Antes de evaluar, se deben tomar en cuenta tres cuestiones elementales:

- **Para quién:** sea cual sea el tipo de evaluación que se quiera llevar a cabo, esta es distinta según la institución o centro que la realice, de modo que va a estar en función de los objetivos propios de cada centro.
- **Para qué:** la evaluación implica un balance de lo realizado pero, al mismo tiempo, conlleva una visión prospectiva de la situación, intentando prever, en la medida de lo posible, las actuaciones futuras; según esto, antes de recoger los datos hay que definir claramente una política que conlleve conocer lo que realmente necesita el usuario final y, al mismo tiempo. Dar iguales oportunidades de participación en la evaluación a cualquier usuario.
- **Cómo evaluar:** reclama la pertinencia y adecuación de los datos que hay que reunir, así como la capacidad de comprensión de quienes tienen que recopilar los datos.



La evaluación puede ser de dos formas: subjetiva y objetiva.

- Evaluación subjetiva: se basa en opiniones de usuarios para conocer la percepción de la biblioteca y de los servicios que brinda.
- Evaluación objetiva: basada en la recolección de datos estadísticos de los procesos y servicios y en las opiniones del personal de la biblioteca.

De esta manera se entiende que la evaluación es un proceso continuo y constante con resultados cualitativos y cuantitativos, que permite saber si la institución cumple con su misión, objetivos, políticas y funcionamiento, a fin de fundamentar algunas decisiones. Por tanto, su planeación inicia dando respuesta a los siguientes cuestionamientos:

- ¿Qué servicios se evaluarán?
- ¿Cuál es el objetivo de la evaluación?
- ¿Qué método(s) se utilizarán?

En su práctica, la evaluación se debe orientar a la medición de las distintas variables o indicadores, en términos de economía, eficacia y eficiencia. Duarte (1999), explica estos términos:

- **Economía:** se refiere a las condiciones en que la biblioteca adquiere sus recursos financieros, humanos y materiales (personal, colecciones, recursos de información, etc.). El análisis de la evaluación del rendimiento desde el punto de vista de la economía, implica que la adquisición de un recurso debe hacerse en un tiempo adecuado, al costo más bajo posible y con el nivel de calidad preestablecido.
- **Eficiencia:** es la cualidad de la actuación de cualquier organización que mide la transformación, en el mejor ratio posible, de los recursos aportados en productos y servicios. El grado de eficiencia se mide por la relación que se establece entre los bienes y servicios consumidos y los productos y servicios producidos.



- **Eficacia:** se mide por el grado de consecución de los objetivos propuestos por la biblioteca en sus programas de actuación o tácitamente definidos en su misión.

Todo proceso evaluativo implica un programa de ejecución para organizar de forma adecuada las diferentes tareas relacionadas con las etapas principales:

- **La descripción del estado actual:** se realiza con el objetivo de buscar y compilar los datos con el empleo de métodos y técnicas adecuados.
- **El análisis crítico de dicho estado:** donde se emite un diagnóstico de las condiciones en que se encuentra aquello que deseamos evaluar con el propósito de determinar si han ocurrido cambios a partir del diseño preestablecido, y en qué dirección.
- **La etapa de proposiciones:** que permite formular un conjunto de recomendaciones según los resultados obtenidos en la etapa anterior.

La evaluación tiene cuatro niveles dirigidos a la valoración del sistema desde diferentes posiciones. Definir el alcance de la evaluación es imprescindible porque permite esclarecer si se refiere a la eficacia (aspectos técnicos), a la eficiencia (aspectos económicos, los costos), así como los beneficios (de usuarios y proveedores) y finalmente el impacto (resultados y transformaciones ocurridas como efecto del uso).

La evaluación se compone de una cadena de procesos entre los cuales se encuentran:

- Definir los fenómenos a analizar.
- Determinar los niveles e indicadores.
- Recopilar la información.
- Comparar la ejecución con los objetivos.
- Comparar los resultados con las expectativas.
- Valorar la información, determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

- Deducir conclusiones.
- Desarrollar o modificar estrategias y objetivos.
- Perfeccionar la estructura, proyectos, procesos, productos, servicios y la organización en general.

Por las características mencionadas anteriormente, se puede deducir que la evaluación no sólo constituye un elemento esencial del ciclo de planificación, sino que en su propia condición de proceso generado en el seno de la biblioteca necesita también ser planificada.

### **3.2. Los objetivos de la evaluación.**

La evaluación de la biblioteca persigue varios objetivos, entre ellos y quizá el principal, es poner en marcha una serie de procedimientos y actividades que permitan analizar en profundidad la situación actual en cuanto estructura, el funcionamiento de los procesos y servicios y la percepción de los(as) usuarios.

Fuentes (1999) señala que, un proyecto de evaluación de un servicio de información documental tiene tres objetivos fundamentales:

- proporcionar el máximo servicio a sus usuarios
- examinar los programas actuales
- planificar el futuro del servicio en cuestión

El principal resultado de la evaluación es la mejora continua del servicio para satisfacer adecuadamente las necesidades de los(as) usuarios proporcionando servicios de calidad.

La necesidad de mejorar cada día el servicio a los usuarios en cuanto a oportunidad, ahorro de tiempo, versatilidad de medios, el aprovechamiento de la introducción de tecnologías de información y comunicación, entre otros y considerando que cada vez es más difícil obtener presupuesto suficiente para

atender todas las necesidades de las distintas áreas de la biblioteca, obliga a los responsables de las bibliotecas a justificar y demostrar la pertinencia de la inversión a que se sujeta la partida presupuestal asignada, por lo que es indispensable realizar procesos de evaluación que permitan demostrar de manera interna y externa la efectividad de las actividades desarrolladas en los diversos ámbitos de acción.

Por lo anterior, se puede concluir que la evaluación persigue también objetivos tales como:

- Contribuir a elevar el nivel de los procesos, servicios y recursos de la biblioteca.
- Lograr el máximo rendimiento de los recursos de información.
- Detectar cambios en los resultados de la ejecución.
- Determinar la dirección del cambio.
- Fijar la dimensión del cambio, de acuerdo a parámetros establecidos.
- Conocer el desempeño y capacidad de los recursos humanos, financieros y materiales.

### **3.3. La calidad de los servicios de las bibliotecas**

Con el devenir del tiempo, las bibliotecas han tenido que pasar por diversos y hasta radicales procesos de cambio. Los cambios que se experimentan en la sociedad actual, repercuten también en los procesos de planificación y demandan el paso de tareas tradicionales, a la gestión de proyectos, que logren contribuir de manera eficiente a la evaluación de los recursos y servicios que ofrecen a los usuarios.

Hoy en día, la evaluación de bibliotecas se considera como una propuesta que facilita trabajar con lineamientos claros y precisos que permiten alcanzar una gestión de calidad en sus actividades y servicios.

Aunado al proceso de creación y/o implementación de un servicio o actividad, se encuentra la medición o evaluación de su progreso. La evaluación, por tanto, se considera indispensable para medir la calidad del servicio planificado y permite conocer los resultados alcanzados en relación con los objetivos formulados así como introducir los cambios que se consideren apropiados para corregir o ajustar los servicios a la realidad percibida durante la ejecución.

Gómez (2002) señala que “la calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los(as) usuarios”. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal, accesibilidad, entre otros.

La calidad de los servicios, se evalúa desde los enfoques subjetivo y objetivo. Los aspectos de tipo subjetivo son considerados valiosos, ya que permiten conocer qué opinan los usuarios acerca del servicio. Por otra parte, una evaluación de tipo objetivo es analítica y busca elaborar un diagnóstico para describir cómo mejorar los servicios, no solo a través de opiniones, sino por medio de la aplicación de criterios y procedimientos que permiten la obtención de resultados cuantificables y a través de un análisis y diagnóstico, encontrar la forma de mejorar los servicios (Lancaster, 1996).

Según lo explican Ruiz y Martínez (2010), la evaluación de la calidad de los servicios implica revisar una experiencia recibida contra una experiencia esperada, en donde su foco es comparar objetivamente lo que los usuarios desean como atributos de un servicio idealizado contra las condiciones reales.

En el mismo sentido, Hernon y Whitman (2001), mencionan que, en el caso de bibliotecas, la calidad del servicio generalmente es definida en términos de un análisis de discrepancia, o de la diferencia entre las expectativas del usuario (para una biblioteca ideal y sus servicios) y las percepciones sobre una biblioteca en particular y sus servicios.

Por su parte, Miller (2008), señala que el usuario es el único que puede evaluar la calidad, de tal forma que la satisfacción del usuario y la percepción de la calidad del servicio no solo se enfoca al desempeño de un producto o servicio, sino a lo útil o significativo que puede ser para cada usuario.

En síntesis, cuando se evalúan los servicios bibliotecarios es importante considerar además de la utilización de técnicas que permitan cuantificar datos y conocer la opinión de los usuarios, utilizar indicadores que permitan conocer la satisfacción, expectativas y preferencias de ellos.

#### **4. El estudio de las necesidades de información como técnica de evaluación.**

##### **4.1. La manifestación de las necesidades de información**

A lo largo de la historia, las bibliotecas han venido cumpliendo múltiples objetivos, desempeñando diferentes funciones y, por lo tanto, llamándose de muchas y diferentes maneras. Todas ellas sin embargo tienen una misión común, un objetivo claro, idéntico y para cumplirlo ejercen similares funciones. Esta misión, este objetivo se traduce en la satisfacción de las necesidades de información de los(as) usuarios(as).

Según lo manifestado por Santos y Calva (2009), las necesidades de información surgen cuando el individuo ya ha cubierto sus necesidades básicas (alimento, sueño, sed, etc.) de manera aceptable y se encuentra influenciado por factores externos (ambiente, política, educación, economía, etc.), los cuales lo estimularán a que tenga una reacción. Estas necesidades se presentan en todos los aspectos de la vida diaria: en el hogar, en las relaciones familiares, en la vida social, con las amistades, compañeros de trabajo o estudio, etc. También se presentan por curiosidad, así como la necesidad de información y conocimiento impulsa al individuo, también impulsa a la sociedad.

Para una mayor comprensión del término se puede partir de la consideración realizada por Sanz (1994), al decir que las necesidades de información "son necesidades en su más alto nivel, es decir, el ser humano al haber satisfecho las necesidades básicas y ser consciente o tener raciocinio, siente la necesidad de conocer lo que sucede a su alrededor". Esta posición es compartida por Calva(1991), al expresar que "la necesidad de información es un concepto que responde a una "necesidad", en este caso de un nivel más alto, utilizado para indicar lo que cada persona requiere para desarrollar su trabajo en el área de su competencia y está íntimamente relacionada con los servicios de información que ofrece una biblioteca

Por otra parte Leckie,G, Pettigrew , K y Sylvain, C (1996) coinciden en que "la necesidad de información emerge de situaciones pertenecientes a una tarea específica que está asociada con una o varias funciones de trabajo desempeñadas por el profesional. Por tanto, una necesidad de información no es constante y puede verse influenciada por una serie de factores como los pauntados por los autores anteriores.

Estas definiciones, presentan el surgimiento de la necesidad de información a partir de la actividad que realiza el usuario, se reconoce el carácter dinámico de las necesidades y destacan la especificidad de la tarea, de la profesión y el carácter peculiar de ésta.

Efectivamente, las necesidades de información constituyen un concepto que responde a una necesidad o necesidades y se presentan cuando una persona tiene un problema que resolver y carece de la información necesaria, ya sea de conocimientos teóricos o prácticos, referentes de un hecho, trabajos previos o incluso reconocer que no se ha realizado ningún registro de ello para resolverlo; después, su deseo de resolver ese problema que se le plantea lo lleva a comportarse de cierta forma, en este caso será buscar la información que necesita.

Según los planteamientos de Núñez (1987) las necesidades pueden dividirse o clasificarse de la siguiente manera:

- **Objetivas:** Son las necesidades que existen conscientemente en el individuo, el deseo es obtener información que piensa que le falta para darle una solución satisfactoria a un determinado problema. Se le conoce como el nivel psicológico de la necesidad informativa.
- **Peculiares:** Son las necesidades que no están en forma consciente en el individuo y se determina por la temática, la estructura del tipo de actividad para la cual el individuo necesita la información.

Así lo explica Wilson (1983) al señalar que existen factores internos y externos que se encuentran vinculados o que influyen en las necesidades y conducta de búsqueda de información del individuo, estos son:

- **Factores psicológicos:** Dentro de este factor existen tres tipos de necesidades que se interrelacionan y que son conceptualizadas por el autor de la siguiente manera : necesidades fisiológicas: son las necesidades básicas que debe satisfacer el individuo como el abrigo, la alimentación, etc., necesidades afectivas: también llamadas psicológicas o sentimentales, que responden a las necesidades de logro, poder y sociabilidad y necesidades cognoscitivas : las cuales se encuentran relacionadas con las necesidades de aprender (destrezas, habilidades, entre otras)
- **Factor del trabajo :** Este aspecto influye en la búsqueda de información de una persona, ya que es en este contexto donde se generan mayores necesidades cognoscitivas en el individuo, las cuales son provocadas por el desempeño de las tareas propias, el desarrollo del planeamiento y la toma de decisiones en la ejecución de cualquier tarea laboral.

- Factor de los medios en que se desempeña el individuo: La conducta de la búsqueda de información está en función de los diferentes ambientes en que éste se desenvuelve, por ejemplo el ambiente económico interviene en la medida en que éste definirá los canales de información por utilizar, así mismo el ambiente educativo y familiar pueden generar en el sujeto un interés o por el contrario una apatía en cuanto al acceso en la búsqueda de información.

Esto lo reafirma Calva (2007), quien destaca como factores externos el ambiente, que incluye las presiones que el ambiente externo ejerce sobre el sujeto, como los aspectos sociales, económicos, educativos, etc. El medio ambiente ejerce una influencia o presión en el ser humano y provoca una respuesta; estas reacciones se procesan en el cerebro y se convierten en necesidades.

Estos factores varían de comunidad a comunidad, es decir, no son los mismos y propician la existencia de diferentes tipos de necesidades de información.

Los factores internos corresponden a las características particulares de cada persona: conocimientos, experiencia, habilidades, capacidades, etc. Para una biblioteca, la distinción de los factores internos significa conocer a sus comunidades de usuarios, o sea, conocer sus características. Aquí se involucran los psicológicos o emocionales, factores que, al tratarse de los del usuario, lo presionan a tener una necesidad de información, los cuales, en combinación con los externos, originan las necesidades de información.

La combinación de ambos factores, cuando inciden en el usuario, lo conducirán a buscar la satisfacción de sus necesidades y propiciarán la aparición de un comportamiento informativo.

Una vez expuestos los factores más relevantes que influyen en la necesidad de búsqueda de información, es importante señalar que para que exista una oportuna satisfacción de las necesidades se debe establecer una estrecha comunicación entre el bibliotecólogo(a) y el usuario(a), de modo que una vez identificada la necesidad real, ésta pueda ser satisfecha.



Conocer las necesidades de información de manera profunda permite desarrollar, tal y como lo indica Santos y Calva, "una colección de materiales documentales cuyo contenido responda con efectividad a las necesidades de información de la comunidad a la que sirve" (2009). También permitirá desarrollar servicios y productos que respondan a éstas.

Por lo expuesto en párrafos anteriores es conveniente que las bibliotecas realicen de forma constante estudios de la comunidad, que le permitan determinar los intereses y demandas actuales de sus usuarios y con base en éstas, diseñar los servicios de información que permitan satisfacerlas.

#### **4.2. Los estudios de la comunidad.**

La palabra comunidad supone la "organización de personas que se perciben como una unidad social cuyos miembros participan en algún rasgo, interés, elemento, objetivo o función común con conciencia de pertenencia, situados en una determinada área geográfica en la cual la pluralidad de personas interaccionan más intensamente entre sí, que en otro contexto". Solano (1991).

Al estar los miembros de una comunidad situados en una determinada área geográfica, resalta su sentido de pertenencia, comparten o hacen comunes determinadas condiciones de vida, y al hacerlo, generan nuevas y propias condiciones de convivencia, nuevas necesidades, proyectos sociales y actividades de interés común.

En su papel de promotora de estímulos culturales y educativos, la biblioteca infantil, atiende las necesidades de información de los habitantes de la comunidad en la cual está inmersa. De ahí que el estudio de la comunidad es un proceso indispensable para la implantación o evaluación de un servicio de información.

De acuerdo con Chacón, (1995), "el diagnóstico de la comunidad es un medio indispensable para conocer la variabilidad cultural que existe en determinada población y es a partir de un diagnóstico de este tipo que se puede responder con pertinencia a las características y necesidades reales que posee una comunidad". Afirma que, "cuando no se toma en cuenta un estudio de esta índole, se incurre en prácticas desvinculadas con la realidad, que desestabilizan principalmente a quienes se encuentran en un proceso de formación". Cagnoli (1996), por su parte, indica que cuando se realiza un diagnóstico de la comunidad, se evalúa la situación actual de la misma, para conocer la necesidad y las demandas de los diferentes grupos y sus actitudes hacia la biblioteca; incluye además analizar las características de los(as) usuarios reales, aquellos que pueden ser usuarios y los que necesitan ser servidos y no lo son.

La misma autora está de acuerdo con Pichardo quién indica que "el diagnóstico debe evidenciar criterios generales o parámetros que orienten la puesta en práctica del proyecto, tomando en cuenta parámetros tales como la viabilidad o posibilidad real y efectiva de que el proyecto pueda ser ejecutado de acuerdo con la realidad y al contexto donde se pondrá en práctica, así como el parámetro "trascendencia social" del proyecto, que se refiere a la capacidad para producir cambios o variaciones en los destinatarios. (Chacón,1995).

Es así como el análisis de la comunidad tiene como fin el conocimiento del entorno de la biblioteca y la identificación de las necesidades de los habitantes en relación con la oferta de la biblioteca.

Es importante considerar que todo proyecto que busque el mejoramiento y el bienestar de sus usuarios debe tener en cuenta su procedencia y su realidad sociocultural, ya que no se puede pretender que el niño o la niña interiorice formas de vida ajenas a su realidad, pues esto solo representaría una ruptura personal, un irrespeto a su identidad y una pérdida de tiempo y esfuerzo.



De acuerdo con lo anterior, al elaborar un diagnóstico comunitario, la misma autora, sugiere considerar los siguientes aspectos:

- **Composición de la población**

Teniendo en cuenta aspectos tales como:

- Distribución de la población según: la edad, el sexo, el estatus marital, la forma de vida (rural y urbana), agrupaciones sociales (ocupación, religión, clase) y tamaño de la familia.
- Inmigración y emigración: se refiere a la información general sobre los pobladores de la comunidad, estos datos permiten determinar la predominancia de ciertas características entre la población, que distinguirán a una comunidad de otras.

- **La cultura como un todo**

Busca información sobre el modo de vida de las personas que habitan en determinada comunidad. Se recopilan datos en cuanto a predominancia de intereses, valores, motivos u objetivos, costumbres, tradiciones, normas y pautas.

- **Lenguaje**

Se recopilan datos sobre el lenguaje predominante en la comunidad analizando elementos referentes a vocabulario, para ello se tomará en cuenta la pobreza o riqueza, palabras, jerga, palabras y frases con mucha connotación emocional, entre otros aspectos a considerar.

- **Comunicación**

Se refiere a los medios de comunicación de los cuales se vale la población para socializar. Es decir, si tienen facilidades para informarse por medio de la prensa, la radio y la televisión, así como si tienen accesibilidad al teléfono.

- **Registros**

Se determina la posibilidad de escritura entre la población.

- **Construcción de edificios**

Se investiga todo lo relacionado con la existencia de empresas de construcción dentro de la comunidad (talleres de ebanistería, carpintería, eléctricos, entre otros).

- **Poblamiento**

Se obtiene información referente a los servicios públicos accesibles para los pobladores de la comunidad:

- Tipo y condiciones de las calles y cantidad de tráfico.
- Servicios sanitarios (drenaje, recolección de basura, limpieza de calles).
- Parques públicos (accesibilidad, localización, uso y conservación, campos de juego y de deportes).
- Servicios urbanos o rurales (bomberos, salud, CCSS, centros de salud, municipalidades, bibliotecas, entre otros).
- Actividades sociales y religiosas de la comunidad.

- **Infraestructuras**

Se estudian las condiciones físicas de las distintas edificaciones propias de la comunidad como: condiciones de las viviendas y edificios que existen en la comunidad (comerciales, industriales, diversiones, para la educación, entre otros).

- **Explotación de recursos naturales**

Se investiga sobre las costumbres y prácticas que llevan a cabo los pobladores, en relación con el uso de los recursos naturales.

- **Trabajo**

Se estudian aspectos tales como: distribución del tiempo entre trabajo y ocio, división del trabajo por sexos, sueldos y salarios (ingresos), existencia de desempleo o vagabundería.

- **Nivel de vida y rutina diaria**

Se investiga sobre la satisfacción de necesidades primarias y el acceso que tienen los pobladores a distintas comodidades. Se estudian las actividades cotidianas de la comunidad en general. Se analizan aspectos como: nivel de vida y nivel real en cuanto a la calidad y cantidad de recursos a los que tengan acceso, rutina diaria de los pobladores (actividades cotidianas), conceptos sobre diversión y el recreo (preferencia cultural de unas actividades y rechazo de otras).

- **Recreación**

Se determinan fuentes de diversión, estudiando las actividades que se realizan en la comunidad para aprovechar el tiempo libre y los espacios destinados para ello, incluyendo aquí los servicios públicos existentes para la recreación (balnearios, playas, parques, cines, lugares para espectáculos).

- **Problemas sociales**

Se identifica la problemática social de la comunidad y los efectos que provoca en los miembros de la comunidad, estudiando aspectos como: nivel de alcoholismo y afición a los estupefacientes, pobreza (causas, actitudes sociales, mendicidad), desamparo (huérfanos, viudas, divorcios, abandono), delincuencia (frecuencia, causas, tipo, actitudes ante la delincuencia, problemas de agresión, entre otros).

- **Infancia y niñez**

Se recopila información sobre la crianza de los(as) niños(as), condiciones ofrecidas en cuanto a oportunidades de desarrollo y recreación que se les ofrece.

- **Socialización**

Se investigan todos aquellos datos relacionados con las características de convivencia de los miembros de la comunidad, que son transmitidas en un primer momento por el núcleo familiar.

Estos aspectos, permiten obtener un conocimiento de la realidad circundante de la comunidad que se desea investigar y constituirá a la vez, el punto de partida de todo proyecto que busque beneficiar a una determinada comunidad.

#### **4.3. Los estudios de usuarios**

Cuando se atiende a un sector de la sociedad, cada biblioteca, requiere conocer cuáles son las necesidades de información de dicho sector. Por tal motivo, cuando se estudian los(as) usuarios(as) se debe tener en cuenta que existen una serie de factores de índole social y familiar que van a influir en las necesidades e intereses de los mismos(as).

Al conceptualizar los estudios de usuarios, Bustamante (2003) hace mención a una serie de definiciones que diversos autores han hecho al respecto, señalando lo siguiente: "los estudios de usuarios como el medio eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema". Por lo tanto "un estudio de usuarios puede entenderse como un conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o grupos y su comportamiento en la búsqueda y uso de información. El aplicar dicha técnica de investigación nos lleva a enfrentar los problemas que usualmente tenemos los bibliotecarios en relación con los servicios de información".

Según Monfasani y Curzel (2006): "el estudio de usuarios trata de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información, establecer las necesidades y lograr la satisfacción de los usuarios. Se basa, por un lado, en observar su comportamiento frente a los servicios que se les presentan y al manejo de los recursos documentales, teniendo en cuenta sus motivaciones y necesidades."

De acuerdo con las definiciones anteriores, quienes trabajan en una biblioteca deben comprender a los usuarios para poder resolver sus requerimientos, o problemas. Esta comprensión supone el percibir e identificar sus características a través de una continua interacción con ellos.

La interacción que se establece entre la biblioteca y el usuario, supone un proceso ineludible en la planificación de servicios de información, que le facilitará la identificación de las necesidades de los usuarios para lograr entender, reconocer y determinar sus requerimientos de información.

Con la realización de los estudios de usuarios, los gestores del proyecto logran conocer con exactitud hacia dónde y cómo deben realizar su desarrollo futuro con miras a satisfacer los requerimientos de los usuarios de la Biblioteca Infantil.

Hernández (2008) resume algunos propósitos de los estudios de usuarios:

- **Detectar las necesidades de información.** Entendiendo que una necesidad de información es una condición de carencia en la cual un sujeto requiere cierta información para cubrir esa carencia y lograr un propósito de uso genuino o verdadero.
- **Identificar el comportamiento del usuario durante la búsqueda de información.** De este tipo de estudio se derivan las necesidades de información, las cuales proveen los datos para elaborar programas de formación de usuarios.
- **Evaluar la satisfacción del usuario.** Para medir la satisfacción es imprescindible haber realizado estudios sobre las necesidades de información y de comportamiento durante la búsqueda, de tal manera que si se hace una comparación entre las colecciones que se posee y los servicios que se ofrecen, y lo que requiere y hace el usuario, se tiene una primera evaluación sobre las colecciones, los servicios, las instalaciones, el equipo y el mobiliario.
- **Determinar la actitud del usuario hacia la unidad o especialista de la información.** Las colecciones, el servicio y en general el trato que se le da a la comunidad de usuarios crean una forma de respuesta, un comportamiento y

una opinión; precisar lo que piensan acerca de las unidades, los servicios y los especialistas de la información, lleva a comprenderlos mejor.

Por otra parte, Rojas (1998) recomienda que en un estudio de usuarios(as) es importante plantear una serie de interrogantes que nos definan ¿quién es el usuario(a)?, ¿qué le interesa?, ¿por qué tiene ese interés particular? y ¿cuáles son las necesidades actuales de información que tiene el usuario(a)? Partiendo de estas hipótesis, el bibliotecólogo(a) encargado(a) del estudio definirá los objetivos que quiere alcanzar y las estrategias a seguir para realizar la investigación pertinente.

Partiendo de lo anterior, se puede decir que el estudio de la comunidad, tanto como el estudio de las necesidades de los(as) usuarios son instrumentos primordiales de evaluación para conocer o actualizar los datos que se tienen sobre los diferentes usuarios, para determinar que tan eficaz es la biblioteca para la atención y satisfacción de sus necesidades de información y a la vez para que la biblioteca evalúe la calidad de los servicios que se ofrecen y de esta forma retroalimente o reformule las estrategias necesarias para que la población meta haga uso efectivo de los recursos bibliográficos que se les proporcionan y sobre todo resuelva sus necesidades.

## **5. Los modelos de evaluación de bibliotecas.**

Cuando se procede a realizar una evaluación surge la necesidad de seleccionar o formular un modelo de evaluación. Hablar de métodos o modelos de evaluación, es hablar de cómo en la práctica, se desarrolla el proceso de evaluación. Toda biblioteca deberá en primer instancia, definir el método o modelo que aplicará. Existen algunas iniciativas desarrolladas en el ámbito bibliotecario para medir y evaluar el rendimiento de las bibliotecas, dirigidas en su mayoría a la evaluación de servicios bibliotecarios universitarios.



Algunos de estos tienen como premisa que la calidad que se percibe de un servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas del cliente y las cualidades del servicio.

Entre los más conocidos están el modelo Parasuraman, Zeithami y Berry (1995) o modelo SERVQUAL, LIBQUAL, que es una adaptación del modelo anterior, desarrollada en el año 2001 por un consorcio formado por más de doce bibliotecas americanas en conjunto con la Association of Research Libraries (ARL), el modelo SECABA que constituye una herramienta desarrollada también a partir de LIBQUAL para evaluar la calidad de servicios en bibliotecas universitarias, el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad, conocido como EFQM de excelencia, el modelo propuesto por Arriola Navarrete y las listas de indicadores como las propuestas por organizaciones como REBIUN (Red Española de Bibliotecas Universitarias), IFLA (Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias y la ANUIS (Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior, México).

A continuación se describen brevemente los modelos mencionados:

### **5.1. El modelo SERVQUAL.**

Este modelo se fundamenta en la premisa de que todos los usuarios de servicios poseen una expectativa de calidad del servicio que se les oferta. Utiliza cinco dimensiones de abordajes, destinadas a medir la diferencia entre la expectativa del usuario y la satisfacción con el servicio utilizado, así caracterizadas:

1. Agilidad en la atención: servicios ejecutados con rapidez y responsablemente.
2. Confiabilidad: empleados con conocimiento y capacidad para ejecución de los servicios.
3. Calidad en la atención: atención personalizada, empeño en atender las necesidades del usuario.

4. Instalaciones físicas y ambientes adecuados: apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación.
5. Garantía de servicios. Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.

En los procesos bibliotecarios, el SERVQUAL busca identificar la diferencia (gap) entre la expectativa del usuario en relación con la calidad de un servicio y su opinión en relación con los servicios ofrecidos por la biblioteca (Cook y Thompson, 2000).

## **5.2. El modelo LIBQUAL.**

Es un modelo basado en SERVQUAL que proporciona a los usuarios de la biblioteca la oportunidad para opinar sobre los servicios y la manera en que éstos responden a sus necesidades y expectativas.

LIBQUAL es un conjunto de herramientas que permiten medir la calidad del servicio que prestan las bibliotecas universitarias de acuerdo a las opiniones de los usuarios. Esta encuesta detecta la calidad de los servicios a partir de las percepciones de los usuarios. Fue desarrollada por la Association of Research Libraries (ARL) y tiene como objetivos:

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario.
- Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que los usuarios perciben como (servicios de) calidad.
- Recoger e interpretar retroalimentación de los usuarios (a lo largo del tiempo).
- Identificar las buenas prácticas.
- Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos.

- Ofrecer información de evaluación comparable con otros centros homogéneos (benchmarking).

Analiza las tres grandes dimensiones o aspectos, a partir de las percepciones y las expectativas de los usuarios:

- Valor Afectivo del Servicio
- La Biblioteca como Lugar
- Control de la Información

### 5.3. El modelo SECABA.

Constituye una herramienta en línea bajo el esquema de evaluación de calidad compuesto por criterios subjetivos que está basado en el modelo de evaluación LibQUAL. Fue implementada por el grupo de investigación de la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Granada, para la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias basada en satisfacción de usuarios.

Detecta la calidad de los servicios bibliotecarios a partir de la percepción de los usuarios (mide el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados).

De acuerdo con este modelo, la calidad de los servicios de la biblioteca se mide en tres dimensiones:

- Control de la información: ¿los recursos informativos de la biblioteca (impresos o electrónicos) cubren las necesidades de los usuarios? ¿Puede el usuario localizar la información fácilmente por el mismo?
- La biblioteca como lugar (espacio): ¿es la biblioteca un lugar confortable y apropiado para estudiar, investigar, para trabajar individualmente o en grupo?



- Valor afectivo del servicio: mide las competencias del personal de la biblioteca para responder a las preguntas planteadas por los usuarios (grado de comprensión, fiabilidad, atención, disposición...)

#### **5.4. El modelo EFQM**

Este modelo fue desarrollado en el año 1991 por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y se fundamenta en los principios de la gestión de calidad total. Basa su desarrollo en la autoevaluación de las organizaciones como método de mejora continua.

El modelo propone un repaso por todos los aspectos que puedan determinar los resultados finales para identificar las áreas que deben ser potenciadas y aquellas en las que se debe implantar acciones de mejora.

Está compuesto por nueve criterios en los que destacan los denominados "agentes facilitadores", que se refieren a lo que hace la organización y cómo lo hace, y los "resultados" que dan cuenta de los logros obtenidos por la organización respecto a todos los grupos de interés (clientes, trabajadores, sociedad) y en relación a los objetivos globales. La premisa establecida por el modelo explica cómo los agentes facilitadores son los determinantes de los resultados alcanzados.

Los criterios que contempla este modelo, se resumen a continuación:

- Liderazgo: se refiere a la responsabilidad de los equipos directivos de ser los promotores de conducir la organización hacia la excelencia.
- Política y estrategia: revisa en qué medida la misión, visión y valores de la organización, están fundamentadas en la información procedente de indicadores relevantes (rendimientos, investigación, creatividad, etc.), así como las necesidades y expectativas de los clientes y otros grupos de interés.
- Personas: considera la gestión de recursos humanos de la organización y los planes que desarrolla para aprovechar el potencial de los profesionales.

- Recursos y alianzas: evalúa cómo gestiona la organización los recursos más importantes (financieros, materiales, tecnológicos, información), con excepción de los recursos humanos, y las colaboraciones que establece con organizaciones externas.
- Procesos: se refiere al diseño y gestión de los procesos implantados en la organización, su análisis y cómo se orientan a las necesidades y expectativas de los clientes.
- Resultados relativos a los clientes: se refiere tanto a la percepción que los clientes tienen de la organización, medida a través de encuestas o contactos directos, como a los indicadores internos que contempla la organización para comprender su rendimiento y adecuarse a las necesidades de los clientes.
- Resultados relativos al personal: se refiere a los mismos aspectos que el criterio anterior pero en referencia a los profesionales de la organización.
- Resultados referidos a la sociedad: analiza los logros que la organización alcanza en la sociedad. Para ello considera la repercusión de la organización sobre el medioambiente, la economía, educación, bienestar, etc.
- Resultados clave: evalúa los logros de la organización respecto al rendimiento planificado.

### **5.5. El modelo de Arriola Navarrete**

Este modelo constituye otra de las propuestas para evaluar la gestión de la calidad en bibliotecas universitarias. La estructura del modelo utiliza indicadores cualitativos y cuantitativos contemplando siete áreas de actividad:

- Datos generales de la biblioteca
- Recursos financieros
- Recursos humanos
- Recursos materiales: espacio y equipamiento

- Procesos técnicos
- Colección
- Servicios

De acuerdo a este modelo, para efectuar la evaluación es necesario contar con un buen conjunto de indicadores que estén adaptados a las características particulares de la biblioteca bajo observación, con lo cual, los resultados obtenidos a partir del proceso podrán ser más pertinentes y útiles para la toma de decisiones.

#### **5.6. El modelo de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de Bibliotecarios (IFLA). Sección de Bibliotecas Públicas.**

Este modelo aporta una guía completa para la medición de la eficacia de las bibliotecas públicas. Se basa en ocho principios fundamentales: la medición de la eficacia debe formar parte del proceso de gestión, las mediciones deben relacionar la eficacia con las necesidades de los consumidores, las mediciones deben evaluar la eficacia dentro de los límites establecidos por los niveles de recursos disponibles, la eficacia debe medirse en el contexto de los objetivos de la biblioteca, las bibliotecas públicas proporcionan un conjunto de servicios diferentes, el nivel de medición debe estar determinado por el grado de pormenorización necesario, la comparación es un aspecto fundamental y las mediciones básicas deben adaptarse a las circunstancias locales.

#### **5.7. El modelo ANUIS (Asociación Nacional de Universidades e instituciones de Educación Superior de México).**

Esta Asociación desarrolló un sistema evaluativo que combina las principales áreas de actuación para la evaluación en bibliotecas con criterios valorativos que permiten la interpretación y el análisis de los datos bajo los indicadores: efectividad, eficacia, eficiencia, suficiencia, actuación. Contempla cuatro

categorías de análisis que abarcan las tareas y funciones que realiza la biblioteca. Estas categorías son: la estructura organizacional, los recursos, la colección documental y los servicios.

Este modelo desarrolla ampliamente cada uno de los criterios evaluados y facilita la adaptación de los mismos de acuerdo a las necesidades de desarrollo de cada institución.

### **5.8. El modelo REBIUN (Red Española de Biblioteca Universitarias)**

El modelo REBIUN cuenta con una guía con indicadores de rendimiento y calidad en bibliotecas, con el objetivo de establecer normas y directrices que faciliten la puesta en marcha de nuevos servicios o actividades dentro del ámbito de las bibliotecas universitarias.

Los indicadores utilizados, se elaboraron de acuerdo a la normativa ISO 11620 y se dividen en un esquema de indicadores de áreas de actividad, siguiendo la estructura de la misma norma, a saber: objetivo del indicador, ámbito de aplicación, definición del indicador, método, cálculo, interpretación de los factores que afectan el indicador, fuentes e indicadores relacionados.

La guía abarca diez áreas de actividad: opinión del usuario, datos generales, provisión de documentos, suministro de documentos, préstamo de documentos, préstamo interbibliotecario, información bibliográfica, búsqueda en catálogos, instalaciones y servicios técnicos.

El proceso de evaluación que sigue REBIUN se lleva a cabo en las siguientes fases: recogida de datos (estadísticas), procesamiento de datos (utilización de indicadores), interpretación de los resultados y toma de decisiones. Todo el proceso discurre en términos de calidad, que se define, como aptitud para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Las metodologías, herramientas y/o modelos expuestos utilizan criterios de evaluación similares, cada una desarrolla procesos de evaluación con la aplicación de indicadores, para mejorar e incrementar la calidad de los servicios bibliotecarios.

Es evidente que no existe un modelo estándar, y la mayoría de ellos, han sido desarrollados para la evaluación de bibliotecas universitarias. Sin embargo, podrían adaptarse a otros tipos de bibliotecas.

Tomando en cuenta estas consideraciones, para la evaluación de los servicios de la Biblioteca Infantil "Miriam Álvarez Brenes", se hace una adaptación basada en el diagnóstico, mediante la selección de varios elementos de los modelos expuestos que se describe en el siguiente capítulo.



**CAPÍTULO III**  
**PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO**

### **3.1. Enfoque de la investigación.**

La investigación se desarrolló desde el enfoque mixto, ya que para la recolección de información se utilizaron técnicas cuantitativas y cualitativas.

Hernández, Sampieri y otros (2006) consideran que el enfoque mixto “representa el más alto grado de investigación o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo”. El autor afirma que este tipo de enfoque constituye el mayor grado de investigación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo, donde ambos se combinan durante el proceso de investigación.

Desde hace varias décadas, en la investigación educativa y todas aquellas otras ramas de conocimiento que prefieren el análisis social se ha generado una discusión sobre el abordaje metodológico de los problemas en estudio, la cual tiene como trasfondo las percepciones de las distintas corrientes de pensamiento y sus correspondientes paradigmas acerca de la forma en que se adquiere conocimiento científico valedero. El denominador común de dichas discusiones gira en torno a los alcances reales de la precisión, objetividad e interpretación de los fenómenos en estudio, lo cual ha dado paso a distintos enfoques metodológicos que son defendidos por unos, criticados por otros o armonizados entre aquellos que entienden que el conocimiento de lo social es un proceso en constante transformación y por lo tanto producto de verdades relativas que entran en frecuente cuestionamiento y transformación.

Desde el punto de vista metodológico, están quienes defienden el enfoque cuantitativo para el tratamiento y análisis de los datos, utilizando interrogantes que permitan medir los comportamientos sociales de una forma homogénea y estandarizada, razón por la que en la recopilación de datos utilizan instrumentos como encuestas y cuestionarios de respuesta cerrada que brinden información susceptible a análisis estadísticos con distinto grado de complejidad para

descubrir lo común y lo diferente entre los sujetos o hechos estudiados. De esta forma se logran describir y explicar características y comportamientos pero desde una perspectiva externa al fenómeno estudiado, razón por la que son criticados por quienes, desde la fenomenología, insisten en la importancia de adentrarse en las particularidades internas del hecho bajo estudio para obtener explicaciones más completas e integrales.

Esta última posición es la que ha dado lugar al enfoque cualitativo, preocupado por captar los sentimientos, visiones, percepciones, reacciones de los actores sociales ante determinadas circunstancias vinculadas con el hecho que se está estudiando, lo cual permite su análisis de una forma más vivencial, humana, interna y de conjunto. Para ello se utilizan instrumentos como las guías o bitácoras de observación participante y no participante, las entrevistas, cuestionarios de respuestas abiertas, etc.; con los cuales se intentan captar esas visiones de los sujetos. De esa forma se propicia una interacción con el investigador, sus problemas e hipótesis, mientras que la interpretación de resultados da paso a la explicación guiada por el investigador que vincula sus supuestos teóricos con la realidad expresada por los informantes, razón por la que con frecuencia se acude a la incorporación de descripciones y narraciones aportadas por los mismos actores que forman parte de la investigación.

Aunque en algunos momentos dichos abordajes se plantearon como dicotómicos, hoy son más los estudiosos, tal y como lo plantea Gibaja (1988), que abogan por una interpretación donde las necesidades vienen dadas por los problemas de estudio y no por la preferencia de un método u otro. De esta manera, según sean los problemas se puede acudir a técnicas cuantitativas de recolección y análisis de interpretación de datos para describir y explicar características generales y externas propias del objeto de estudio, cuyo conocimiento se amplía y precisa aún más cuando se emplean otras técnicas de corte cualitativo para comprender y explicar mejor el fenómeno analizado, pero visualizándolo desde adentro, en sus expresiones afectivas, emocionales y prospectivas por medio de la utilización

rigurosa de técnicas cualitativas, apropiadas y debidamente validadas por el investigador; opción que hemos asumido en el estudio que hemos emprendido.

### **3.2. Tipo de investigación.**

El tipo de estudio realizado corresponde a la categoría de investigación exploratoria-descriptiva. Se encuentra en el nivel exploratorio debido a que la revisión de la literatura reveló un escaso abordaje de la evaluación integral en bibliotecas infantiles, en los que los pocos estudios realizados se realizan solamente desde perspectivas cuantitativas, dejando de lado el estudio de aspectos de trascendencia para evaluar y proponer alternativas que garanticen su adecuado funcionamiento y el cumplimiento de la misión y objetivos con que fueron creadas. Lo anterior concuerda con la definición de Hernández y otros (2006) en la que establecen que los estudios exploratorios se efectúan normalmente, "cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes".

No obstante, la investigación abarca un nivel mayor de profundidad al analizar la situación actual de los servicios de información de la biblioteca infantil "Miriam Álvarez Brenes", mediante una descripción exacta de la planificación, procesos, actividades y satisfacción del usuario. El análisis se logra por medio de la aplicación de un modelo de evaluación cuyo procedimiento se describe paso a paso.

Por eso también se encuentra dentro del tipo de investigación descriptiva, que se define como la investigación que "comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición de los fenómenos y su proceso. Es decir, cómo una cosa, grupo o persona funciona en el presente". (Barrantes, 2006).



### **3.3. Modelo aplicado en la evaluación de la Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes”. (BIMIAL).**

Para la evaluación desarrollada en la BIMIAL se realizó una adaptación de varios elementos de los modelos descritos en el capítulo anterior.

El modelo aplicado comprende seis etapas que son: planificación, recolección de los datos, análisis e interpretación de los datos, valoración de los datos, conclusiones y recomendaciones y propuesta de estrategias de gestión.

#### **3.3.1. Planificación (Primera etapa).**

La etapa de la planificación comprende:

##### **3.3.1.1. La socialización y comunicación.**

La puesta en marcha de la investigación inicia con un proceso de socialización y comunicación. Una vez seleccionada la biblioteca a evaluar, en este caso la BIMIAL, se propone la realización de la investigación ante la coordinadora de la biblioteca para obtener su aprobación, a quién se le describe el objetivo del proyecto, así como los beneficios que brindaría a la biblioteca.

Una vez obtenida la aprobación del proyecto, se presenta la propuesta al personal de la biblioteca infantil, quienes se comprometen a proporcionar la información necesaria para la ejecución del proyecto.

##### **3.3.1.2. El conocimiento de la organización y su entorno.**

Este proceso se realiza mediante la observación, revisión de documentos y conversación con el personal y usuarios. En este caso en particular, fue un proceso medianamente sencillo porque la investigadora conocía de antemano el proyecto de la biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes.

### 3.3.1.3. La definición de criterios de evaluación.

Sobre la base de la relación que existe entre los principios de la evaluación, la calidad y la gestión de información, se consideró oportuno abordar, para esta propuesta metodológica los criterios que permitan evaluar los servicios de una biblioteca infantil, desde la perspectiva de los usuarios. Estos criterios abarcan los aspectos relevantes de la biblioteca infantil: ambiente, usuarios, recursos, servicios y productos. Se establecen dos grandes grupos de criterios: generales, aquellos que son importantes en todo tipo de biblioteca y específicos, característicos de las bibliotecas infantiles.

- **Ambiente (interno y externo):** está integrado por diversos componentes (entidades y procesos) susceptibles de medirse. La información recopilada contribuye en la toma de decisiones.

En el ambiente, se consideran como elementos objeto de evaluación:

- Ambiente interno

- Modelo de gestión (estructura orgánica, reglamentación, programas de trabajo y marco estratégico).
- Mecanismos de comunicación utilizados en la biblioteca para la divulgación de sus servicios.

- Ambiente externo

- Segmentación de mercado: implica establecer el grupo de usuarios, con características comunes a quienes se dirigirán las acciones en función de sus necesidades.
- Convenios institucionales establecidos.
- Relaciones biblioteca-usuarios y viceversa: vínculo que se establece entre los usuarios y la biblioteca infantil y viceversa.

- **Usuarios:** conceptualizados como aquellas personas o grupos de personas que hacen uso de los servicios de información que proporcionan las bibliotecas. En la propuesta han sido considerados como criterios de evaluación:
  - Características socioeconómicas y culturales de la comunidad de usuarios.
  - Necesidades de información
  - Conocimiento y percepción de los productos y servicios
  
- **Recursos (documentales, humanos, financieros, infraestructura, tecnológicos):** constituyen los medios o elementos de los que dispone una biblioteca para llevar a cabo las tareas que le corresponden en función de la misión por la que fue creada. Los mismos, forman parte del proceso de gestión adecuado que garantice el alcance de los objetivos de la biblioteca en cuestión. En la metodología empleada se consideran como criterios de evaluación:
  - Cantidad
  - Condiciones en relación a: ubicación, estado actual, tipología, grado académico, capacitaciones y motivación, área de trabajo y atención de usuarios
  - Disponibilidad y accesibilidad
  
- **Servicios y productos de información:** se refiere al conjunto de beneficios y actividades que se llevan a cabo en las bibliotecas, así como los programas dirigidos a los usuarios. Estos deben corresponder al marco estratégico y ajustarse a las necesidades reales de los usuarios. Por tanto, para la evaluación se consideran:
  - Grado de utilización
  - Nivel de satisfacción
  - Accesibilidad

#### **3.3.1.4 La identificación de las fuentes de información.**

Previo a la ejecución de la evaluación, se realizó una revisión exhaustiva de bibliografía que permitió exponer los conceptos y enfoques desde los que se abordaría la investigación. Se revisaron diferentes estrategias de estudios de usuarios, evaluación de servicios y modelos o metodologías de evaluación, para finalmente desarrollar un modelo propio para realizar la evaluación de las bibliotecas infantiles. Entre las fuentes que se consultaron están las bibliotecas de la Universidad de Costa Rica, de la Universidad Nacional y del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, donde se han realizado diferentes investigaciones en relación al estudio de las necesidades de información y estudios de usuarios.

Debido a que el tema no ha sido estudiado en Centroamérica, la bibliografía es escasa por lo que se tuvo que acudir a fuentes personales y a la utilización de Internet.

Específicamente para la evaluación de los servicios de la BIMIAL se utilizaron documentos y estudios sobre las comunidades, boletas de préstamo de la Biblioteca Infantil, sistematizaciones de los talleres y charlas impartidas en la Biblioteca, registro de usuarios, estadísticas y planes e informes de trabajo.

Otra fuente de especial relevancia fue el diagnóstico realizado en el año 2003 en la biblioteca infantil por la autora de esta investigación, que constituyó un complemento para realizar el análisis crítico del estado y determinar los cambios a partir de los resultados obtenidos y recomendaciones realizadas en dicho estudio.

#### **3.3.1.5. Sujetos**

La zona de estudio es una comunidad que se le ha denominado urbano-marginal y que se ubica en las cercanías del Campus Universitario Omar Dengo de la Universidad Nacional, ubicada en la provincia de Heredia, Costa Rica.

Después de determinar los criterios de evaluación, se definieron las personas que serían sujetos del estudio. Los criterios para seleccionarlos fueron:



- Sujetos que han hecho o hacen uso de los servicios de información que se proporcionan en la biblioteca infantil.
- Sujetos que viven en las comunidades meta de la biblioteca infantil y que podrían hacer uso de los servicios que se proporcionan.
- Personal de la biblioteca infantil

- **Población:**

El total de la población está comprendido por:

- 64 niños y niñas de 3 a 12 años de las Comunidades Jardines Universitarios 1 y 2 usuarios(as) de la Biblioteca Infantil
- Padres y madres de familia o encargados(as) que conforman 580 familias de las Comunidades Jardines Universitarios 1 y Jardines Universitarios 2.
- Personal que labora en la Biblioteca Infantil "Miriam Álvarez Brenes" (la encargada, una asistente y dos estudiantes).

- **Muestra:**

De la población de niños y niñas usuarios(as) de la biblioteca infantil que viven en Jardines Universitarios 1 y 2, se seleccionaron aquellos que tienen edades comprendidas entre los 8 y los 12 años ya que cuentan con la suficiente madurez para contestar un cuestionario. Un total de 33 niños y niñas contaban con estas edades, por lo que se decidió encuestarlos a todos(as). Para su selección se procedió a consultar las estadísticas de asistencia a la BIMIAL, obtenidas mediante una base de datos elaborada para este fin, debido al número reducido de niños(as) y a la importancia de conocer sus opiniones se determinó encuestarlos a todos.

Aproximadamente 580 familias conforman las comunidades de jardines Universitarios 1 y 2. Este número se obtuvo mediante entrevista realizada a la presidenta de la Asociación de Desarrollo Comunal de Jardines 2, Patricia Miranda Mendoza, quienes periódicamente realizan actividades que permiten identificar el número de familias que viven en las comunidades. Para la muestra se determinó que doscientas familias serían encuestadas: treinta familias de Jardines Universitarios 1 (15%) y ciento setenta familias de Jardines Universitarios 2 (85%). La muestra fue seleccionada con un 95% de confianza y con un error de muestreo máximo del 7%. La asignación a cada comunidad fue de forma proporcional al tamaño y se asume variancia máxima por ser estudio piloto.

La muestra se estableció por medio de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} * p * (1-p)}{D^2}$$

donde:

$$Z = 1,96 \text{ para } \alpha = 0,07$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}{(0,07)^2} = 200$$

n = tamaño de muestra, es decir cuántos usuarios se van a encuestar.

p = 0.5 porque se asume variancia máxima al ser un estudio piloto.

d = 0,07 error de muestreo estimado.

De acuerdo a la aplicación de la fórmula anterior se obtuvo como muestra un total de 200 familias para realizar las encuestas donde 30 constituyen familias de la comunidad de Jardines Universitarios 1 y 170 de Jardines Universitarios 2. En cuanto al personal de la Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes, se entrevistó a la encargada y asistente.

### **3.3.2 La recolección de los datos (Segunda etapa)**

En esta etapa se recolectaron los datos necesarios para la consecución de cada uno de los objetivos específicos de esta investigación.

- Técnicas e instrumentos.

Para recolectar la información se realizaron encuestas por medio de cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas para recabar opiniones concretas, la medición de uso de los recursos, la observación no participante de los eventos desarrollados y la infraestructura del lugar. Esta recopilación de datos se acompañó de entrevistas no estructuradas a funcionarios y personal directamente involucrado con el funcionamiento de la biblioteca infantil. También se utilizó la técnica de grupo focal.

#### **1. La encuesta:**

Los datos de las encuestas dirigidas a los(as) usuarios se obtuvieron a través de la aplicación directa y llamadas telefónicas. Para tal efecto, se elaboró una base de datos de los usuarios de la biblioteca que contemplara la información necesaria para identificar la población en estudio. Los campos seleccionados para la base fueron: Nombre del padre, madre o encargado, nombre de los/as niños(as) que asisten a la biblioteca, edad de los niños y niñas, número telefónico y dirección.

Se aplicaron dos cuestionarios dirigidos a:

- Usuarios infantiles de la biblioteca
- Personas de la comunidad (padres, madres o encargados de los niños y niñas usuarios)

A continuación se hace una descripción básica de cada instrumento:

### **Cuestionario para Padres y Madres de Familia o Encargados (as):**

Consta de 7 partes y un total de 53 preguntas, la primera parte se titula *Actividades Culturales y Recreativas* y comprende 6 preguntas, la segunda parte es sobre la *Relación Padres y Madres de Familia – Biblioteca* que consta de 8 preguntas, la tercera parte es *Servicios* y tiene 5 preguntas, la cuarta parte es *Nivel de Satisfacción* que comprende 12 preguntas, la quinta parte es *Necesidades de Información* tiene con 4 preguntas, la sexta parte son *Datos Personales* que comprende 16 preguntas, la séptima parte es la *Percepción sobre la Comunidad* y consta de 2 preguntas. Del total de preguntas 20 son cerradas, 16 son semiabiertas y 17 son preguntas abiertas. (Anexo No.1)

### **Cuestionario para Niños y Niñas que asisten a la Biblioteca Infantil:**

Consta de 7 partes y un total de 27 preguntas, la primera parte se titula *Datos Personales* y comprende 6 preguntas, la segunda parte es *Percepción sobre la Comunidad*, tiene 2 preguntas, la tercera parte son las *Actividades Culturales y Recreativas*, comprende 1 pregunta, la cuarta parte es la *Relación Niños/Niñas-Biblioteca* tiene 3 preguntas, la quinta parte *Necesidades de Información* comprende que tiene 3 preguntas, la sexta parte son los *Servicios* y consta de 2 preguntas y la séptima parte es el *Nivel de Satisfacción* que comprende 10 preguntas. Del total de preguntas, 13 son cerradas, 8 son semiabiertas y 6 son preguntas abiertas. (Anexo No.2)

El proceso implicó los siguientes pasos:

- Establecimiento de objetivos: Se establecieron los objetivos de la encuesta de una manera clara y concisa.

- Población objetivo: Se definió cuidadosamente la población que debía ser encuestada.
- Método de medición: El método de medición, se realizó a través del empleo de una hoja de control, recopilando la información en forma directa o por llamadas telefónicas. (Anexo No.5),
- Diseño de un instructivo para el (la) encuestador(a). Se consideró de importancia realizar un manual en el que se explicara en detalle los pasos seguidos para pasar los cuestionarios. (Anexo No.4).
- Prueba piloto: Se seleccionó una pequeña muestra para validar la encuesta. La prueba piloto es de suma importancia, ya que permite probar en el campo, el cuestionario y otros instrumentos de medición. Los resultados de la prueba piloto sugirieron algunas modificaciones que se incorporaron en el instrumento final.
- Organización del trabajo de campo: Se planificó en detalle el trabajo de campo. Antes de empezar la encuesta se organizó cuidadosamente los días y horario más oportuno para efectuarla y posterior a ello, se procedió a realizar un cronograma de trabajo para efectuarla.
- El manejo de datos. Se elaboró un plan para manejar la información recopilada. Cada una de las opciones contempladas en los cuestionarios se codificó y se diseñó una base de datos para su incorporación y almacenamiento posterior. En el plan se incluyó los pasos para el procesamiento de los datos, desde el momento en que se hizo el trabajo de campo hasta que el análisis final fue completado. Se incluyó también un esquema de control de calidad para cotejar los datos procesados y los datos recolectados.



## 2. El grupo focal.

Para su realización se siguieron los siguientes pasos:

- Definición de los objetivos
- Realización y planificación de las preguntas sobre el tema: servicios de la biblioteca infantil.
- Se seleccionó la audiencia
- Determinación de la cantidad de participantes
- Determinación del moderador y el observador
- Selección del lugar
- Realización de una breve introducción sobre el tema a discutir
- Proceso de obtención de las opiniones de los/las participantes
- Toma de notas
- Análisis y obtención de resultados
- Redacción del informe

La técnica de grupo focal se aplicó a los padres, madres o encargados de los niños y niñas que utilizan los servicios de la biblioteca infantil.

La actividad tuvo como objetivo general desarrollar un encuentro de conversación con los padres y madres de familia y/o encargados o representantes de los niños y niñas que asisten a la biblioteca infantil "Miriam Álvarez Brenes" sobre el tema: los servicios de la biblioteca infantil "Miriam Álvarez Brenes".

En primera instancia se reflexionó sobre el tema investigado. Para obtener la información requerida se elaboró un guión que contenía los siguientes objetivos:

- Determinar las acciones necesarias para consolidar y mejorar la calidad de los servicios que ofrece la biblioteca infantil

- Analizar la experiencia desarrollada y las enseñanzas obtenidas en torno a los servicios que presta y actividades que se desarrollan en la biblioteca infantil.
- Identificar los factores que han favorecido, fortalecido y/o limitado el cumplimiento de la misión y objetivos de la biblioteca infantil
- Conocer y analizar los planteamientos hechos sobre cada tema
- Evaluar la actividad.

Posteriormente se determinaron las actividades, se seleccionó al grupo de participantes formado por un total de 10 personas. Esta decisión se basó en las recomendaciones dadas por algunos autores como Matus y Molina (2005), quienes mencionan que en este tipo de técnicas, más de diez personas podrían entorpecer el proceso.

La invitación a participar en el grupo focal se les hizo personalmente y vía telefónica y se mencionaba el objetivo de la investigación.

Lamentablemente tres personas que habían confirmado su participación, no pudieron acudir a la actividad, no obstante las siete personas se encontraban dentro de los rangos estipulados en cuanto número de integrantes del grupo focal.

La actividad programada duró aproximadamente tres horas. Esta técnica se aplicó en un lugar conocido por todos(as) los(as) participantes, este fue el salón comunal de la comunidad de Jardines Universitarios 1 que además cumplía con los requisitos de comodidad y aislamiento.

La actividad fue dirigida por una moderadora y una estudiante como asistente, quien colaboró en la toma de notas. La elección de esta persona se debió a que no estaba involucrada con el tema en estudio. Al iniciar la actividad se realizó una breve introducción sobre el tema y se mencionaron los objetivos, lo que motivó a los participantes a la reflexión y a expresar sus opiniones.

Una vez concluida la actividad, se procedió a realizar al análisis de los resultados, el cual fue presentado en un reporte que registra cómo se llevó a cabo la actividad, quiénes fueron los participantes, cuáles los resultados, las conclusiones y las recomendaciones. (Anexo No.6).

### **3. La observación no participante.**

El proceso de observación constó de las siguientes fases generales:

- Definición de objetivos.
- Variables por analizar.
- Selección de las situaciones a ser observadas.
- Mirar el fenómeno: requirió la presencia en determinadas actividades programadas en la biblioteca.
- Registro de los datos.
- Análisis de los datos.
- Elaboración de las conclusiones.

La investigadora no tuvo una participación directa o activa en las actividades que se sometieron a la observación. Algunas de las actividades que fueron observadas son: celebración de efemérides, sesiones de talleres, comportamiento de los usuarios en la búsqueda de información y utilización del material, utilización de áreas de trabajo. En este tipo de actividades no se tuvo relación directa con los grupos de trabajo, de manera que no se interrumpiera las sesiones.

Los instrumentos utilizados para registrar los datos recopilados fueron: cuaderno de notas, algunas fotografías e informes de actividades realizadas.



#### **4. La entrevista no estructurada.**

Esta técnica se aplicó al personal profesional de la biblioteca y personal de apoyo de la biblioteca infantil (asistentes académicos, horas estudiantes, becados, practicantes).

El tipo de entrevista no estructurada que se utilizó fue la entrevista por pautas. La entrevista se guió por una lista de puntos de interés, que se fueron explorando en el transcurso de la conversación entre la investigadora y la(s) funcionaria(s) entrevistada(s).

En este caso se realizaron los temas de interés de la investigación fueron guiados por la investigadora para orientar el tema de conversación.

Esta técnica tuvo como ventaja que permitió un diálogo más profundo y rico, de presentar hechos en toda su complejidad captando no solo las respuestas a los temas elegidos, sino también las actitudes, valores y formas de pensar de los entrevistados.

##### **Descripción básica de la entrevista:**

Consta de seis temas sobre los que se enfocó la conversación y discusión:

- Datos personales de los(as) entrevistados(as).
- Aspectos administrativos de la biblioteca: presupuesto, marco estratégico, control y seguimiento de servicios, criterios para selección y adquisición del material.
- Recursos humanos, físicos, bibliográficos y audiovisuales.
- Requerimientos de servicios de información y temas de interés de los(as) usuarios.
- Estrategias de divulgación y promoción de los servicios

### **3.3.3. Análisis de los datos (Tercera etapa)**

#### **3.3.3.1 Procesamiento de datos**

La sistematización de la información recolectada se trabajó con una matriz en el programa Excel integrada por los datos del diagnóstico realizado en el año 2003 y los datos resultado de la investigación actual, para realizar posteriormente lo que se denominó como análisis de la brecha.

#### **3.3.3.2 Descripción de la etapa.**

El primer paso del análisis de información fue presentar la descripción general de la biblioteca infantil, que abarca la estructura administrativa, el marco estratégico, recursos y servicios disponibles, campos temáticos, funciones y actividades de la biblioteca infantil.

El segundo paso consistió en la descripción de la situación actual de cada uno de los criterios establecidos para realizar la evaluación de cada una de las variables contempladas en el análisis de los mismos.

Posterior a la sistematización de la información recopilada sobre cada uno de los criterios evaluados, se interpretó la información obtenida aplicando la triangulación. En ese sentido, la triangulación fue planteada en tres momentos:

- Triangulación a partir de la información brindada por cada grupo de sujetos participantes en el estudio. Seguidamente se ejemplifica:



- Triangulación de la información recolectada a partir de las técnicas: encuestas, entrevista no estructurada, grupo focal y observación no participante.



- Para la obtención de las conclusiones del trabajo se aplicó una última triangulación en donde se confrontan los postulados teóricos con los resultados de los estudios y el aporte de la investigadora.

#### **3.3.4. Valoración de los datos. (Cuarta etapa).**

Una vez que los datos fueron analizados, se identificaron y evaluaron los factores que han fortalecido y/o limitado el cumplimiento de la misión y objetivos de la biblioteca infantil. Se elaboraron propuestas de acción (recomendaciones) que se presentan posteriormente.

#### **3.3.5 Presentación de las recomendaciones (Quinta etapa).**

Obtenidos los resultados y teniendo como horizonte la perspectiva teórica sobre bibliotecas infantiles, se procedió hacer una serie de recomendaciones.

#### **3.3.6 Propuesta de estrategia de gestión y mejora de servicios (Sexta etapa).**

Comprende la redacción de un modelo de gestión para la biblioteca infantil que permita guiar la ejecución de servicios futuros. La misma constituye un referente para ésta y futuras propuestas de acción.

Este proceso condujo a los resultados que se exponen en el siguiente capítulo.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIONES DE LOS RESULTADOS**



#### **4.1. Descripción de la organización.**

En un proceso de evaluación es necesario estudiar la organización ya que permite conocer cuál es su situación en un momento dado, su cultura organizacional, recursos y personas involucradas que hacen uso de sus servicios.

##### **4.1.1 Biblioteca infantil “Miriam Álvarez Brenes”.**

La Biblioteca infantil “Miriam Álvarez Brenes” nació como un proyecto de extensión comunitaria a cargo de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información en el año 1994 y abrió sus puertas en septiembre de 1996.

El marco estratégico de la biblioteca infantil, se resume a los enunciados de Misión y Visión. En el documento de formulación del proyecto para la creación de la Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes presentado por Sandra Alpízar (1992) se enuncia la misión y la visión.

##### **➤ Misión.**

“Creación de una biblioteca infantil dirigida a atender niños de edad preescolar y escolar de los Barrios Jardines Universitarios No. 1 y No. 2 de Heredia, con el propósito de contribuir con su desarrollo integral, fomentando específicamente la recreación y generación de conocimiento, brindándole la oportunidad de tener acceso a un mundo mejor que le permita su rescate de los vicios y de deambular por las calles, con la participación activa de las unidades académicas de la Universidad Nacional y grupos organizados de la comunidad”.

##### **➤ Visión.**

“Convertirse en modelo a nivel nacional e internacional acumulando experiencia en el campo con capacidad instalada para su réplica”.

El 11 de octubre del 2005 se toma el acuerdo por el Consejo Académico de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, de redimensionar el Proyecto de Extensión "Biblioteca Infantil "Miriam Álvarez Brenes", como una actividad de extensión permanente. Al mismo tiempo se inician las gestiones para ampliar el margen de la población que se atiende. La decisión tomada, así como las actividades que se planifican y el cumplimiento de algunas de las metas iniciales, contribuyó a la formulación del nuevo marco estratégico de acción.

Actualmente tiene como misión: "Ofrecer a los niños(as) un espacio cultural, educativo, recreativo y de formación humanística, así como tener la oportunidad de fortalecer sus necesidades culturales e intelectuales; utilizar la tecnología actual; socializar; fortalecer sus valores, aptitudes y potencialidades que contribuyan a su desarrollo integral".

Por su parte la visión de "Ser una opción académica de un modelo de Biblioteca Infantil diferente en América Latina, desde la Universidad Nacional, a dos comunidades periurbanas (Jardines Universitarios 1 y 2), que tiene como fin, impactar a esta población, de manera que puedan llegar a ser adultos(as) con alto nivel cultural y un compromiso social acorde con los principios universitarios".

Los resultados del análisis, demuestran que tanto la misión como la visión experimentaron cambios, lo cual se considera pertinente pues logrado un reto debe formularse otro, sin embargo se desconoce si el primer reto fue alcanzado, ya que no se evidenció seguimiento al mismo. En la misión, a pesar de que varía en su redacción, permanecen aspectos entre ambas que las hacen similares y que puede resumirse en proveer y contribuir en el desarrollo integral del niño.

Merece una revisión de estos dos enunciados los cuales nuevamente se estarán retomando para su redefinición en el análisis del objetivo relacionado con la propuesta de gestión.

- Objetivos.

La biblioteca infantil cuenta con los siguientes objetivos:

- a) Fomentar la participación y uso por parte de los niños(as), madres y padres de familia en las actividades, programas de la biblioteca así como de su acervo documental.
- b) Aplicar en la metodología de evaluación, herramientas y actividades para el enriquecimiento de los servicios que la biblioteca presta a los niños (as).
- c) Sistematizar los recursos y la experiencia de la Biblioteca Infantil "Miriam Álvarez Brenes".
- d) Promover la participación y el apoyo de organizaciones, unidades académicas y personas en el desarrollo de esta actividad académica.
- e) Divulgar y promocionar a través de distintos medios, los servicios de la biblioteca en el ámbito nacional e internacional.
- f) Dar seguimiento a la construcción de la infraestructura relacionada con el área correspondiente a la biblioteca.
- g) Coordinar actividades de capacitación y actualización para las personas que laboran en la Biblioteca Infantil.

- Recursos Económicos.

Desde su creación el presupuesto asignado a la Biblioteca es de ¢400.000 (cuatrocientos mil colones), lo cual en términos reales significa un presupuesto menor, dado que el poder adquisitivo se ve disminuido dada la inflación que ha sufrido el país durante los años que les distancia.



- Recursos documentales.

El material documental existente en la biblioteca infantil, está conformado por literatura infantil costarricense, estadounidense, francesa, recreación infantil con textos educativos e informativos, juegos educativos infantiles, material de apoyo educativo y material de autoayuda.

Los tipos de materiales que se tienen a disposición de los usuarios son libros, juegos educativos, revistas, material audiovisual, manuales técnicos, algunos instrumentos musicales e información rescatada en el archivo vertical.

Las variaciones con respecto al material no es muy significativa, ni se presentan renovaciones importantes del mismo, uno de los aspectos que pueden influir en ello es el limitado presupuesto con que cuentan.

- Los(as) Usuarios.

La Biblioteca Infantil "Miriam Álvarez Brenes", está al servicio des:

- niños y niñas de la comunidad meta, Jardines Universitarios 1 y Jardines Universitarios 2, entre los 3 y 12 años.
- padres, madres de familia o encargados de las comunidades meta.
- estudiantes de la Universidad Nacional.
- personal docente y administrativo de la Universidad Nacional.

En la evaluación se determinó que los fundamentos teóricos de índole académica que orientaron la creación y funcionamiento de la biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes, no se basaron en estudios previos que permitieran analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos y necesidades de información de sus comunidades meta. Esta situación mejoró cuando en el año 2003 se realiza el primer diagnóstico que permitió conocer algunos factores de índole familiar y social que influyen en las necesidades de información de los(as) usuarios y a partir de los cuales se realizó una revisión de los servicios y recomendaciones sobre los mismos.

No obstante, se ha determinado que los principios básicos que orientaron la planificación de servicios en la biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes se guiaron por los mismos aspectos de índole académica que orientan las propuestas de las bibliotecas infantiles, tales como: fomentar el gusto por la lectura y al aprendizaje a través de actividades recreativas que coadyuven a la formación de los niños y niñas usuarios, la implementación de estrategias que permitan la integración tanto de los niños y niñas como de sus progenitores o responsables.

La misión y actividades desarrolladas en la biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes están estrechamente relacionadas con lo que se estipula en los fundamentos teóricos sobre el quehacer de las bibliotecas infantiles. Desde su creación ha contribuido con el desarrollo de su población meta, atendiendo a niños(as) de tres años hasta doce años, padres y madres o encargados mediante la facilitación de servicios que buscan satisfacer las necesidades de información, de investigación, educativas o de esparcimiento y recreación de los(as) usuarios, contando para ello con un personal especializado y comprometido. No obstante, la falta de recursos limita una mayor proyección de las actividades que se realizan.

La labor social de la biblioteca, ha ampliado su marco de acción y se ha extendido con la atención de estudiantes universitarios, convirtiéndose en un laboratorio que atesora la experiencia acumulada de catorce años y que pone a disposición de estudiantes universitarios el aprendizaje logrado, mediante prácticas profesionales y trabajos de campo, como un complemento a su desarrollo profesional y personal.

#### **4.2. Contexto socioeconómico de las comunidades beneficiarias de la Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes.**

Las bibliotecas se encuentran inmersas en un contexto social y económico que tiene consecuencias para su funcionamiento. La evaluación permite conocer la relación que guarda la biblioteca con la(s) comunidad(es) de las que forma parte y con las cuales mantiene una relación directa. En este sentido conocer el contexto

socioeconómico de las poblaciones meta, facilita la evaluación de la estructura y los servicios más adecuados de la biblioteca para poder responder a las características y necesidades reales que poseen los(as) usuarios.

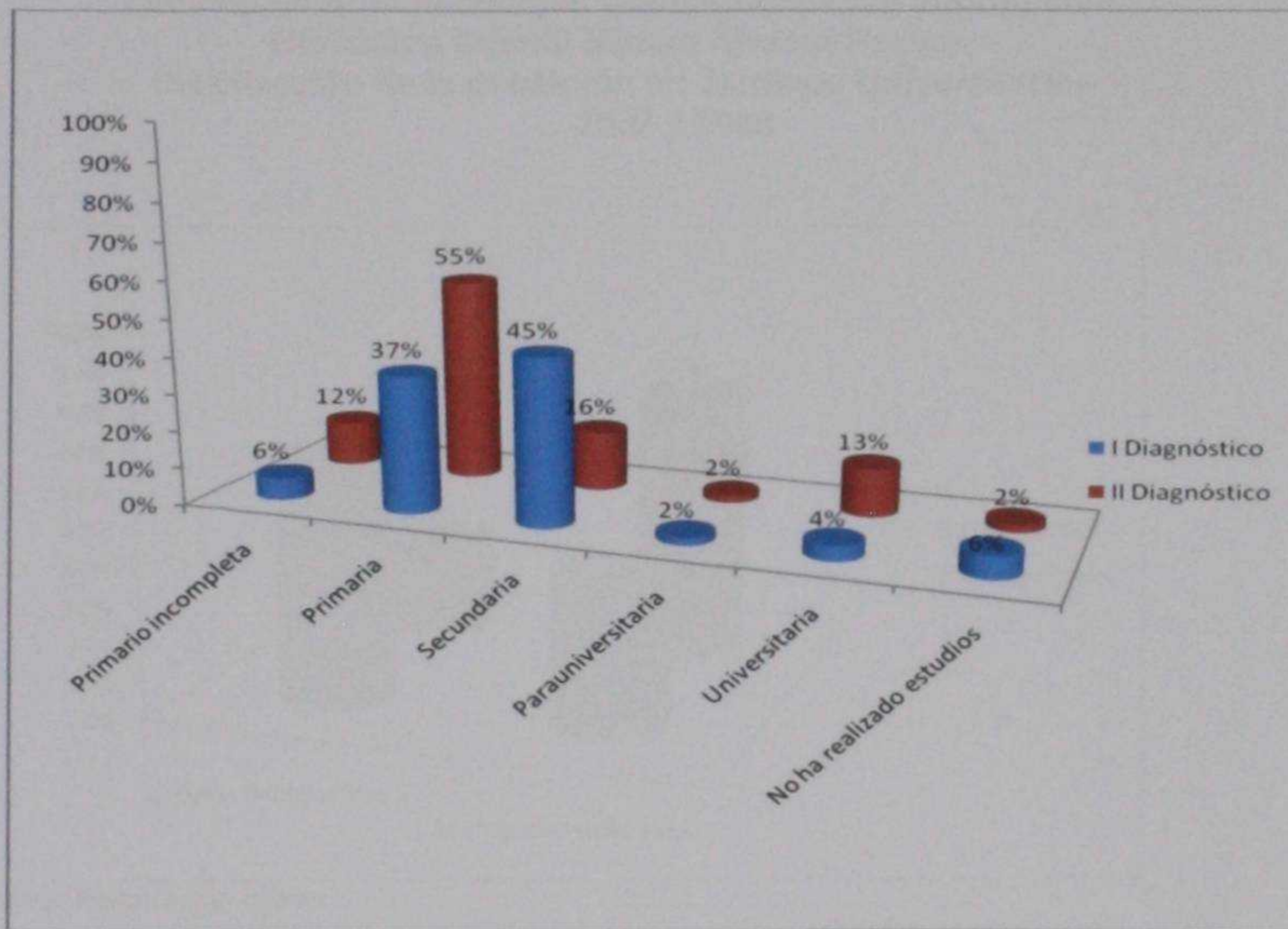
Las principales características sociales y económicas del área de influencia que se identificaron en este estudio son: edad, sexo, grado de escolaridad, vivienda, empleo, ingresos, servicios públicos, percepción de la comunidad, actividades culturales y recreativas de quienes viven en las comunidades meta.

Los resultados del segundo diagnóstico muestran que el 26.02% de los padres y madres y el 39.39% de los niños y niñas pertenecen a la comunidad de Jardines Universitarios 1. El 78.98% de los padres y madres y el 39.39% de niños y niñas son de Jardines Universitarios 2. Esta situación se da porque en este diagnóstico se incluyeron también los usuarios potenciales de la biblioteca infantil.

En cuanto al número de personas que trabajan en el núcleo familiar, el 39.02% dice que en su hogar solo trabaja una persona, el 29.27% dice que 2 personas, el 14.63% dice que 3 personas, el 6.50% dice que 4 personas y el 10.57% dice que 5 personas.

Respecto al nivel de escolaridad se tiene que para el primer diagnóstico un 6% de los encuestados indican que no completaron la primaria, un 37% completaron la primaria, un 45% la secundaria y un 4% cuenta con estudios universitarios, mientras que un 6% no ha realizado estudios. Por su parte los resultados del segundo diagnóstico muestran que un 12% no completa la primaria, un 55% tiene los estudios de primaria completos, un 16% cuenta con la secundaria y un 13% tiene estudios universitarios. Solo un 2% de los(as) encuestados(as) indica no haber estudiado. En ambos diagnósticos un 2% tienen estudios para universitarios. Lo anterior denota un crecimiento a nivel de estudios primarios y universitarios de las personas mayores que conviven día a día en el seno familiar de los(as) niños(as) que frecuentan la biblioteca infantil, no obstante el nivel de estudios secundarios ha disminuido.

**Gráfico No.1**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Escolaridad población entrevistada**  
**2003 y 2008**



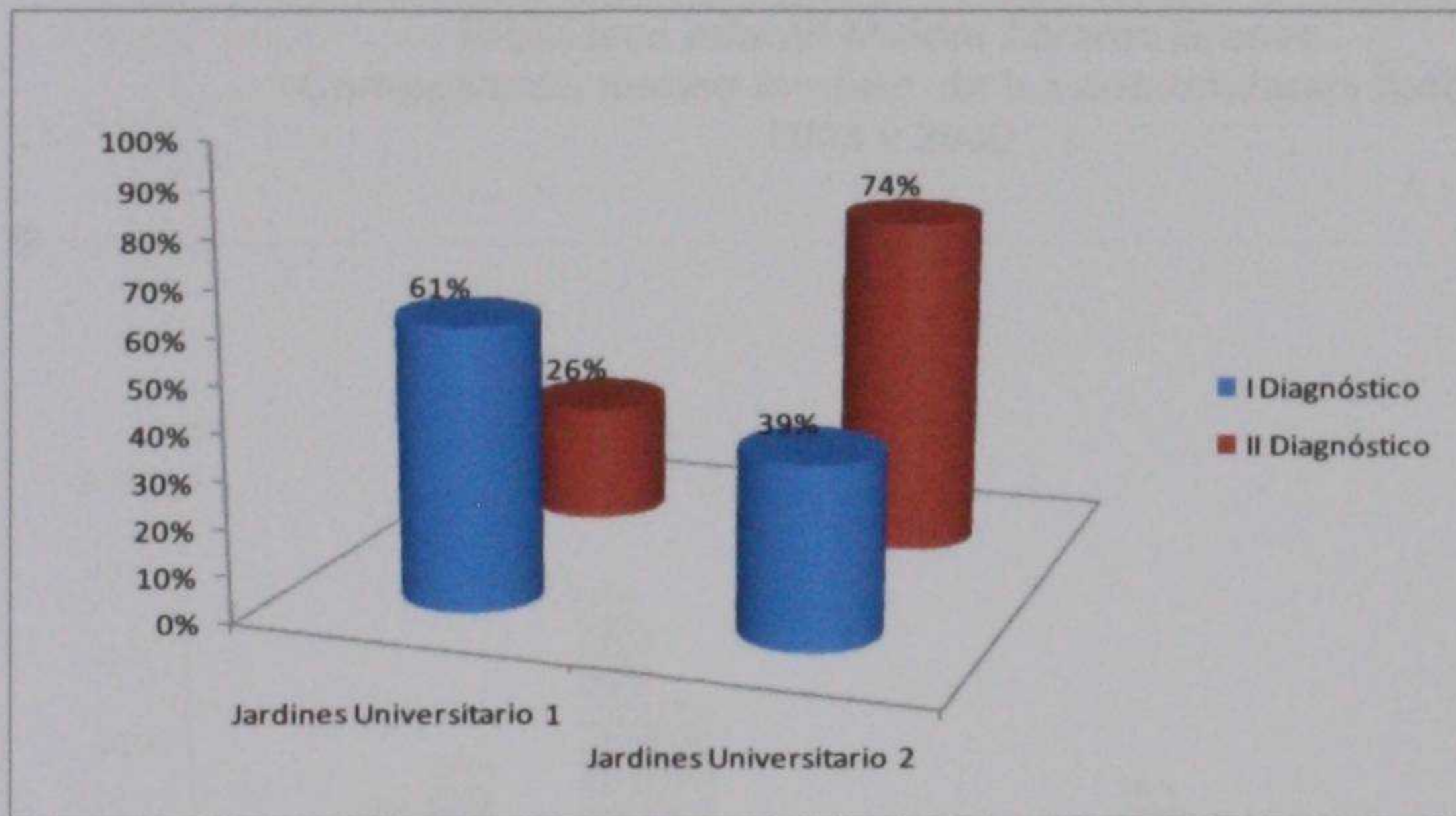
Fuente: Elaboración propia

**- Distribución de la población en Jardines Universitarios 1 y 2.**

Los resultados del primer diagnóstico evidencian que la mayor parte de los usuarios habitan en Jardines universitarios 1, situación que cambia respecto a los resultados del segundo diagnóstico donde se determina un aumento en la cantidad de las personas que viven en Jardines Universitarios 2, respecto a las que habitan en Jardines Universitarios 1, no obstante no constituye el grupo de mayor participación en las actividades, ya que alrededor del 72% de la población de Jardines

Universitarios 2 no acuden con mucha frecuencia a la biblioteca. Como complemento cualitativo a los datos cuantitativos, el grupo focal permitió evidenciar la misma situación.

**Gráfico No. 2**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Distribución de la población en Jardines Universitarios 1 y 2.**  
**2003 y 2008**



Fuente: Elaboración propia.

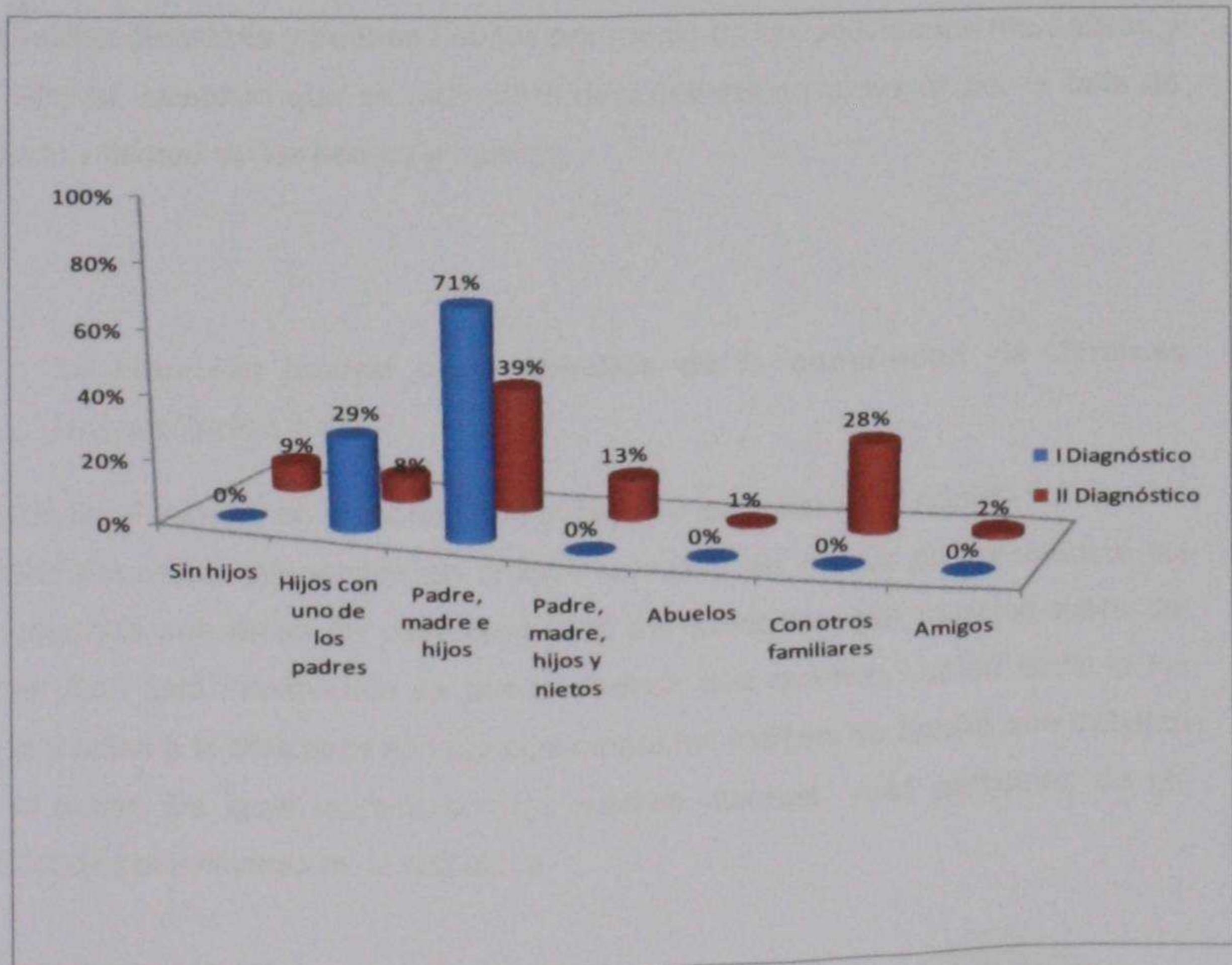
**- La composición familiar de las comunidades de Jardines Universitarios 1 y 2.**

Respecto a la composición familiar, predomina un núcleo familiar constituido por madre, padre e hijos(as) (71%) para el primer diagnóstico y un 39% en el segundo. Sin embargo es de rescatar que en este segundo diagnóstico se evidencia que la convivencia de los(as) niños(as) con otros familiares se acrecienta y que existe un cambio significativo en la composición del núcleo familiar.

En el primer diagnóstico un 29% de los niños y niñas manifiestan que viven con

uno de sus padres. Esta situación cambia sustancialmente en el segundo diagnóstico donde un 8% indica que vive con su papá o mamá y un 44% con otros familiares o amigos (1% convive con los(as) abuelos(as), 28% con otros familiares, 2% con amigos y 13% con ambos padres y sus nietos(as) respectivamente). El 9% en el segundo diagnóstico corresponden a usuarios potenciales de la biblioteca que en la actualidad no tienen hijos(as).

**Gráfico No.3**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Composición núcleo familiar de las comunidades meta**  
**2003 y 2008**



Fuente: Elaboración propia.

Debido a que la población usuaria de la biblioteca son niños(as) de 4 años a 12 años, se detectó que el 61.79% de los(as) adultos encuestados(as) en el segundo diagnóstico, tienen hijos(as) en estas edades. Los hogares de estas comunidades están conformados mayoritariamente por 3 personas (25.20%), en segundo lugar por 4 personas (16.26%) y en tercer lugar por 2 y 5 personas (15.45%) cada uno. En algunos hogares viven desde 6 hasta 12 personas (26.64%). Las características de las viviendas, aunadas a la cantidad de personas que habitan en ellas, hace suponer que la biblioteca infantil constituye un lugar donde los niños y niñas encuentran un espacio ideal para el esparcimiento y para realizar sus deberes escolares. Los participantes del grupo focal confirman lo anterior al expresar que la biblioteca constituye el lugar ideal para que sus hijos(as) desarrollen destrezas y buenos hábitos por medio de las actividades recreativas y los talleres, situación que es muy difícil desarrollarla en el hogar por la falta de espacio y tiempo de los padres y madres.

**- La situación laboral o de estudios de la comunidad de Jardines Universitarios 1 y 2.**

En cuanto al número de personas que trabajan o estudian en el núcleo familiar, no existen marcadas diferencias en ambos estudios, en mayor predominancia las encuestadas son amas de casa, seguidos por personas que trabajan fuera del hogar. Con esta información se puede deducir que quienes suelen llevar a los niños y niñas a la biblioteca son principalmente las madres de familia que trabajan en el hogar. De igual manera son las madres quienes más participan de las actividades planificadas en la biblioteca.



## ➤ **La participación en actividades culturales y recreativas**

En relación a las actividades recreativas que realizan los padres y madres encuestados, un 50% participa en actividades de diversa índole, comportamiento que se mantiene en ambos diagnósticos. Lo que se refiere a actividades culturales y a la participación en asociaciones, más del 50% dice no participar, tendencia similar en los dos diagnósticos. Entre las actividades que realizan o a las que asisten, se enumeran en orden de importancia los deportes, paseos, juegos, asistir a actividades artísticas, reuniones familiares y actividades religiosas.

Es importante para la biblioteca considerar las actividades culturales y recreativas de interés, ya que permiten identificar las prioridades de las familias e identificar los potenciales intereses y necesidades de información y recreación, que podría considerarse a la vez, para implementar estrategias de atracción e integración de padres e hijos a la biblioteca y convertirlos en usuarios reales.

Por su parte, un 96.97% de los niños y niñas encuestados consideran el juego como la alternativa ideal para pasar el tiempo libre. Es importante que en la biblioteca se considere mantener el espacio destinado para la realización de actividades lúdicas, debidamente acondicionado para facilitar al niño(a) realizar diversos juegos espontáneos y libres.

Ningún niño o niña incluye la visita a la biblioteca infantil como una actividad recreativa, si es de resaltar que a más del 50% le gusta leer. Este indicador puede ser considerado por la biblioteca para incluir la lectura como parte de las actividades de entretenimiento, esparcimiento recreación y aprendizaje. De esta forma se incrementaría el interés de los usuarios por la participación en las actividades que se desarrollan en la biblioteca.

### - **El ingreso económico en los hogares de Jardines Universitarios 1 y 2.**

El ingreso familiar permite conocer el estrato social que atiende la biblioteca. Según los resultados de la población en estudio, en el primer diagnóstico el 92% no ganaban más de los ¢300.000 y en el segundo diagnóstico fue el 77%. Es perceptible que las personas que viven en estas comunidades pertenecen a una



clase social de bajos ingresos, debido fundamentalmente a que la mayoría trabaja como asalariados en el campo de los servicios y que sólo un miembro de la familia aporta ingreso.

- **La problemática social de las comunidades Jardines Universitarios 1 y Jardines Universitarios 2.**

En el siguiente grupo de variables se aborda la percepción de la comunidad con algunos tópicos de interés para el quehacer de la Biblioteca.

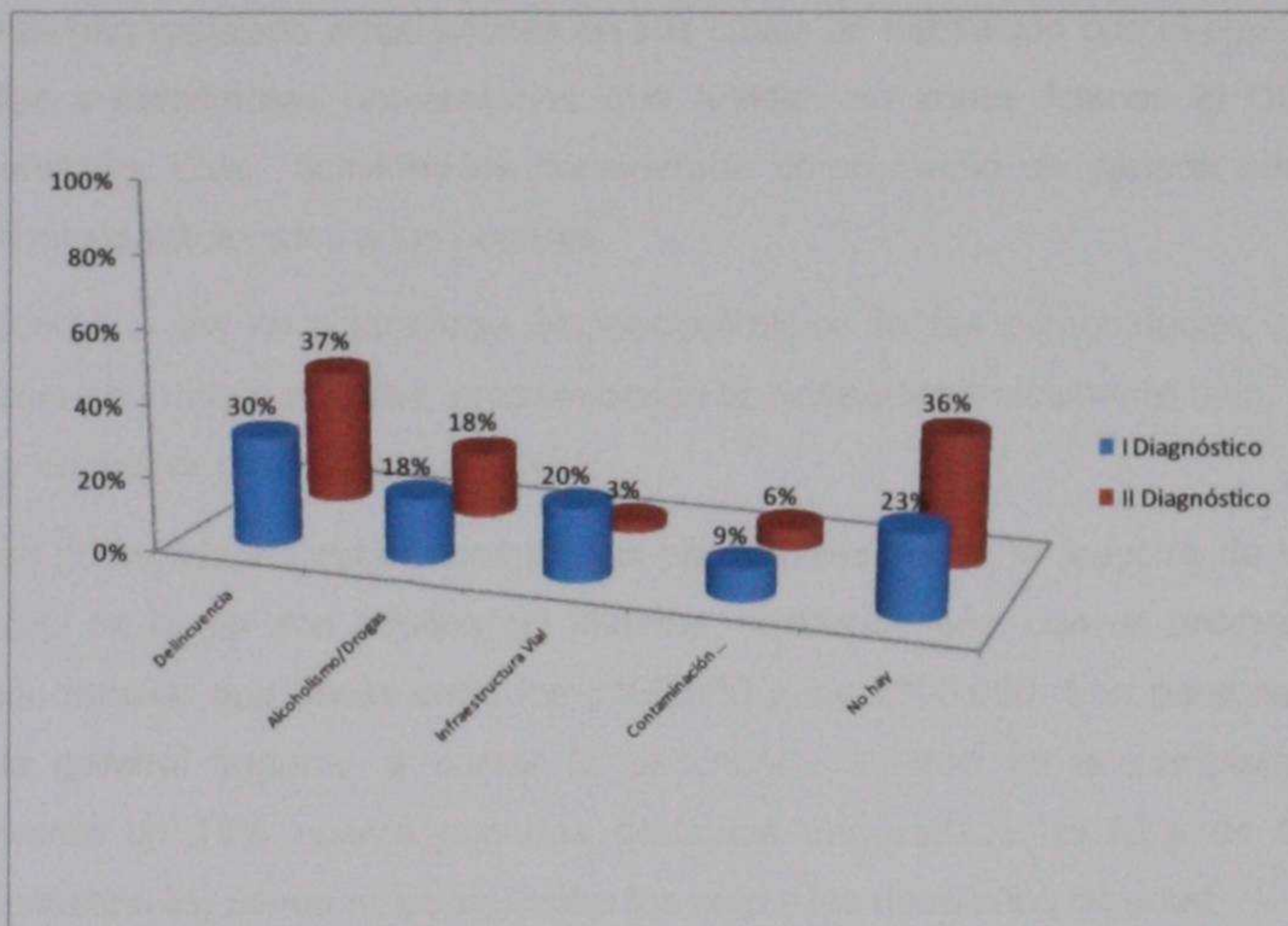
➤ **Problemas de la comunidad**

Se pretendió conocer qué problemas afectan las comunidades relacionadas con la biblioteca y algunas de sus necesidades ya que el conocimiento de este tipo de situaciones constituyen un insumo para organizar acciones que permitan un mayor acercamiento, comunicación y colaboración entre la biblioteca y las comunidades beneficiarias.

Respecto a los lugares en donde residen los usuarios de la biblioteca infantil, son zonas periurbanas con problemas sociales de: inseguridad (robos, asaltos), carencia de centros de recreación, drogas y alcoholismo, carencia de agua y falta de organización comunal, y familiares (vivienda, desempleo, relaciones personales, desintegración familiar, violencia y salud).

Tanto los padres y madres como los niños y niñas encuestados consideran que los principales problemas sociales que aquejan a estas comunidades es la delincuencia (30%, 37%), el consumo de drogas y el alcoholismo (18%,18%), infraestructura vial (20%, 3%) y contaminación sónica (9%,6%) sin embargo, el 23% y 36% señalan que no existen mayores problemas en la comunidad. (Diagnóstico 1 y 2, respectivamente). Las participantes en el grupo focal, señalan como principales problemas la delincuencia y las drogas y consideran que esta situación está muy relacionada con el desempleo y las oportunidades de estudio que tienen quienes viven en estas comunidades, especialmente en Jardines Universitarios 2.

**Gráfico No. 4**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Problemas de la comunidad**  
**2003 y 2008**



Fuente: Elaboración propia.

➤ **Características familiares y comunitarias.**

Respecto a los problemas existentes en el núcleo familiar, en ambos diagnósticos se señaló que el común denominador es la falta de vivienda propia y los ingresos. El 40% de las personas encuestadas indican no poseer vivienda propia porque habitan en viviendas de alquiler o prestadas. Al comparar esta situación con el ingreso familiar es evidente que se está ante una clase social de bajos ingresos. Estas situaciones podrían afectar en grado menor las relaciones familiares, tal y como lo expresan algunos de los encuestados (12.19%).

El estudio realizado determinó que las comunidades de Jardines Universitarios 1 y Jardines Universitarios 2 cuentan con todos los servicios básicos de una comunidad urbana. Algunos de sus habitantes se han dedicado a diversas actividades económicas como: servicios de fotocopiado, lo cual representa una actividad muy rentable por la demanda y cercanía a la Universidad y muchas familias han realizado ampliaciones en sus casas de habitación con el objetivo de alquilar a estudiantes universitarios que residen en zonas lejanas al Campus Universitario. Esta actividad es considerada como medio de generar recursos económicos adicionales a los hogares.

En cuanto a las características socioeconómicas de las comunidades, por su cercanía son muy parecidas, predominando la clase económicamente baja, media baja y en menor grado la clase media.

Ambas comunidades están compuestas por familias donde la mayoría de los(as) jefes(as) de hogar son adultos(as) jóvenes, costarricenses, con un promedio de ingreso familiar que oscila entre los ₡100.000 y los ₡300.000. Son personas que por lo general llegaron a cursar la secundaria aunque no la completaron y solamente un 13% cuenta con una profesión universitaria. El 62% de los(as) encuestados(as) tienen niños(as) entre los cero y los doce años de edad.

Por otra parte estas comunidades cuentan con una serie de centros públicos para la atención de las diversas necesidades de la población, como el Centro de Desarrollo Comunal, escuelas y colegios cercanos, iglesias, EBAIS y un centro infantil.

#### **4.3. Los intereses y necesidades de información de los usuarios.**

Los intereses y necesidades de información están íntimamente relacionados con los servicios de información que ofrece la biblioteca, pues allí se halla la información que el usuario requiere. Una evaluación permite identificar el comportamiento informativo de los usuarios, el cual está delimitado por factores individuales (fisiológicos, emocionales, cognitivos) así como por las situaciones del

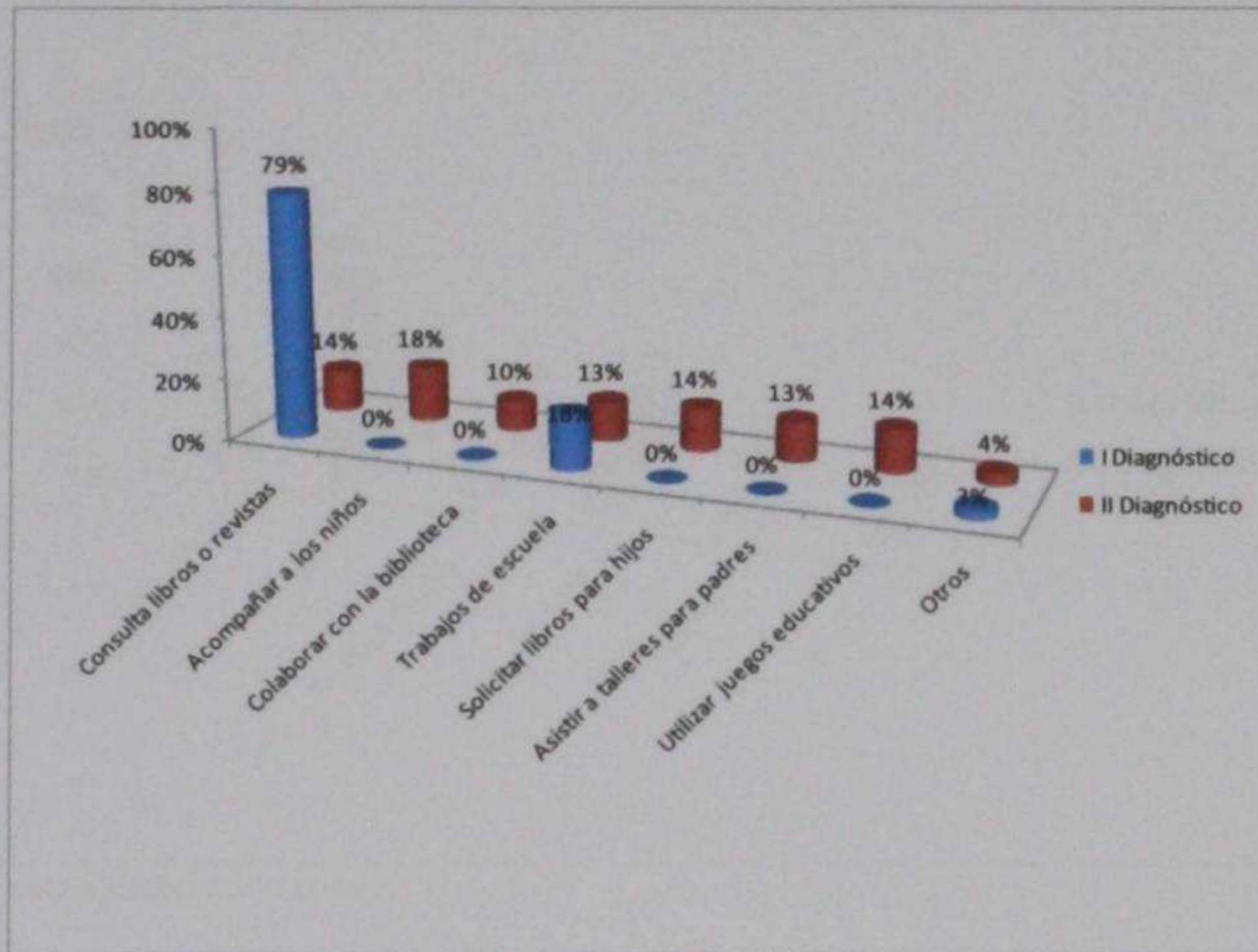
entorno social, escolar y económico que lo rodea. A partir de éste, se pueden identificar las necesidades, intereses y requerimientos. Lo anterior proporciona los insumos para el establecimiento de los mecanismos y/o acciones necesarias para satisfacer apropiadamente los requerimientos de los(as) usuarios y realizar una evaluación continua de la biblioteca.

En esta investigación se analizaron los siguientes aspectos para la determinación de las necesidades e intereses de los(as) usuarios.

➤ Las razones por las que utilizan la biblioteca infantil.

El consultar libros o revistas fue la principal razón que indicaron los padres y madres cuando se realizó el primer diagnóstico (79%), acompañado de la realización de tareas o trabajos de la escuela con un 18%. Pero en el segundo diagnóstico indican variedad de razones entre ellas: acompañar los niños y niñas con un 18%, luego consultar libros, realizar tareas o trabajos de la escuela y asistir a talleres de padres y madres, todos ellos con un 13% o 14% cada uno, esto hace prever que la Biblioteca se convirtió en un espacio donde padres e hijos pueden compartir en un ambiente que ofrece opciones de permanencia para ambos. Es importante rescatar que muchas de las consultas que se realizan en la biblioteca, están relacionadas con las obligaciones escolares.

**Gráfico No.5**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Razones por las cuales los padres y madres visitan la biblioteca.**  
**2003 y 2008**

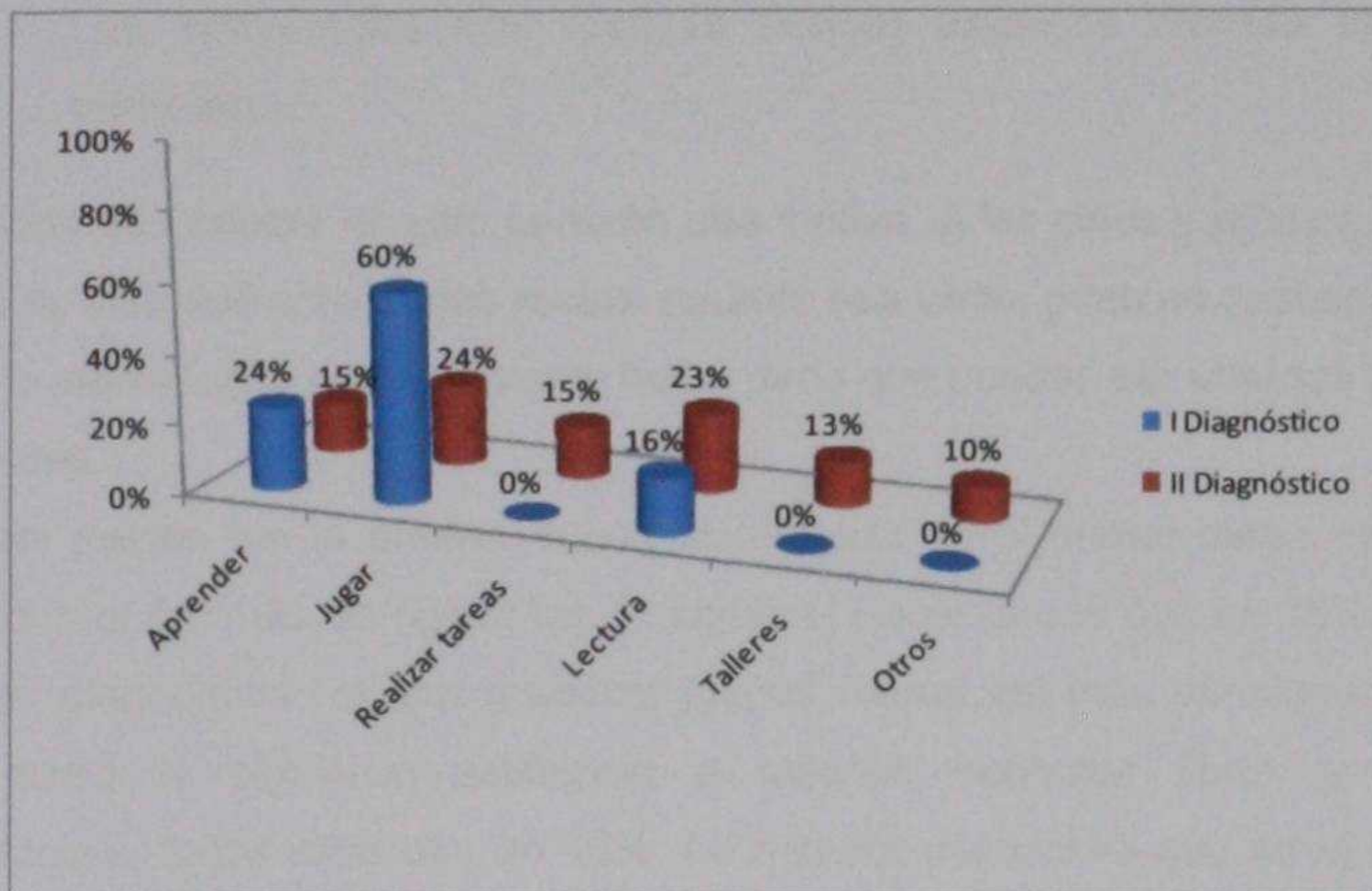


Fuente: Elaboración propia.

Las razones por las cuales los niños y niñas visitan la biblioteca infantil se detallan a continuación: En el primer diagnóstico se determinó como razón principal el jugar (60%), es decir más del 50% de los(as) usuarios visualizaban la biblioteca como un lugar donde se podían recrear mediante el juego al aire libre y con disponibilidad de materiales que facilitaban su recreación. Los resultados del segundo diagnóstico indican que el jugar deja de ser la primera opción (23%), sin embargo se comparten opiniones con la participación en actividades que fomentan los hábitos de lectura (23%), y la participación en talleres y realización de tareas, con un 13%.



**Gráfico No.6**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Razones por las que los niños y niñas visitan la biblioteca**  
**2003 y 2008**



Fuente: Elaboración propia.

Como puede observarse en el nivel general, las principales razones por las que acuden a la biblioteca tanto padres y madres como los niños y niñas, están relacionadas con la utilización de juegos educativos, realización de tareas escolares, asistencia a los talleres y actividades de promoción a la lectura.

Aunque la lectura no se considera una actividad que llama la atención a la mayoría de los costarricenses, en la investigación se evidencia el gusto por ésta, situación que destaca el trabajo realizado en la biblioteca infantil respecto a la motivación hacia la lectura. En este sentido el aprovechamiento de pequeños espacios dedicados al fomento de hábitos de lectura antes de iniciar alguna actividad o de utilizar algún material de interés como los juegos, favorece el gusto y deseo de leer.

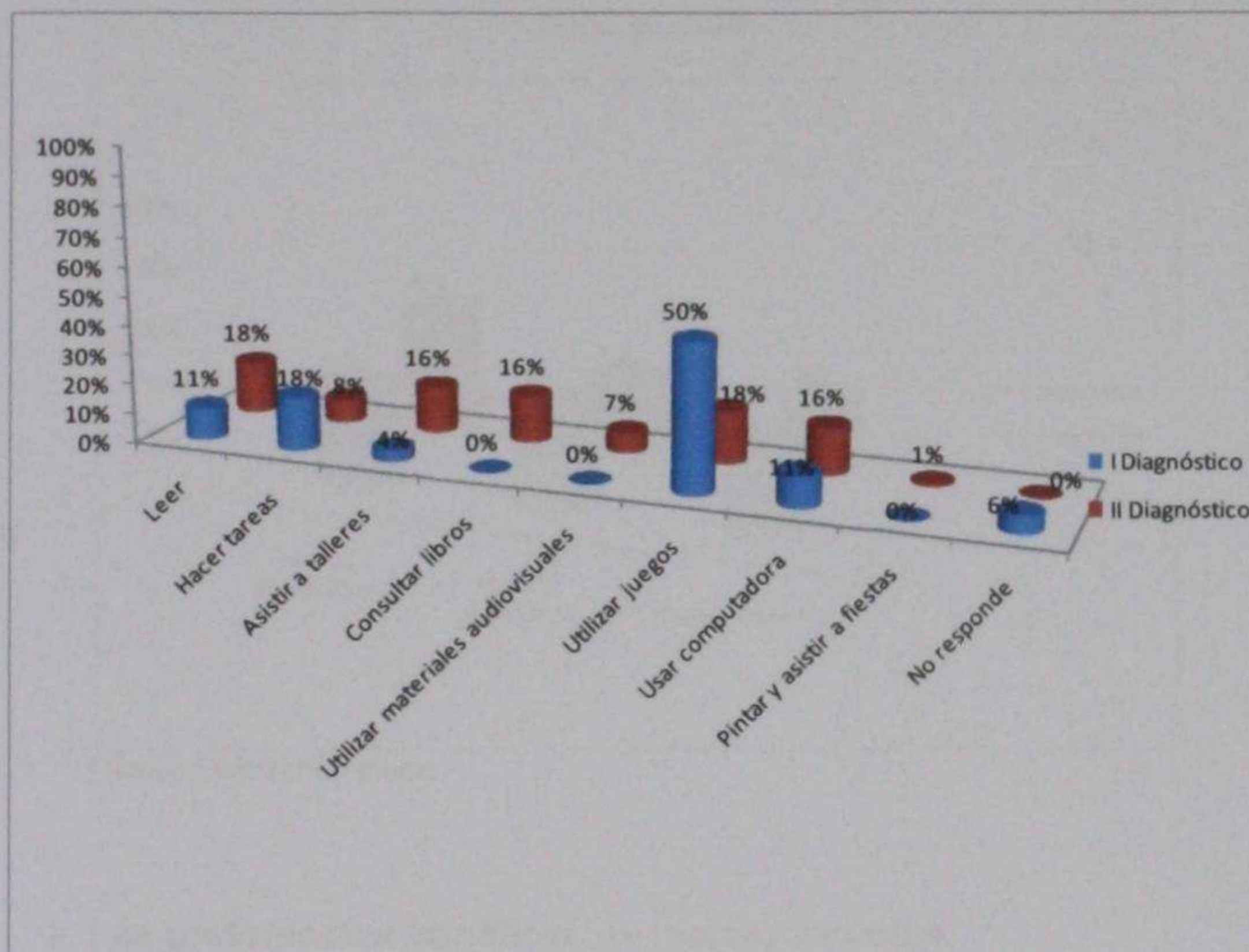
De acuerdo a lo anterior, se puede deducir que en la biblioteca infantil se cumple con uno de los principales objetivos de las bibliotecas infantiles: "desarrollar en la niñez costarricense, el hábito por la lectura".

➤ **Las actividades que realizan los(as) usuarios cuando visitan la biblioteca.**

Es importante conocer no solo la razón que motiva a los niños y niñas a visitar la biblioteca, sino qué actividades realiza durante esa visita, pues no necesariamente lo que lo motiva es lo que finalmente hace, dado que pueden ser atraídos por otras actividades.

El utilizar juegos fue la primera razón identificada en el primer diagnóstico, esta significaba el 50% de las opiniones, le siguió el hacer tareas con un 18%. Para el segundo diagnóstico el leer y utilizar juegos fueron las más señaladas con un 18%, luego le siguieron asistencia a talleres, consultar libros y usar la computadora, todos ellos con un 16%. Lo anterior demuestra que otros servicios de la biblioteca están siendo más utilizados por los niños y niñas, y que pasó de ser un sitio para ir a jugar o recrearse, a constituirse en un lugar donde puede atender diversas necesidades de información, entre otras, las relacionadas con las obligaciones escolares.

**Gráfico No. 7**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Actividades que realizan los niños y niñas cuando visitan la biblioteca.**  
**2003 y 2008**



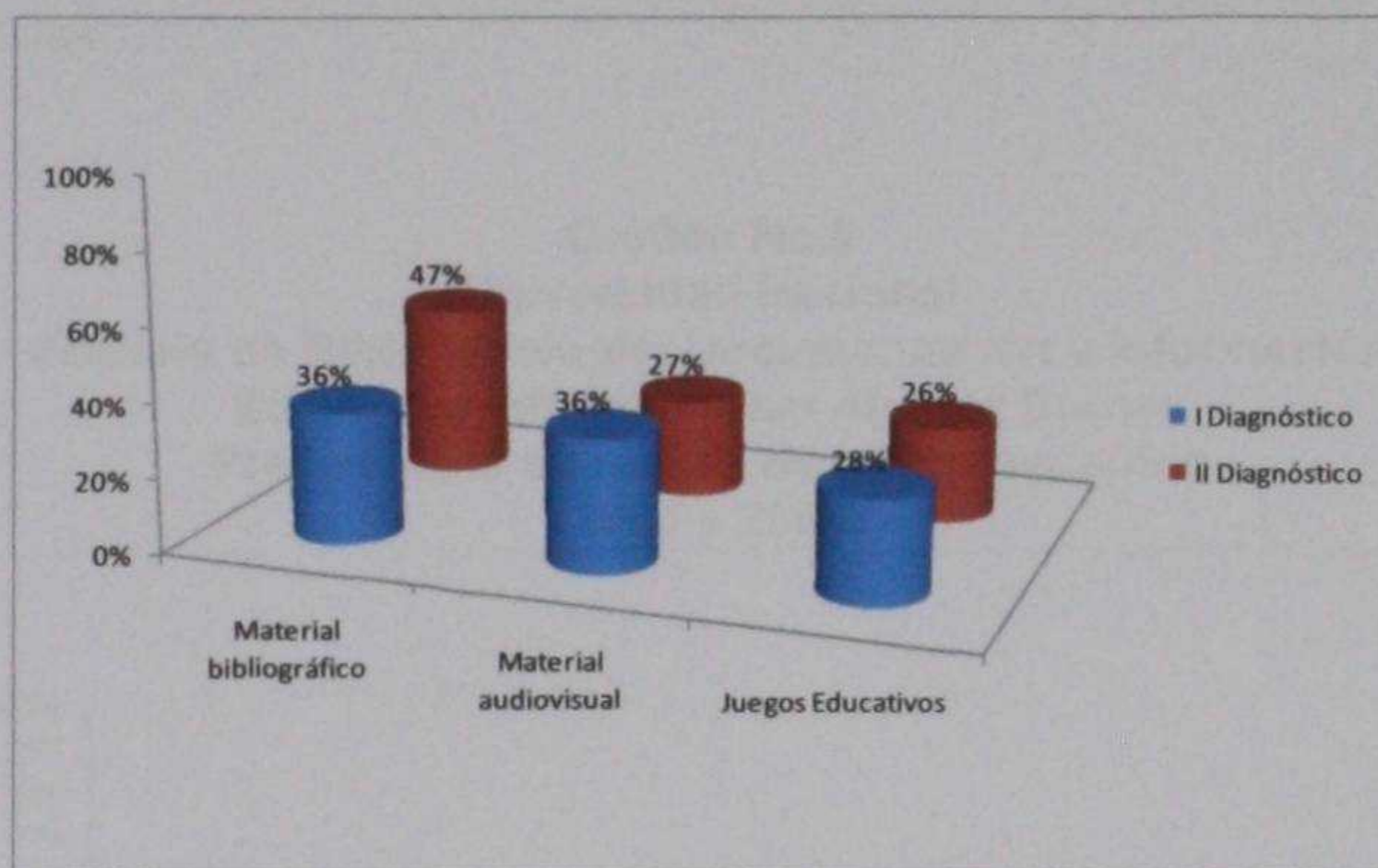
Fuente: Elaboración propia.

➤ **El tipo de materiales que utilizan los(as) usuarios de la biblioteca.**

El tipo de material más utilizados a la semana por los(as) usuarios, es el bibliográfico, seguido por el audiovisual y finalmente los juegos educativos. A pesar de lo anterior, es conveniente señalar que en el segundo diagnóstico el material bibliográfico representó un aumento (47%) comparado con el 36% que se tenía en el primer diagnóstico. Por el tipo de material se refuerza lo comentado anteriormente respecto al motivo de visita a la biblioteca, en el sentido de que muchos servicios están siendo demandados para resolver temas de orden escolar.



**Gráfico No.8**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Tipo de materiales que utilizan los(as) usuarios**  
**2003 y 2008**



Fuente: Elaboración propia.

➤ **Las preferencias temáticas de los(as) usuarios.**

Tal y como se muestra en el gráfico No.9 para ambos diagnósticos, existe una diversidad de preferencias, no pudiéndose destacar tema en particular, lo cual denota un amplio interés en temas por parte de los usuarios.

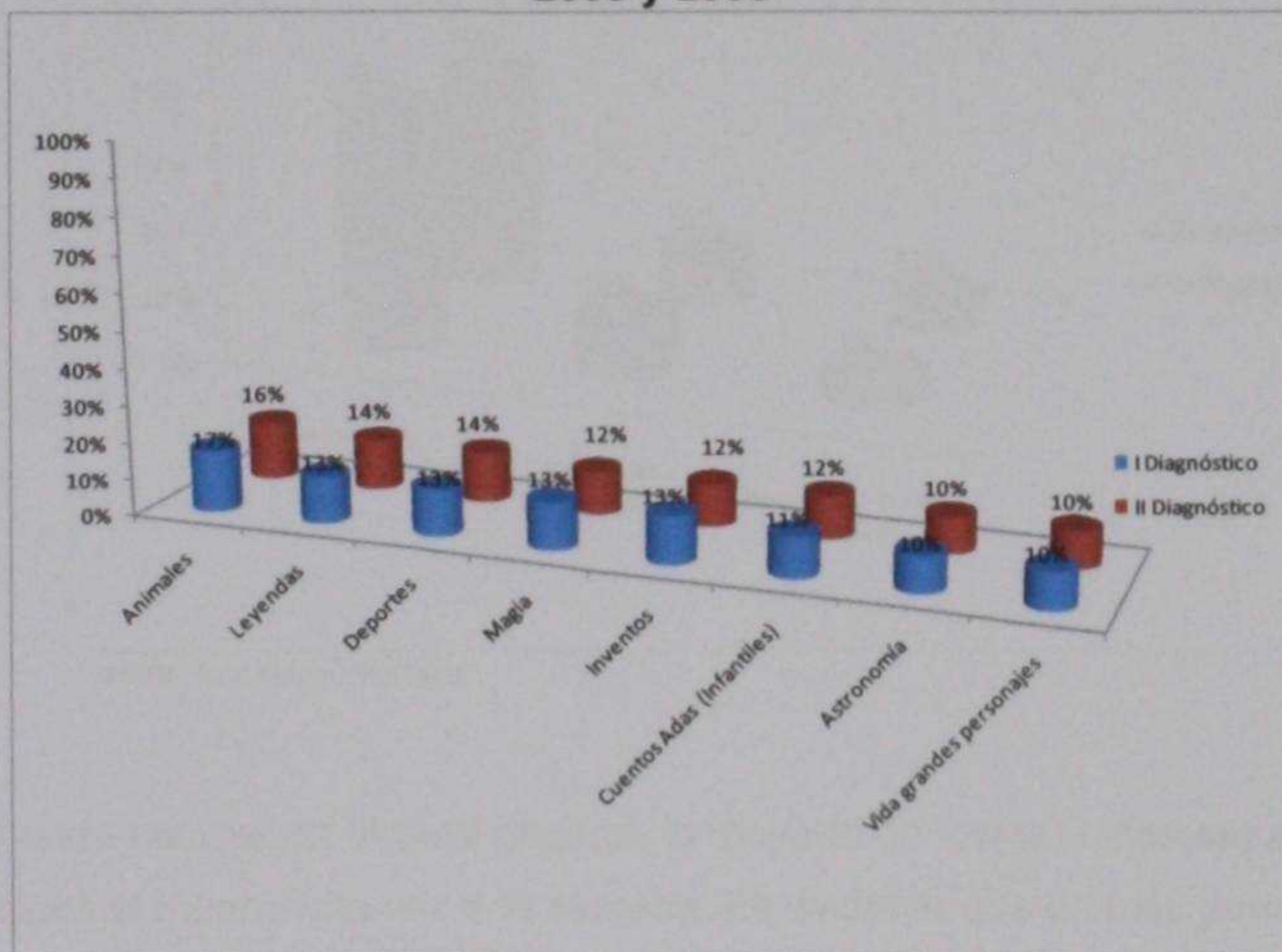
Otros temas de interés anotados por la bibliotecóloga son: historias de terror, caricaturas, manualidades y computación.

Por su parte los padres y madres expresan como áreas temáticas prioritarias las relacionadas al currículo escolar (matemáticas, español, estudios sociales, ciencias), tecnologías de la información y la comunicación, idiomas (inglés y francés), fomento a la lectura y manualidades.

Es de considerar que más del 80% de los padres y madres expresan como necesario realizar actividades que permitan desarrollar temas de manejo del

estrés, autoestima, comunicación asertiva en el hogar, manejo de límites, sexualidad, lo que evidencia situaciones familiares que requieren particular atención y que inciden en el desarrollo integral de la niñez. Otros temas de interés se refieren al manejo adecuado de herramientas para el acceso a diferentes fuentes de información y que permitan motivar en sus hijos(as) aptitudes investigativas.

**Gráfico No.9**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Preferencias temáticas de los(as) usuarios**  
**2003 y 2008**

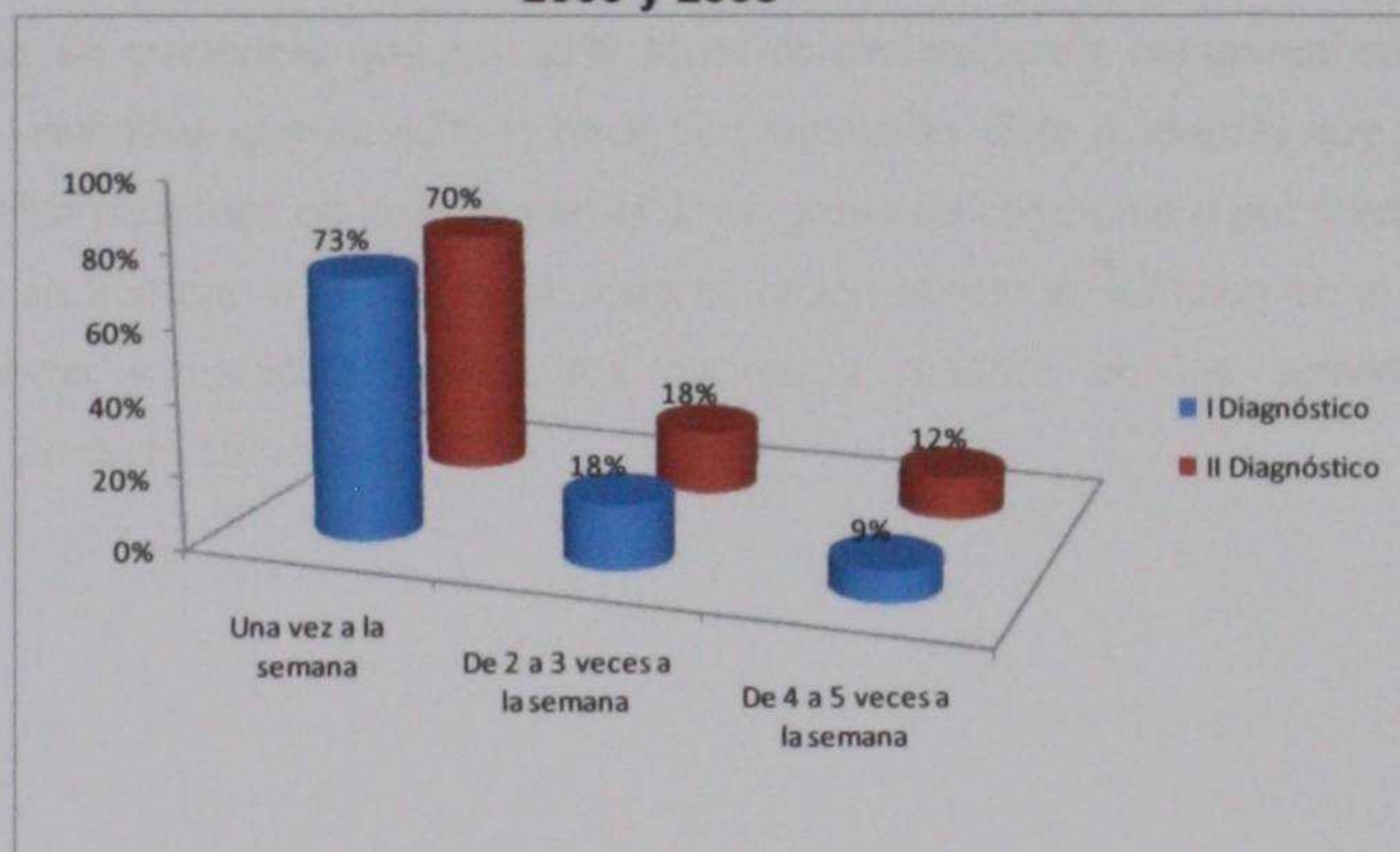


Fuente: Elaboración propia.

➤ **El número de visitas semanales de los niños y niñas a la biblioteca infantil**

En el gráfico No.10 se puede apreciar que en ambos estudios la recurrencia de visita es de una vez a la semana, siendo aproximadamente el 70%, de allí que un 30% de los niños y niñas visitan la biblioteca dos veces o más a la semana.

**Gráfico No. 10**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Número de visitas semanales de los niños y niñas a la biblioteca infantil**  
**2003 y 2008**



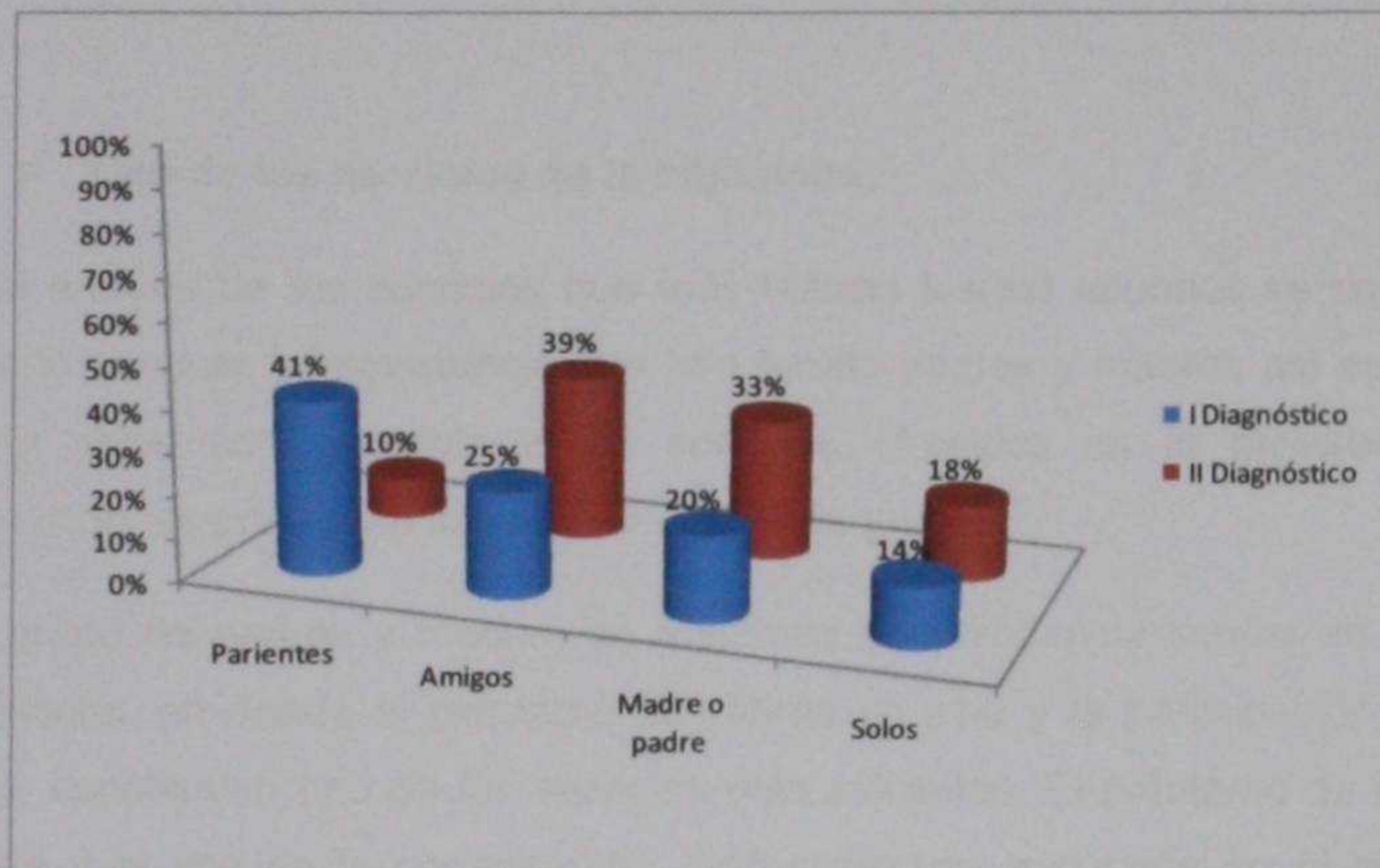
Fuente: Elaboración propia

Como puede notarse en el nivel general, la mayoría de los(as) niños(as) acuden a la biblioteca al menos una vez a la semana. Es evidente que un bajo porcentaje lo hacen de dos a cinco veces por semana. Algunas de las razones que podrían estar influyendo en la baja frecuencia de visita podrían estar relacionadas con el horario de estudio, las obligaciones escolares, la ubicación de la biblioteca que no facilita la comunicación entre sus usuarios, porque los(as) niños(as) no pueden asistir solos, el horario de programación de las actividades coincide con el horario escolar o porque las actividades que se programan como los talleres no comprenden las edades de los(as) niños(as) interesadas.

Por lo general los niños y niñas visitan la biblioteca con sus padres, madres, encargados o amistades, ya que constituye uno de los requisitos de ingreso a la biblioteca infantil, especialmente para aquellos que se encuentran en edades de 3 a 6 años.

Tal y como se observa en el gráfico No. 11, los resultados del primer diagnóstico indicaban que los niños y niñas se hacían acompañar prioritariamente con parientes, tanto padres/madres o familiares cercanos, en lo correspondiente a un porcentaje del 61%. (41% con parientes y 20% con los padres). En el segundo diagnóstico se evidencia que un 39% visita la biblioteca en compañía de sus amistades, mientras que un 42% lo hace con familiares. Esto evidencia que en la actualidad los parientes no constituyen el único grupo de compañía o por medio de los cuales se acercan a la biblioteca. Esta situación repercute también en el nivel de asistencia y participación de los padres y madres en las actividades programadas en la biblioteca.

**Gráfico No. 11**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Personas con las que asisten los niños y niñas a la biblioteca infantil**  
**2003 y 2008**



Fuente: Elaboración propia

Si se toma en cuenta que un alto porcentaje de padres y madres trabajan fuera del hogar, y que la mayoría de los niños(as) asisten a la escuela o al kínder, se podría deducir que esto influye en que no puedan asistir a algunas de las actividades que se programan entre semana y en horas de la mañana. Por lo que se podría considerar la posibilidad de organizar actividades en coordinación con los centros educativos, para atraer a esta población y a otros usuarios a la biblioteca.

#### **4.4. Requerimientos de servicios y recursos bibliotecarios.**

En este apartado se analizan los requerimientos de los(as) usuarios con respecto a la información y servicios.

##### **➤ Uso de los servicios de la biblioteca.**

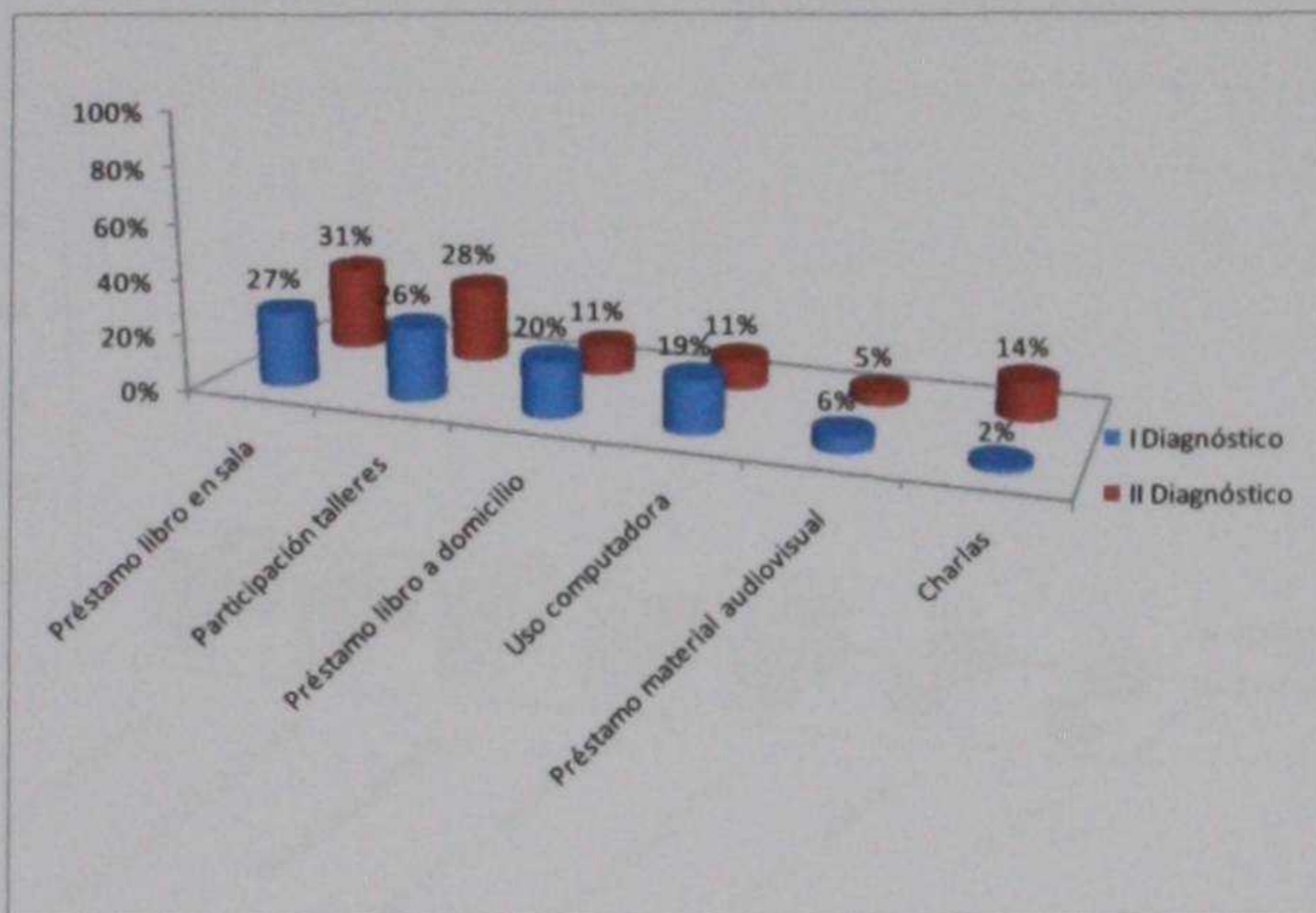
Para el análisis de los servicios que más utilizan los(as) usuarios se consideró necesario conocer la experiencia que han tenido padres y madres así como los niños y niñas con respecto a los servicios ofrecidos en la biblioteca. A continuación se presentan los intereses de cada grupo.

En el grupo de padres y madres se mantiene una tendencia similar en ambos diagnósticos, en donde el préstamo de libros en sala y la participación en los talleres, constituyen uno de los servicios más utilizados. El préstamo de libros a domicilio y el uso de la computadora evidencian una reducción en el segundo diagnóstico, mientras que la asistencia a charlas se incrementa.

La alta tendencia en el uso del material existente en la biblioteca y la participación en los talleres, evidencian dos de los principales motivos por los que los padres y madres envían a sus hijos(as), ya que la biblioteca es considerada por ellos como el lugar donde sus hijos pueden ir a aprender y realizar sus deberes escolares, aspecto que en muchas ocasiones se dificulta realizarlo en sus hogares debido a la falta de espacio y recursos.

Lo anterior supone contar con una política de desarrollo de colecciones acorde a las necesidades de los(as) usuarios.

**Gráfico No. 12a**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Servicios que utilizan los padres y madres**  
**2003 y 2008**

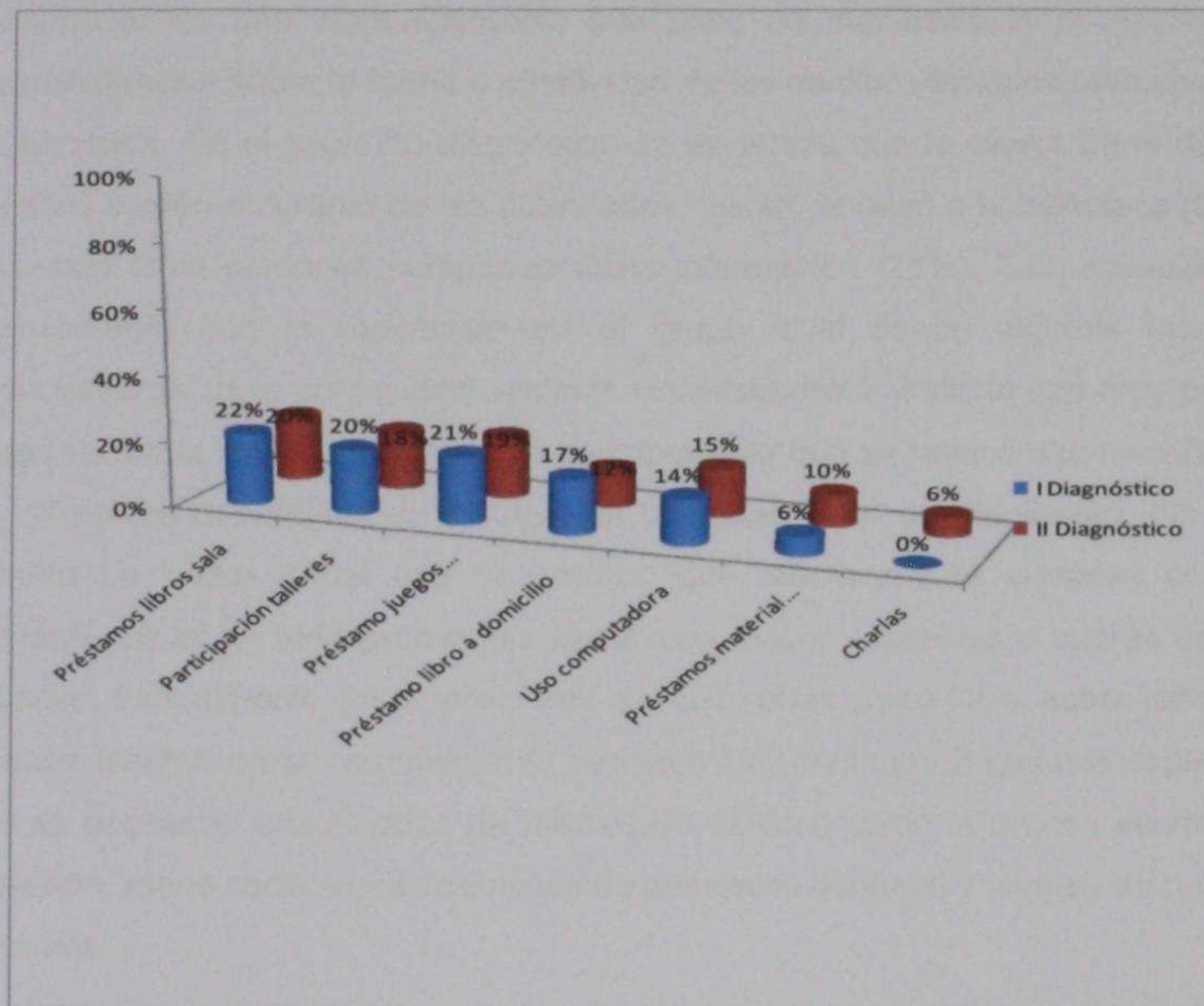


Fuente: Elaboración propia

De igual forma, en el caso de los(as) niños(as), las opiniones son similares en ambos estudios, teniéndose que el préstamo de libros, la participación en talleres y uso de juegos educativos constituyen los servicios más utilizados.

La respuesta de ambos grupos, padres/madres y niños(as), de nuevo refuerza que los servicios que se demandan están muy ligados al quehacer de las responsabilidades escolares y a la necesidad de contar con otras alternativas de aprendizaje de los niños y niñas. Este interés fue confirmado también en el grupo focal, donde se evidencia que las principales razones de visita a la biblioteca están orientadas a la participación en actividades que apoyen y complementen las demandas del currículo escolar.

**Gráfico 12b**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Servicios que utilizan los niños y niñas**  
**2003 y 2008**



Fuente: Elaboración propia

La bibliotecóloga recalca que además de los servicios indicados por los usuarios, se ofrece el préstamo interbibliotecario, la confección de bibliografías, resolución de consultas, servicio de alerta con las nuevas adquisiciones, servicio de archivo vertical y digital. Al analizar los resultados, se infiere que la poca o no utilización de estos servicios podría estar relacionada a las diferentes estrategias de comunicación que se emplean en la biblioteca para divulgar sus servicios y también a la cantidad de personal y su formación, ya que este es el intermediario entre usuario y los servicios de información.

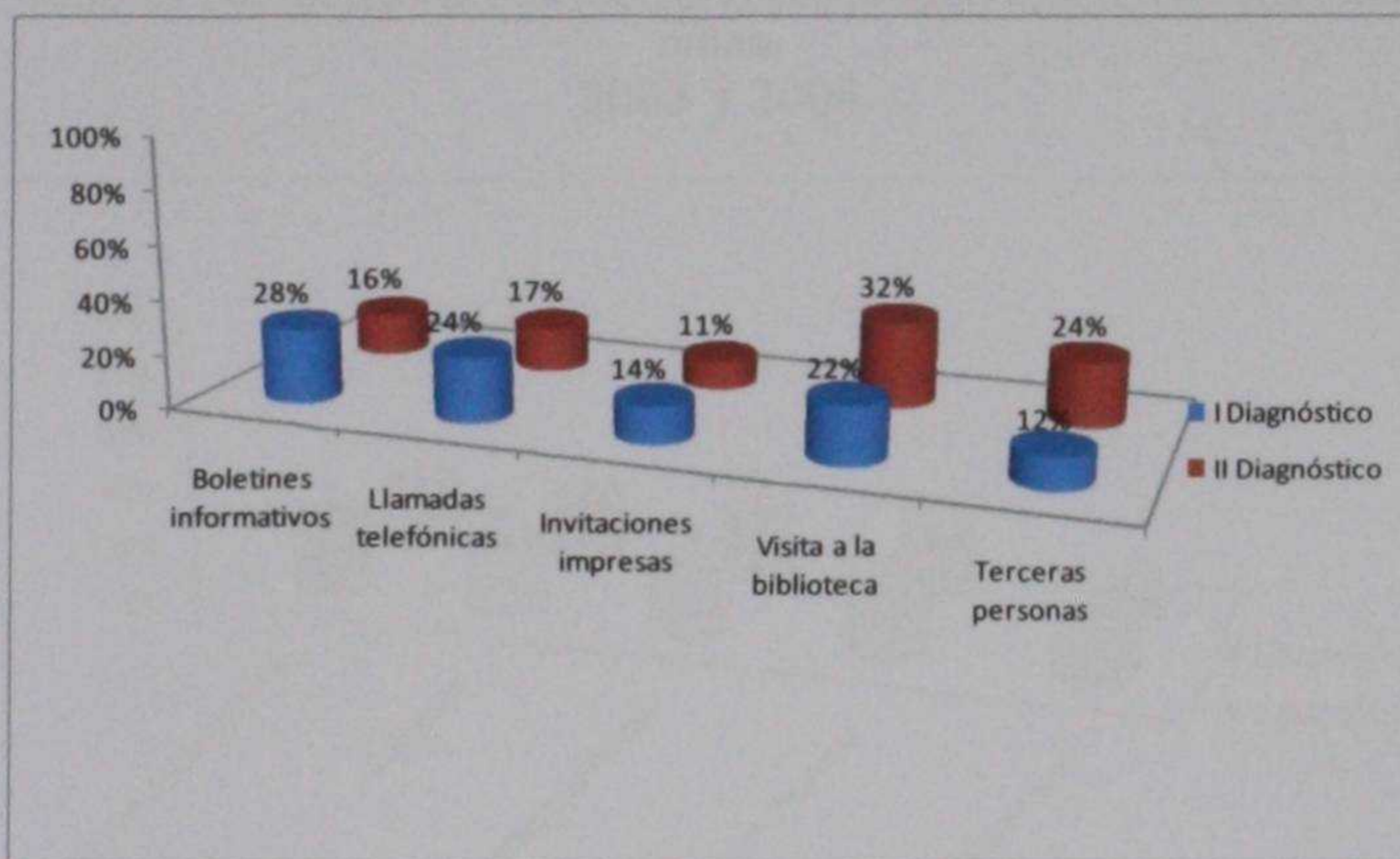


Al respecto, en los gráficos No. 13a y 13b, se muestra la forma o medios por los cuales los usuarios se enteran de los servicios que brinda la biblioteca.

La información recopilada muestra las diferentes formas por las que los padres/madres de familia se enteran de los servicios que ofrece la biblioteca, no obstante existe una clara diferencia que pone de manifiesto la necesidad de prestar atención sobre la forma o efectividad de los medios utilizados para divulgar los servicios. En el segundo diagnóstico se evidencia que la mayor parte de los usuarios suelen enterarse de las actividades cuando acuden a la biblioteca (32%) o cuando otras personas comparten dicha información (24%). Esta situación se complementa con lo expresado en el grupo focal donde algunas madres, especialmente de la comunidad Jardines Universitarios 2, indican que muy pocas veces visitan la biblioteca por lo que es importante que se realice una revisión de las diferentes estrategias de divulgación utilizadas y de su efectividad, de esta manera se podrá hacer uso de medios que efectivamente cumplan con el propósito inicial de toda promoción: lograr una mayor asistencia e interés de los usuarios. Este aspecto fue ampliamente discutido en el grupo focal, sobre todo por quienes residen en la comunidad de Jardines Universitarios 2 quienes expresan que es necesario utilizar otros de medios de difusión como la prensa escrita, la televisión, redes sociales, asociaciones de desarrollo comunal y comité de padres y madres.



**Gráfico 13a**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Medios de comunicación de los servicios, según opinión de los Padres y Madres**  
**2003 y 2008**

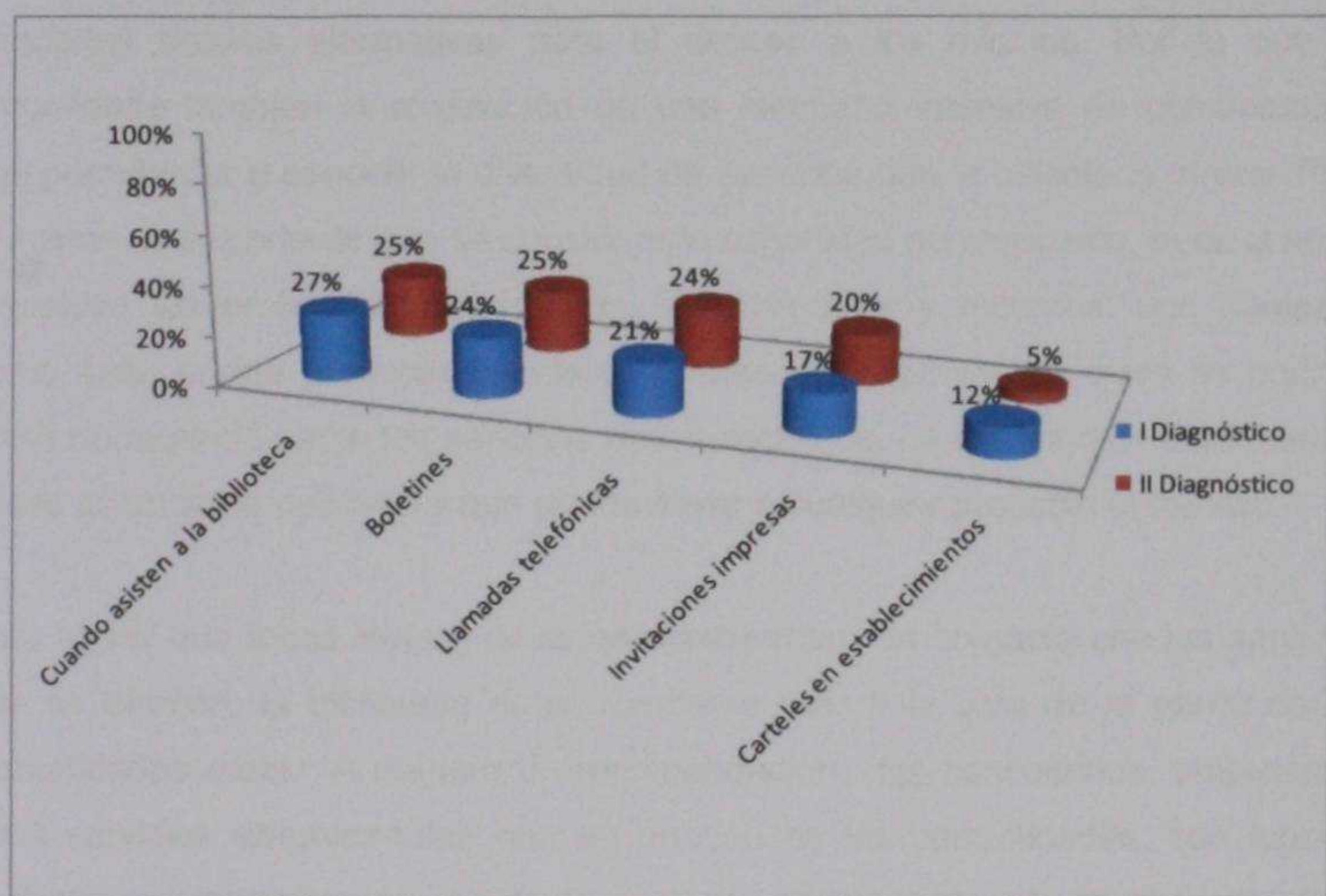


Fuente: Elaboración propia

Los(as) niños(as) en ambos estudios, indican que se enteran de los servicios y actividades de la biblioteca cuando asisten a la misma, por medio de los boletines y llamadas telefónicas. Esto se explica dado que son ellos(as) quienes más asisten y utilizan con mayor regularidad los servicios de la biblioteca, por lo que en ese contacto cotidiano se enteran de los servicios y actividades programadas. En ambos diagnósticos indican también otros medios por los que suelen enterarse de las actividades que se realizan en la biblioteca: Un 17% y 20% por las invitaciones impresas y un 12% y 5% se entera por los carteles publicados en el comercio. (primero y segundo diagnóstico respectivamente).

Al respecto la bibliotecóloga indica otros medios que se utilizan en la biblioteca para divulgar sus servicios: las cartas al sacerdote y líderes comunales.

**Gráfico 13b**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Medios de comunicación de los servicios, según opinión de los niños y niñas.**  
**2003 y 2008**



Fuente: Elaboración propia

Respecto al conocimiento que tienen los padres y madres sobre la reglamentación de uso de los servicios que proporciona la biblioteca, en ambos diagnósticos se tiene que gran parte de los usuarios indica conocer los requisitos necesarios para poder asistir a la biblioteca, sin embargo en el primer diagnóstico un 45% indicó no conocerlos y para el segundo aumenta a un 56% (se incluye quienes no responden). Las razones de dicho desconocimiento podrían estar relacionadas con la falta de divulgación de la normativa, el interés de los(as) usuarios por

preguntar, tal y como expresan los mismos padres y madres, o porque desconocían que existía este tipo de normativa. Dado lo anterior, es recomendable también que además de la divulgación de los servicios, se divulgue la reglamentación de uso de los mismos, dado el desconocimiento mostrado por los usuarios potenciales y algunos reales.

Es importante definir nuevas estrategias de divulgación y promoción de los servicios, para lograr un mayor acercamiento entre los usuarios potenciales y ofrecerles nuevas alternativas para el acceso a los mismos. Por lo que se recomienda también la realización de una campaña intensiva de comunicación que permita dar a conocer la diversidad de servicios que la biblioteca ofrece. Para la misma es importante que se considere la capacidad de respuesta, pues si no se resuelven los problemas de espacio, infraestructura y recursos; una campaña como ésta, podría provocar un efecto inverso en la población, pues se podrían sentir defraudados ante los servicios reales recibidos. La creación de expectativas falsas es un tema delicado y que puede llevar a cualquier proyecto al fracaso.

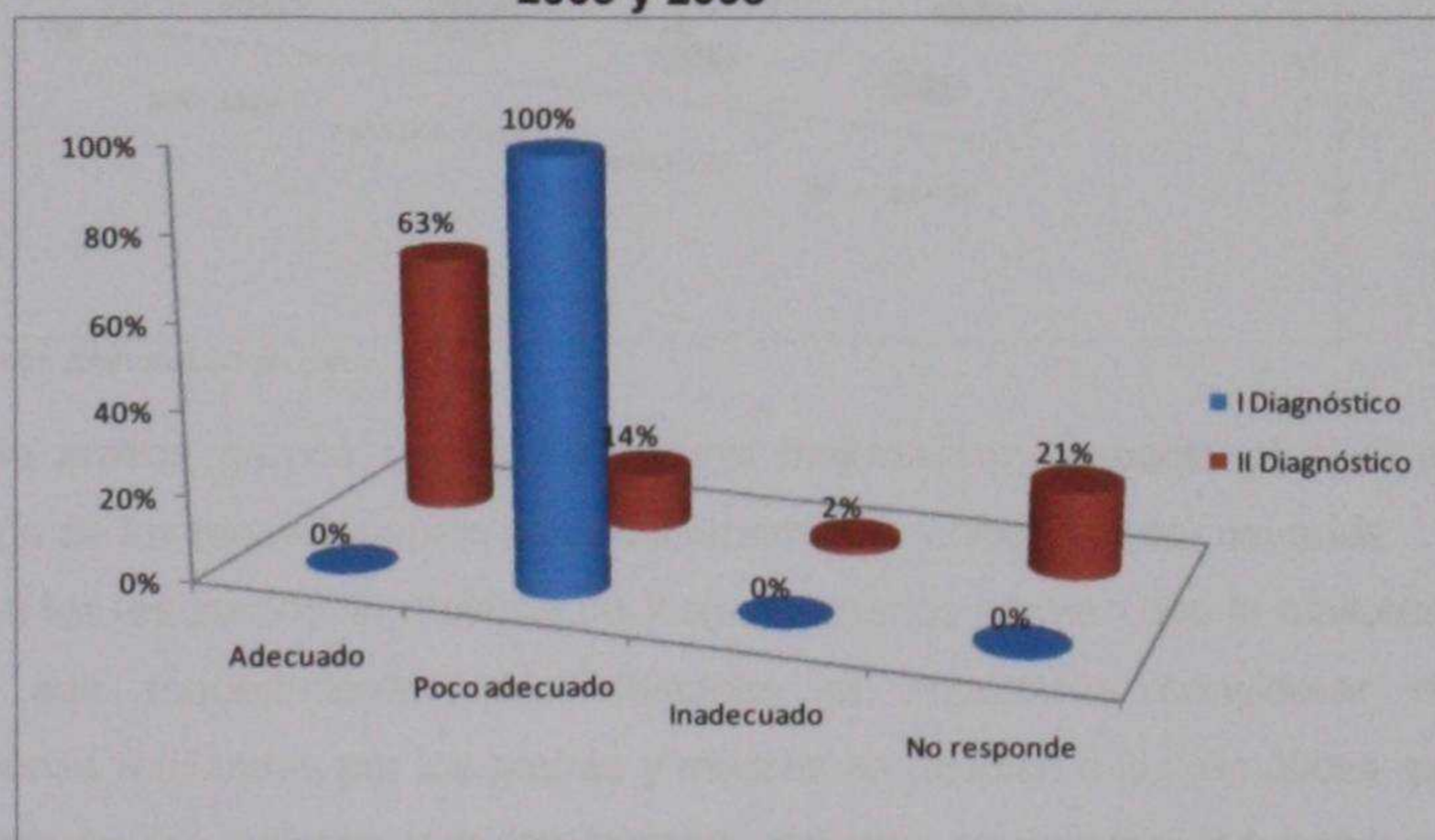
Para lograr que todos los(as) usuarios establezcan un contacto con los servicios que se ofrecen, la biblioteca debe acercarse más a la vida de la gente de las comunidades meta. A manera de recomendación, los consultorios, empresas y otros servicios empresariales que se ofrecen en las comunidades, son lugares perfectos para entrar en contacto con el público-meta. A la vez, se debe considerar la necesidad de promover una mayor divulgación y fortalecimiento de los servicios utilizados con menor frecuencia, con el fin de ofrecerle al usuario nuevas alternativas para el acceso a la información.

### ➤ El nivel de satisfacción de los requerimientos

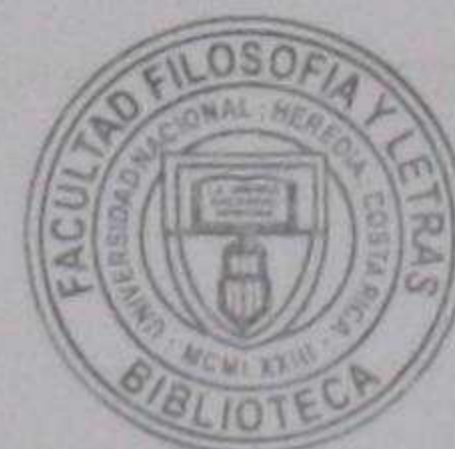
Los servicios son valorados por los(as) usuarios en la medida de que estos satisfacen sus expectativas. La valoración se realiza por ambos grupos: padres, madres y niños(as).

Tal y como se muestra en el gráfico No. 14a, en el primer diagnóstico, un 100% de los padres y/o madres la biblioteca indicaban que no se satisfacían la mayor parte de sus requerimientos. En el segundo diagnóstico, un 63% de los padres y/o madres consideran que los servicios de la biblioteca satisfacen los requerimientos en tanto un 14% lo consideran inadecuados. Lo anterior evidencia que en cinco años se logra una mayor satisfacción de los(as) usuarios y por ende una mayor valoración de los servicios recibidos.

**Gráfico No. 14a**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Nivel satisfacción en cuanto a requerimientos según opinión de los padres y**  
**madres**  
**2003 y 2008**

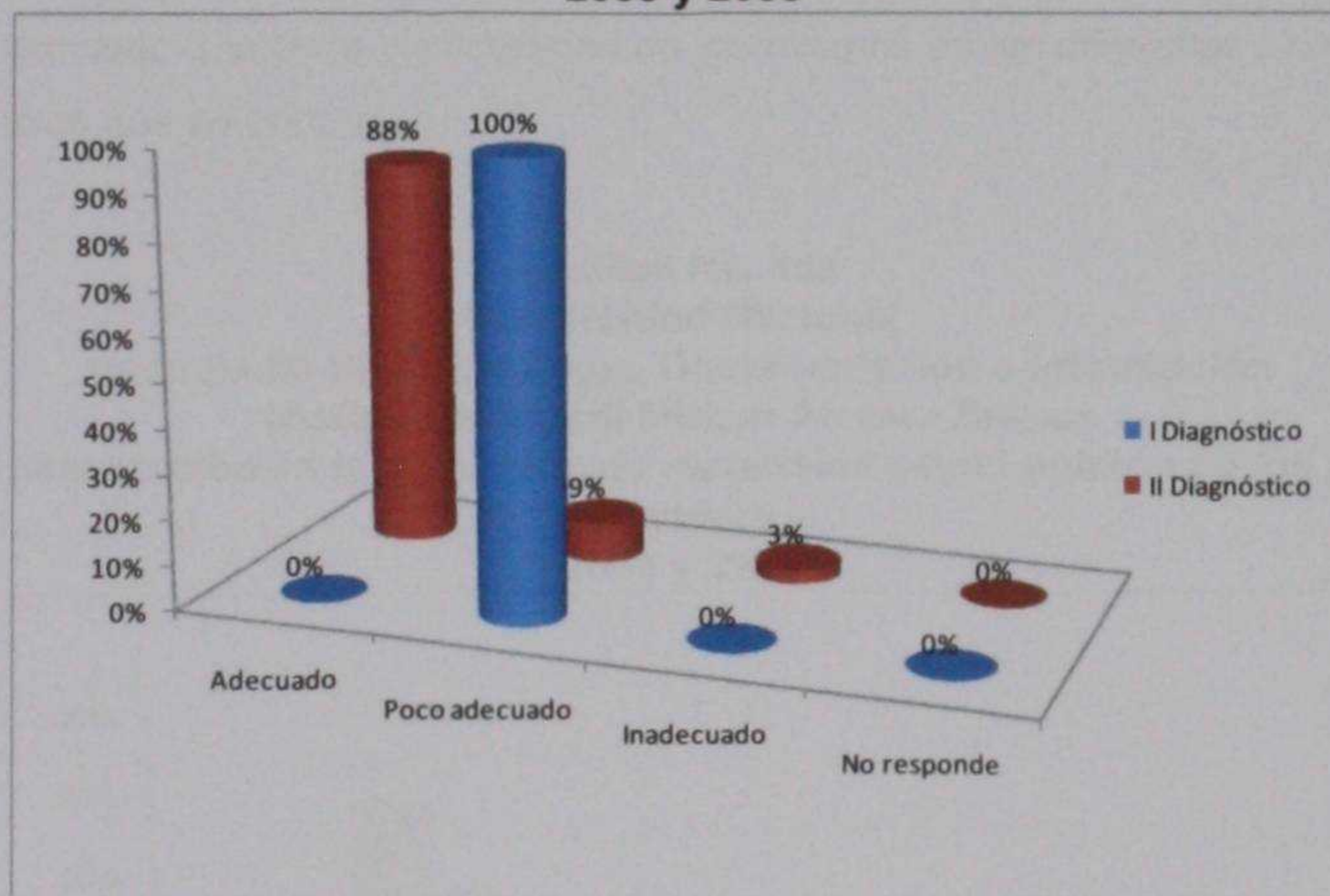


Fuente: Elaboración propia



Los niños y niñas manifiestan similar tendencia con respecto a la valoración realizada por los padres ó madres, y en ambos estudios, nuevamente es importante resaltar que en el primero la valoración era de poco adecuado en tanto en el segundo reciben una valoración de adecuado.

**Gráfico No. 14b**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Nivel satisfacción en cuanto a requerimientos según opinión de los niños y niñas**  
**2003 y 2008**



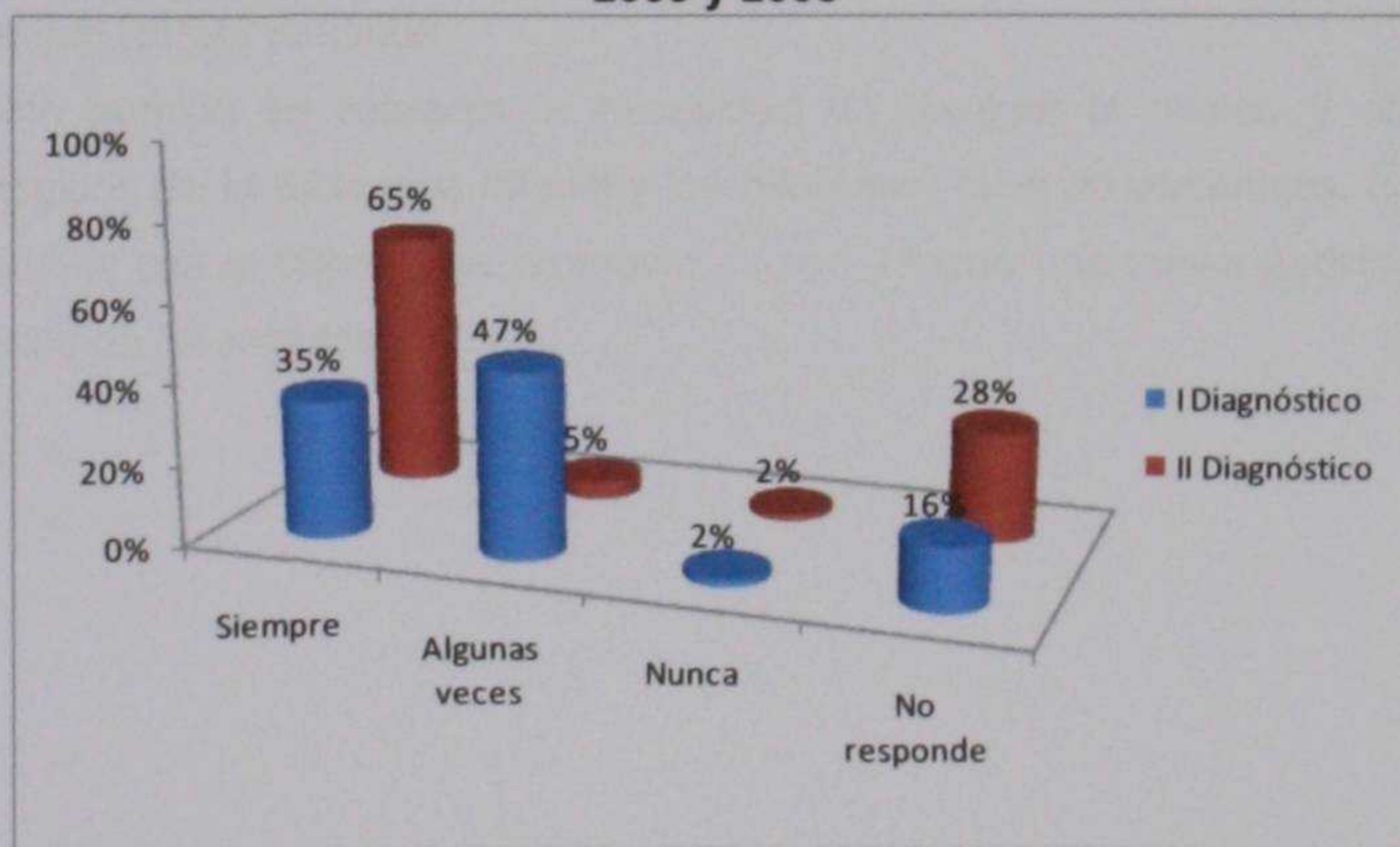
Fuente: Elaboración propia

Analizando ambos grupos se manifiesta una mejoría con respecto al nivel de satisfacción de los requerimientos que cotidianamente reciben los(as) usuarios. Basada en los resultados, la mayoría de los(as) usuarios afirman que la biblioteca satisface sus requerimientos. No obstante es importante considerar las observaciones realizadas por los padres y madres en relación a las temáticas que se abordan en los talleres y a los horarios en que se brindan los servicios, especialmente los dirigidos a ellos. También es importante que se tome en consideración la necesidad de divulgar el ámbito de acción de la biblioteca infantil,

para evitar que la misma sea considerada como una extensión de la biblioteca escolar.

El nivel de satisfacción por parte de los padres y madres con respecto a la eficacia en la obtención de los materiales ha mejorado bastante, dado que en el primer diagnóstico se tenía opiniones de un 35% con respecto a que siempre encontraban el material que buscaban. Los resultados del segundo diagnóstico muestran que esta percepción sube a un 65%. Es importante destacar que en ambos estudios un porcentaje de padres y madres no responden, lo que podría estar asociado a la poca participación de los mismos en las diferentes actividades y servicios que se brindan.

**Gráfico No. 15a**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Nivel satisfacción en la obtención de materiales según opinión de los padres y madres**  
**2003 y 2008**



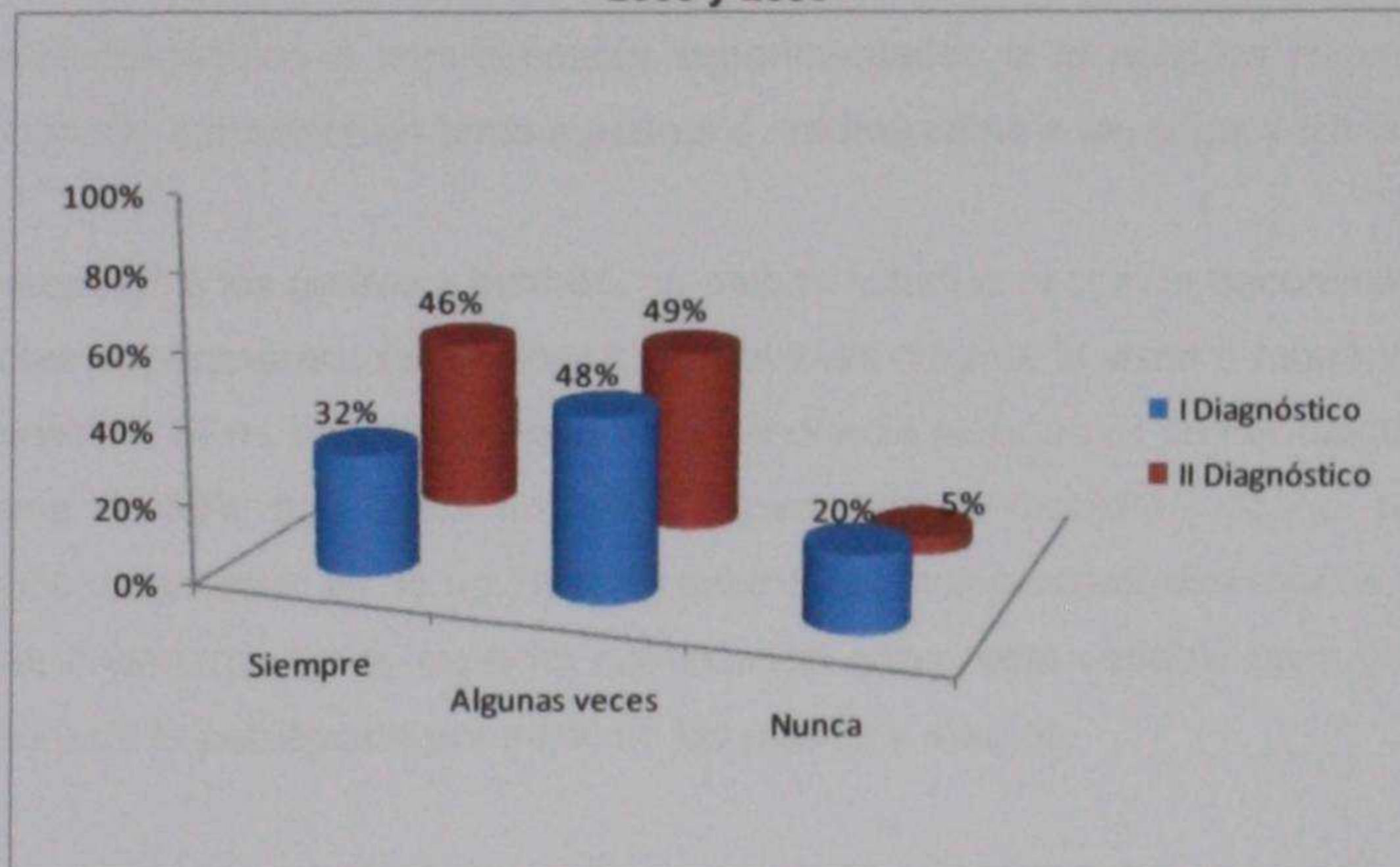
Fuente: Elaboración propia

Los(as) niños(as), quienes son los principales usuarios, no siempre logran satisfacer los requerimientos de materiales, esto considerando que para ambos estudios la opción "algunas veces" tiene un valor cercano al 49%. De rescatar la opinión respecto a que siempre obtienen la información requerida con un 32% en el primer diagnóstico y un 46% en el segundo, sin embargo aún no se logran llenar las expectativas. No obstante un 20% de los encuestados en el primer diagnóstico indican que nunca obtienen el material que requieren, mientras que únicamente un 5% para el segundo diagnóstico manifiesta no encontrar la información requerida. La percepción disminuye en este sentido, pero no significa que exista una satisfacción general en relación a los materiales obtenidos. La respuesta a esta situación puede estar relacionada con lo expresado por los padres y madres sobre los tipos de material que utilizan con más frecuencia, los temas de interés y los motivos que los llevan a visitar la biblioteca, los cuales están relacionados con el cumplimiento de los deberes escolares. Por tanto la asistencia a la biblioteca infantil estaría justificándose por el apoyo que ésta brinda a la educación formal, lo que reduciría su accionar a un tipo de servicio básico como lo es el préstamo de material y apoyo a la educación, aspectos que coinciden con las necesidades que demandan los(as) usuarios.

En este sentido se refuerza la necesidad de divulgar la misión y objetivos estratégicos de la biblioteca infantil y los diferentes tipos de materiales, hacerlos accesibles, con el objetivo de promover su uso y lograr una mayor satisfacción y provecho de los mismos.



**Gráfico No. 15b**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Nivel satisfacción en la obtención de materiales según**  
**opinión de los niños y niñas**  
**2003 y 2008**



Fuente: Elaboración propia

Con respecto al horario, en ambos estudios se señala como adecuado. Esta opinión se complementa con lo expresado en el grupo focal, no obstante algunos padres y madres consideran que servicios como las charlas y talleres dirigidos a ellos(as), deberían realizarse en horario vespertino o los días sábados ya que en su mayoría su situación laboral les impide participar activamente.

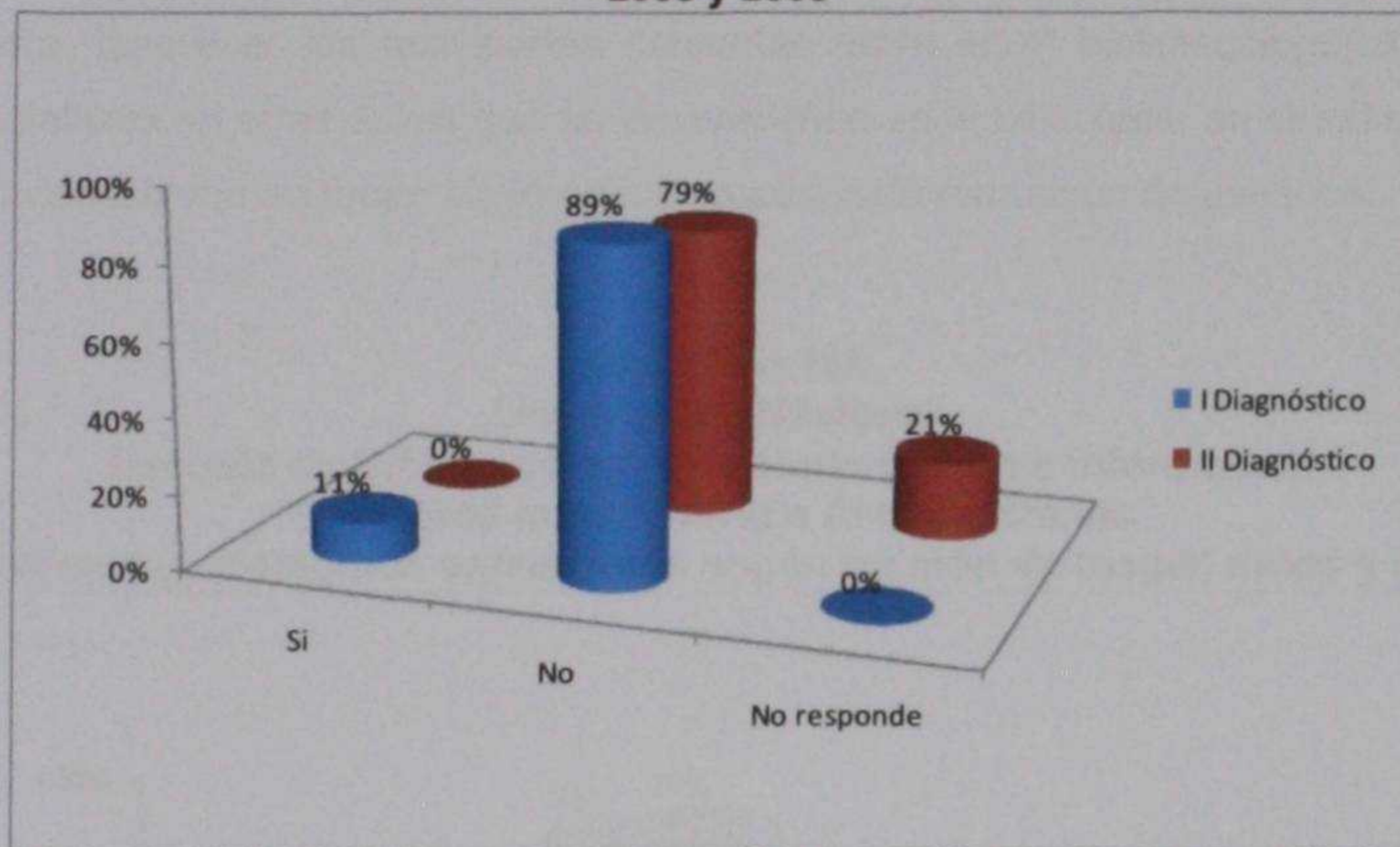
Los padres y madres, al igual que los niños y niñas señalan los días sábados, como el día en que pueden visitar más la biblioteca. Las razones que respaldan esta opinión son las siguientes: pueden dedicar más tiempo para realizar sus tareas ya que no tienen que asistir a clases, lo que les facilita también su asistencia a los talleres que se programan. En los demás días de la semana prefieren asistir en horas de la tarde. Se infiere por tanto, que si las actividades se programan por la tarde y los días sábado, es probable que se cuente con una

mayor asistencia. Esta opinión se mantiene durante el quinquenio (2003-2008). También será importante programar algunas actividades en horario vespertino, tomando en cuenta los requerimientos externados por los padres y madres que por razones laborales se les dificulta asistir en otro horario.

Otro de los aspectos analizados para conocer los niveles de satisfacción son aquellos obstáculos o impedimentos experimentados a la hora de requerir los servicios. Se consideraron tanto a padres o madres como a los niños y niñas.

Con respecto a los padres y madres, en ambos estudios el común denominador es no haber experimentado situaciones o problemas durante la visita o requerimiento de servicios. Si es importante resaltar la tendencia pues en el primer diagnóstico se tenía un 89% que decía no haber experimentado problema alguno, para el segundo diagnóstico es de un 79%, es decir 10 puntos porcentuales menos, por lo que es importante tener especial observación sobre esta variable para evitar el deterioro de la percepción por parte de los padres y madres.

**Gráfico No. 16a**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Problemas u obstáculos enfrentados según opinión de padres y madres**  
**2003 y 2008**



Fuente: Elaboración propia

El mismo fenómeno se presenta con respecto a las opiniones de los(as) niños(as), a pesar de que en ambos estudios el no haber experimentado situación alguna se presenta en igual tendencia pues de un 89% en el primer diagnóstico paso a un 79% en el segundo. Sin embargo, el haber tenido algún problema u obstáculo pasó de un 11% a un 21%, lo cual ratifica que están creciendo las experiencias negativas, de allí reiterar la necesidad de mantener bajo observación esa tendencia.

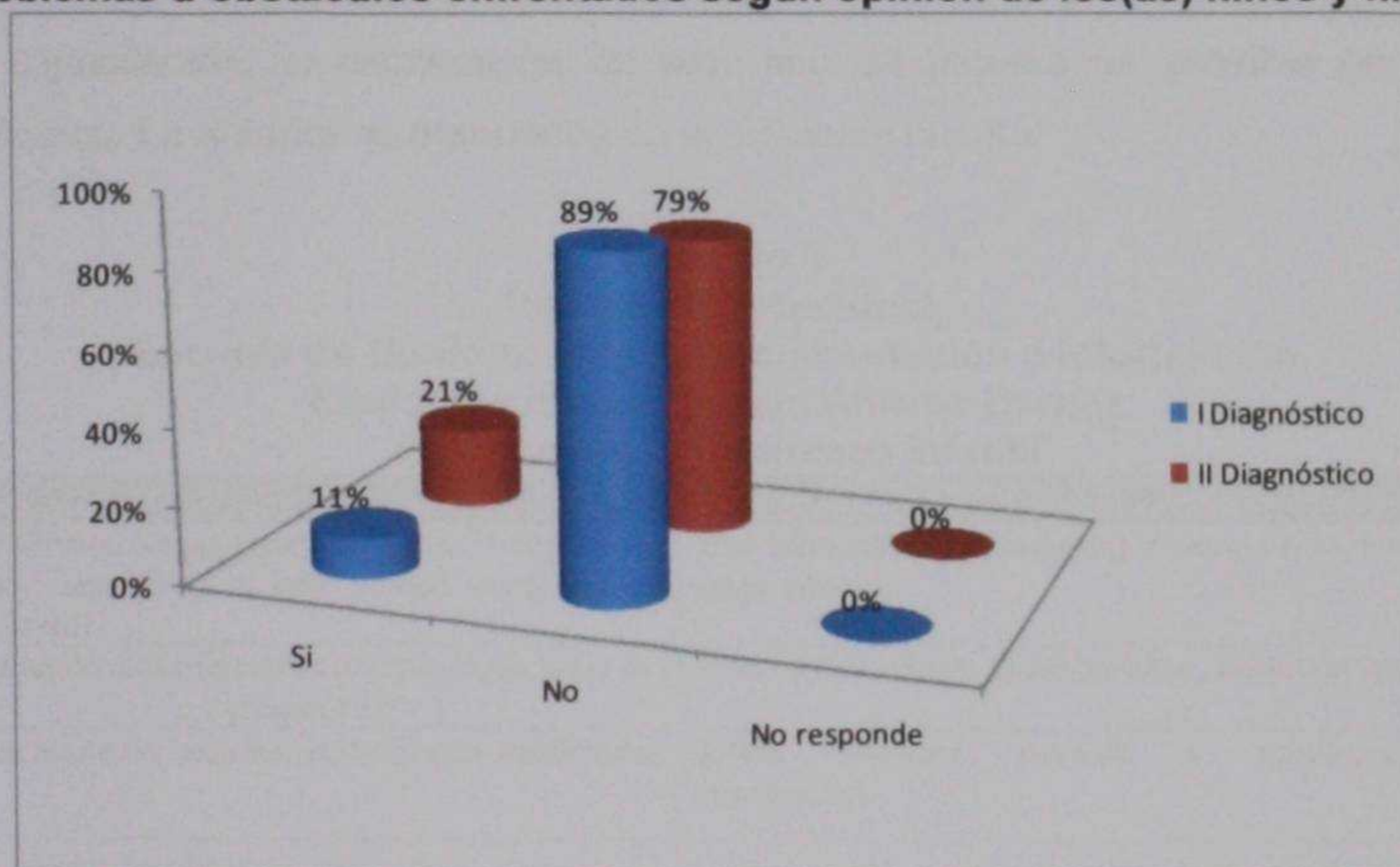
La relación bibliotecóloga(o)–usuario es de suma importancia, ya que el personal bibliotecario es el intermediario entre el usuario, los recursos documentales, y los servicios de información. En las bibliotecas infantiles es de especial atención el interés y actitud que muestre su personal en relación a las inquietudes de sus usuarios, de manera tal que se generen relaciones de confianza, disposición,

comprensión de necesidades y fiabilidad para resolver las demandas de sus usuarios.

De acuerdo a lo anterior es imprescindible que la biblioteca infantil disponga de una política de gestión del personal, además debe contar con instrumentos que definan los perfiles y funciones de los diferentes puestos de trabajo y de esta manera, favorecer las actividades conjuntas entre la(el) bibliotecóloga(o) y los especialistas en otras áreas que se desempeñen en la biblioteca, en virtud de que éstos constituyan un factor clave en los procesos de formación de usuarios.

**Gráfico No.16b**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**

**Problemas u obstáculos enfrentados según opinión de los(as) niños y niñas**



Fuente: Elaboración propia

### ➤ El personal de la biblioteca infantil

El personal es fundamental en toda organización pues es el que permite “dar vida” a aquellos objetos o aspectos inertes en la organización para poder proveer, en este caso, los servicios.

La buena gestión de la biblioteca depende fundamentalmente del personal, el ser humano que hace que las cosas funcionen de manera adecuada y satisfactoria. Desde esta perspectiva, la evaluación permite analizar aspectos relacionados con el personal necesario para lograr los objetivos de la biblioteca, la motivación, capacitación y obligaciones.

Lo contemplado en relación al personal de la biblioteca infantil, cuando se creó el proyecto y en el diagnóstico realizado en el 2003 con respecto a los resultados del segundo diagnóstico, demuestran que este recurso ha disminuido en cantidad, sustituyéndose por un crecimiento en la capacidad profesional de quienes allí participan. El personal cuenta con oportunidades de capacitación, tal y como lo expresa la bibliotecóloga, como por ejemplo asistencia a congresos, cursos y talleres en áreas relacionadas al desarrollo del niño(a), técnicas de lectura y tecnologías de información. A pesar de esa profesionalización y las oportunidades de capacitación, la disminución de este tipo de recurso es sensible en esta biblioteca. Lo anterior se demuestra en el siguiente cuadro:

**Tabla No.1**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Personal de la Biblioteca Infantil**

| Estudio 2003  | Estudio 2008  |
|---|---|
| Dos bibliotecólogas (grado bachiller, 1 con medio tiempo interina y 1 con tiempo completo en propiedad) | Una bibliotecóloga (maestría) a tiempo completo en propiedad. |
| Una académica con medio tiempo (licenciada) en propiedad  | Una bibliotecóloga, grado bachiller, medio tiempo             |
| Horas asistente, becados y estudiantes practicantes   | Horas asistente, becados y estudiantes practicantes.          |

Fuente: Elaboración propia.

Los(as) usuarios expresan que la cantidad de personal no es adecuada, se requiere más personal y también generar mayor estabilidad laboral para quienes desarrollan algunas de las actividades, especialmente las relacionadas con los talleres. Resaltan el trato recibido, la formación profesional y la calidad humana que incide en la disponibilidad para proporcionar los diferentes servicios. Esto se

complementa con lo expresado por los padres y madres participantes del grupo focal, quienes manifiestan que el personal bibliotecario comprende bien sus necesidades de información, aunque son conscientes y resaltan la importancia de que la biblioteca debe contar con personal multidisciplinario para apoyar el desarrollo de todas las áreas y de esta manera contribuir al desarrollo integral de sus hijos(as).

Los resultados de la investigación evidencian que el personal de la biblioteca es insuficiente. Solo se cuenta con una profesional en bibliotecología a tiempo completo para atender las labores diarias de la biblioteca, esta situación propicia que muchas actividades y servicios no se desarrollen debidamente, dado las múltiples labores que deben realizarse paralelamente y en forma continua: adquisición de materiales, procesamiento técnico, atención de los(as) usuarios y planeamiento de servicios. Por lo anterior se recomienda a las autoridades gestionar las medidas necesarias para ir solventando este problema y otros relacionados con el desarrollo de los servicios.

#### ➤ **La infraestructura de la Biblioteca Infantil.**

Para el análisis de esta variable se tomaron en cuenta atributos físicos tales como: acceso a las instalaciones, el espacio físico, las condiciones ambientales, el equipo y mobiliario.

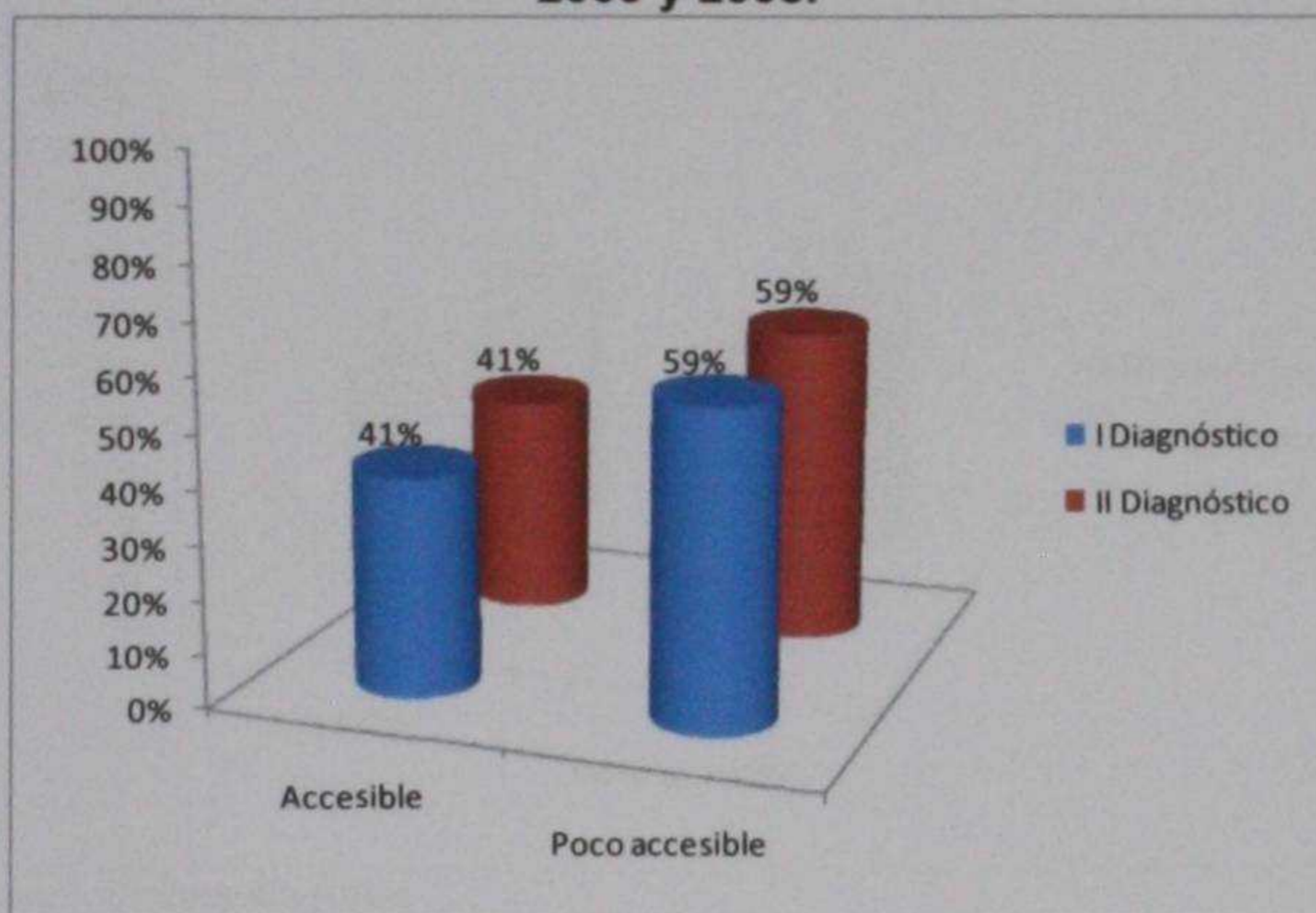
##### - El acceso a las instalaciones de la biblioteca.

La Biblioteca se encuentra ubicada en el Campus de la Universidad Nacional, en las cercanías del parque de la Amistad, contiguo al edificio de la Facultad de Filosofía y Letras, a la entrada noreste de la Universidad, cercana al salón comunal de Jardines Universitarios 1.

Con respecto a la ubicación de la biblioteca, y las facilidades de accesibilidad a sus instalaciones los padres y madres de familia manifiestan que el acceso a la

biblioteca no es el mejor, lo consideran poco accesible en ambos diagnósticos, un 59% de los entrevistados. Sigue siendo este un aspecto de inconformidad por parte del usuario.

**Gráfico No. 17a**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Acceso a las instalaciones según opinión de los padres y madres**  
**2003 y 2008.**



Fuente: Elaboración propia

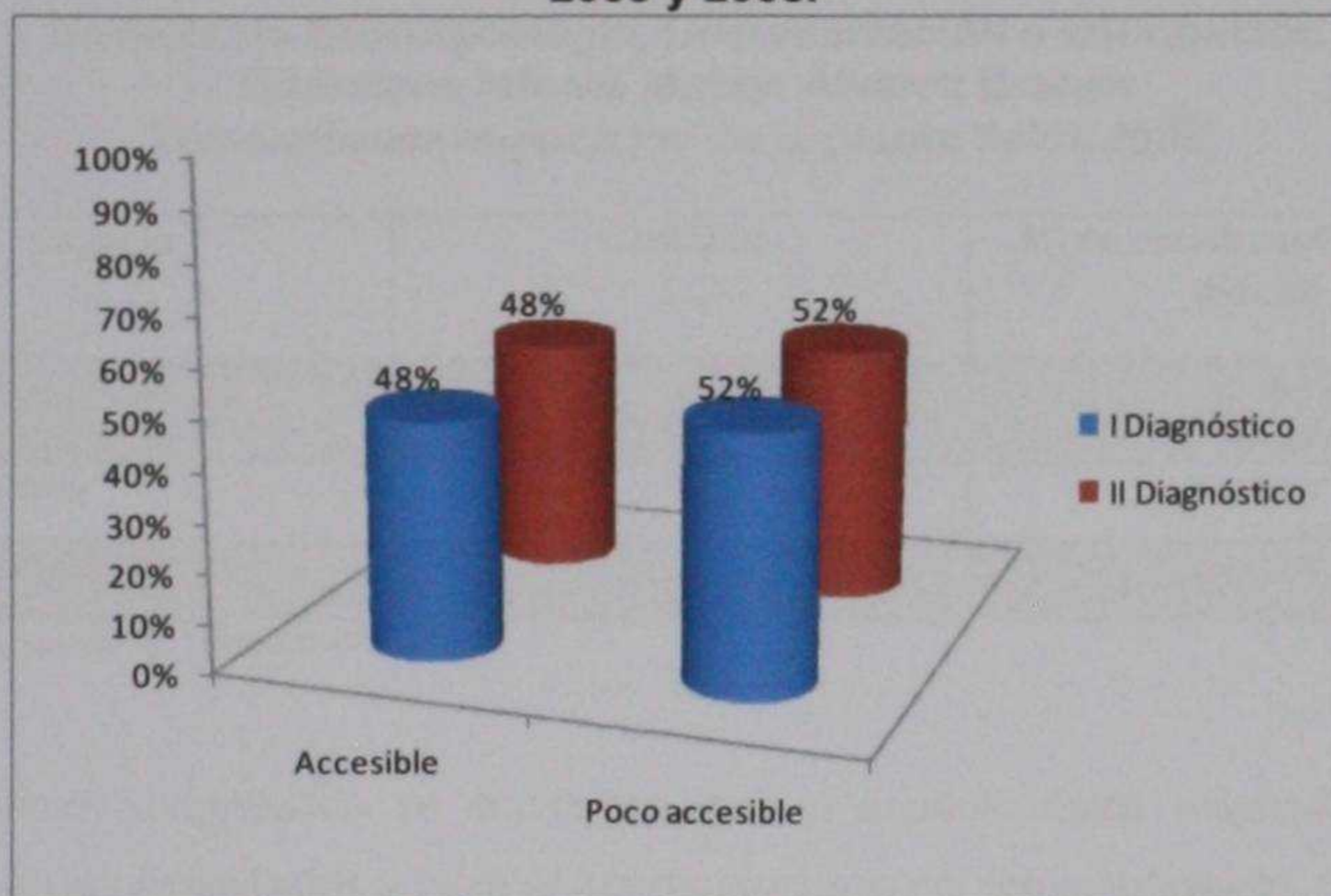
La percepción de los niños y niñas es similar a la de sus padres y madres. Obsérvese que en ambos estudios un 52% de las opiniones indican que la biblioteca es poco accesible.

Esta opinión es principalmente externada por los(as) usuarios que viven en Jardines Universitarios 2, quienes consideran que acudir a la biblioteca es hasta cierto punto peligroso ya que es la comunidad que se encuentra más alejada de las instalaciones y se les dificulta más el acceso.

De acuerdo con la normativa, la biblioteca debe ser accesible a sus usuarios, en este sentido sería oportuno considerar la viabilidad de disponer otro acceso para

los usuarios de esta comunidad, como por ejemplo a través del portón que comunica las oficinas de Planeamiento Espacial de la Universidad Nacional.

**Gráfico No. 17b**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Acceso a las instalaciones según opinión de los niños y niñas**  
**2003 y 2008.**



Fuente: Elaboración propia

➤ **El espacio físico de la biblioteca.**

La biblioteca infantil consta de tres áreas específicas, la primera es un vagón de tren adaptado, en donde se ubican los juegos educativos, que se utiliza también para actividades de lectura. Tiene dos contenedores donde se alberga el material documental y se efectúan las labores técnicas y administrativas, aquí se encuentra la gran mayoría de la colección bibliográfica, se realiza la atención de los(as) usuarios(as) y los préstamos a sala y domicilio.



También posee un aula educativa en donde se llevan a cabo la mayoría de los talleres para niños(as), que contiene el equipo audiovisual y alberga la colección de referencia (enciclopedias, diccionarios y atlas).

Las dimensiones de las áreas anteriormente citadas se detallan en el siguiente cuadro:

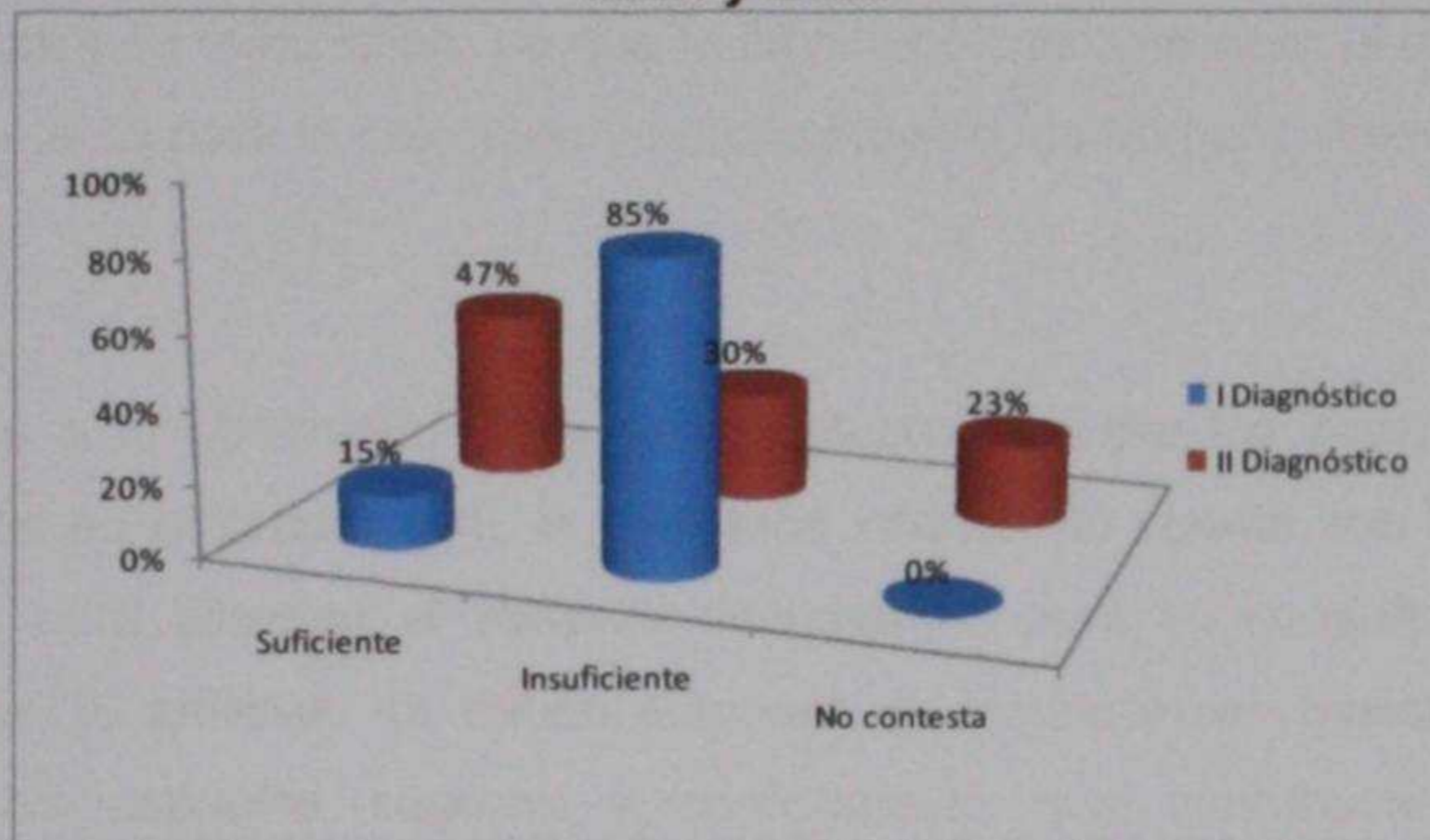
**Cuadro No.1**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Dimensiones espaciales de la planta física 2008.**

| <b>Espacio</b>       | <b>Cantidad</b> | <b>M<sup>2</sup> de construcción según planos</b> |
|----------------------|-----------------|---|
| <b>Contenedor</b>    | 2               | 31.10m <sup>2</sup>                               |
| <b>Vagón de tren</b> | 1               | 32.16 m <sup>2</sup>                              |
| <b>Aula multiuso</b> | 1               | 38.73m <sup>2</sup>                               |

Fuente: Planeamiento Espacial-UNA, 2008.

En el primer diagnóstico se consideró que el espacio físico asignado para la realización de actividades y para el acervo documental era insuficiente, un 85% de las opiniones lo califico como tal. Los resultados del segundo diagnóstico indican que el 47% de los padres y madres lo considera suficiente y un 30%, como insuficiente. Sin embargo debe señalarse que un 23% no contestó.

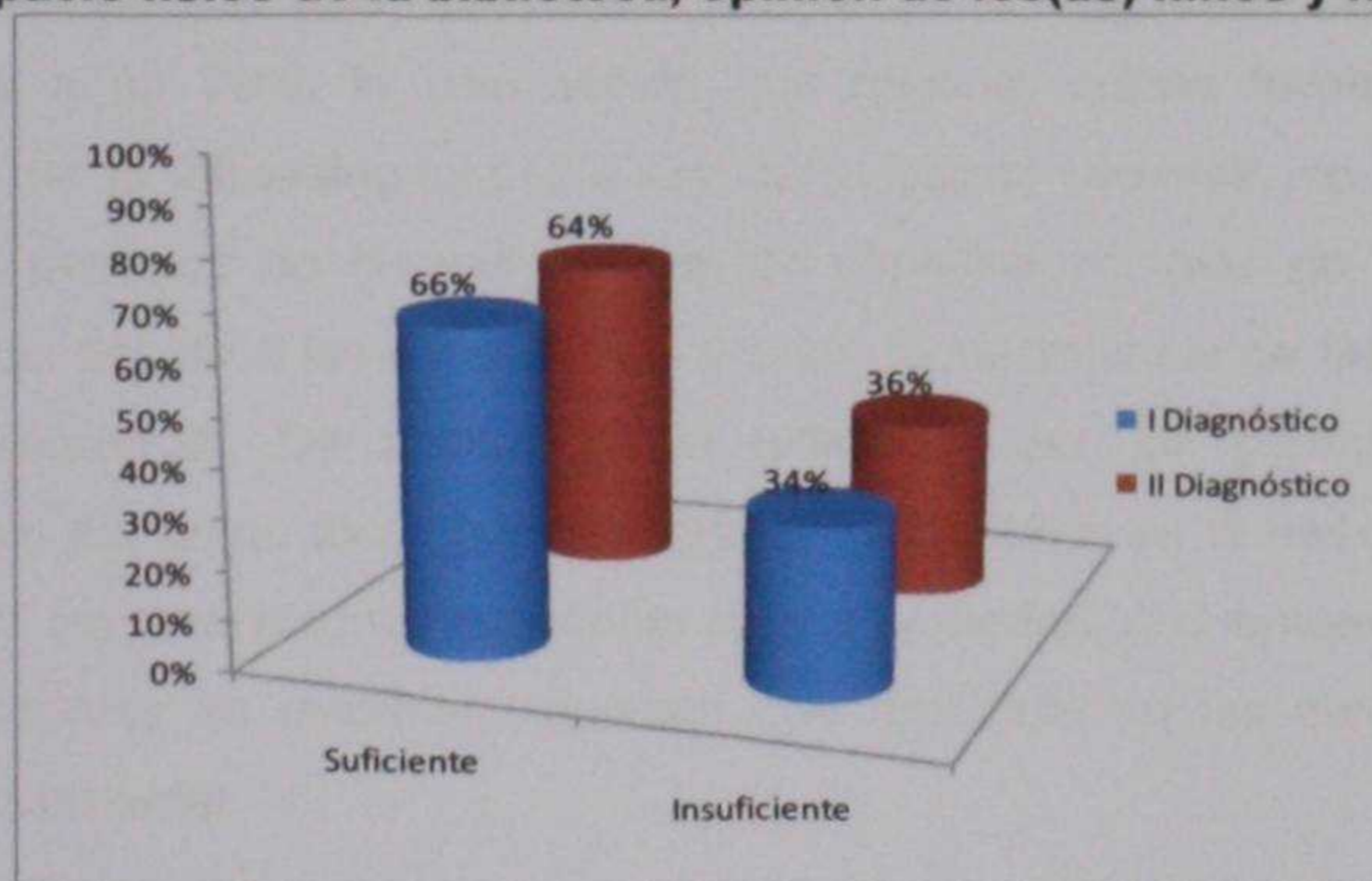
**Gráfico No. 18a**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Espacio físico de la biblioteca, opinión de los padres y madres**  
**2003 y 2008**



Fuente: Elaboración propia

En ambos estudios, los(as) niños(as) indican que el espacio físico asignado es suficiente, con 66% en el primer diagnóstico y un 64% en el segundo. Las opiniones en este sentido se mantienen.

**Gráfico No. 18b**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Espacio físico de la biblioteca, opinión de los(as) niños y niñas**



Fuente: Elaboración propia

Esta opinión de satisfacción en cuanto al espacio físico se puede fundamentar específicamente por el tiempo de permanencia y tipo de actividades a las que asisten los(as) usuarios, las cuales evidentemente se programan con el propósito de no colapsar el espacio disponible y de contar con el personal y equipo necesario para su realización, ya que la bibliotecóloga considera el espacio físico insuficiente tanto para la colección y su crecimiento, como para albergar a los(as) usuarios.

De acuerdo a lo observado y las opiniones emitidas por los padres y madres participantes en el grupo focal, la biblioteca infantil no cuenta con los espacios adecuados para albergar el material documental, para su consulta y uso. De acuerdo con lo anterior, se deben disponer de instalaciones bibliotecarias que cuenten con espacios seguros y confortables, que contribuyan al uso y organización del material y que permitan la interacción libre con los objetos, el material, los usuarios y el personal.

➤ **Las condiciones ambientales de la biblioteca (humedad, ruido, ventilación, iluminación).**

La mayor parte de los(as) usuarios indica, que el ambiente de la biblioteca es el adecuado para realizar sus actividades tranquilamente. Para el primer diagnóstico la percepción de que eran adecuadas fue de un 60% pasando en el segundo diagnóstico a un 79%, lo cual señala una mejoría, quizás favorecida por la ampliación de la infraestructura. Sin embargo, los(as) usuarios, no permanecen por largos periodos de tiempo ya que los espacios actuales no permiten su permanencia debido a las dimensiones y a los requerimientos de las actividades que se programan. De acuerdo a lo externado por los padres y madres participantes del grupo focal, las condiciones ambientales en la biblioteca no son las idóneas, las instalaciones conservan mucha humedad, el deterioro del vagón y los contenedores es evidente, situación que repercute en las condiciones del material documental.

➤ **El equipo y mobiliario de la biblioteca.**

El equipo y mobiliario con que cuenta la biblioteca se desglosa en el cuadro No. 3:

**Cuadro No.2**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Equipo y mobiliario 2008.**

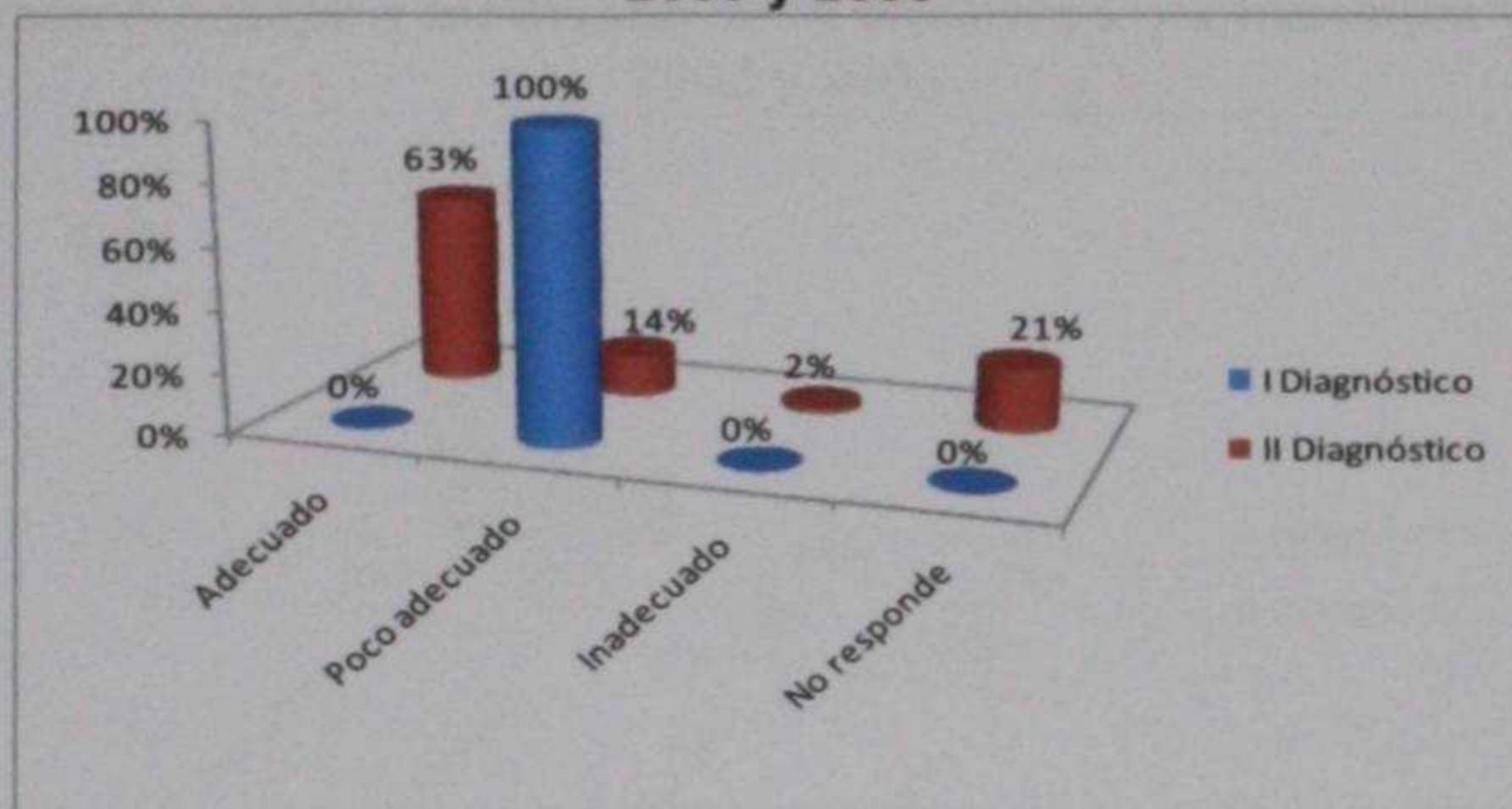
| EQUIPO Y MOBILIARIO          | CANTIDAD |
|------------------------------|----------|
| Computadoras                 | 11       |
| Escritorios                  | 5        |
| Sillas                       | 27       |
| Mesas                        | 2        |
| Estantes                     | 10       |
| Archivos                     | 2        |
| Ficheros                     | 1        |
| Teléfono                     | 1        |
| Impresora                    | 2        |
| Mueble (televisión y VHS)    | 1        |
| Mesa larga para computadoras | 1        |

Fuente: Elaboración propia.

En el primer diagnóstico, el 100% de los padres y madres valoraron el equipo y mobiliario como poco adecuado. Para el segundo, la percepción cambió, un 63% de los encuestados opinó que era adecuado, un 14% lo valora como poco adecuado y un 12% como inadecuado. Los resultados del segundo diagnóstico demuestran una sensible mejora en la opinión con respecto al equipo y mobiliario con que cuenta la biblioteca. No obstante un 21% no emitió criterio al respecto.



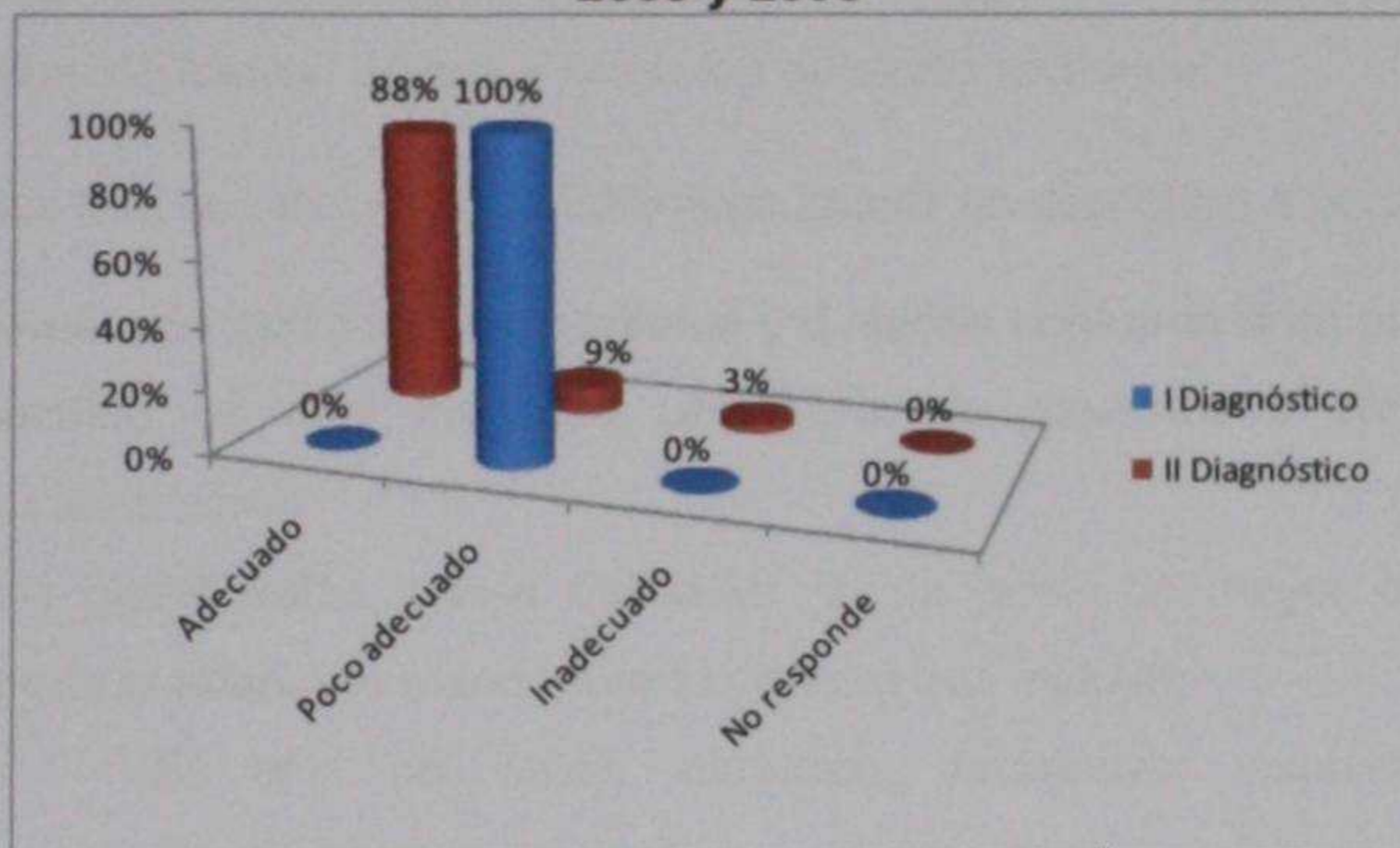
**Gráfico No. 19a**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Valoración equipo y mobiliario de la biblioteca por los padres y madres**  
**2003 y 2008**



Fuente: Elaboración propia

La opinión de los niños y niñas con respecto al equipo y mobiliario en el primer diagnóstico es similar a la de los padres y madres. De igual forma, para el segundo diagnóstico, la opinión cambia ya que un 88% manifiesta satisfacción al opinar que es adecuado, mientras que un 9% y 3% opinan que es poco adecuado e inadecuado.

**Gráfico No. 19b**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Valoración equipo y mobiliario de la biblioteca por los niños y niñas**  
**2003 y 2008**



Fuente: Elaboración propia

Aunque en el segundo diagnóstico mejoró la opinión, siempre se resalta la importancia de que se mejoren las condiciones del equipo de cómputo para que se impartan los talleres y cursos de computación y se facilite el acceso a Internet. Esto se complementa con lo expresado en el grupo focal donde los padres y madres externaron la necesidad de adquirir equipo en mejores condiciones y el mobiliario adecuado para la organización del material y la atención de los niños y niñas y la realización de actividades como los talleres y charlas.

Es evidente que el equipo y mobiliario de la biblioteca no cubre en su totalidad con lo requerido por la norma, donde se menciona; que toda biblioteca debe estar equipada con el mobiliario y equipo que garantice la comodidad y seguridad de los(as) usuarios y del personal, así como la protección de la colección.

#### 4.5 Los servicios de la Biblioteca Infantil.

La evaluación de todas las actividades de la biblioteca es indispensable, sin embargo, la de los servicios es imprescindible por tanto determina en qué medida, la biblioteca atiende las necesidades de los(as) usuarios y qué tan satisfechos están con los servicios que reciben. Esta evaluación permite analizar la percepción y expectativas de los(as) usuarios hacia los servicios recibidos.

Los servicios que se ofrecen en la biblioteca infantil se describen a continuación:

- a. Talleres: son actividades diseñadas y dirigidas conforme a un planeamiento específico, el cual involucra una serie de aspectos y condiciones a considerar como:
  - o La planificación previa del taller: es la tarea de mayor complejidad, porque abarca el planeamiento general que incluye:
    - El tipo de taller: didáctico, recreativo, expresión, lúdico (creaciones manuales)
    - Los objetivos
    - Los contenidos/temas
    - Los procedimientos-actividades a desarrollar
    - Actitudes o valores
    - Metodología
    - Recursos bibliográficos y materiales impresos
    - Evaluación general del taller (se pretende implementar un tipo de evaluación individual a cada participante)
    - Fecha y tiempo de duración
  - o Los aspectos organizativos que implica cada taller:
    - Nombre que se le dará al taller
    - Participantes: a quién va dirigido
    - Edades de los participantes (niños en edad preescolar-escolar)
    - Horario y día de aplicación, se contempla la disponibilidad en el tiempo libre de los niños y niñas a quienes va dirigido este servicio.

- Duración del taller (sesiones de trabajo)
  - Facilitador (a) del taller, prever posible asistente
  - Difusión y promoción
  - Espacio físico e inmueble para su desarrollo
  - Obligaciones de los padres de familia: inscripción de su hijo(a), colaboración para materiales, traslado del niño(a) (casa-biblioteca) menores de 6 años, mantener alguna comunicación con la Biblioteca y especialmente con la facilitadora del taller, incorporar un fólder de trabajo del(a) participante.
- b. Préstamo de juegos educativos: Este servicio se brinda todos los días, es una actividad libre donde los(as) niños(as) escogen el o los juguetes que desean utilizar para su entretenimiento. Se realiza de forma individual o grupal dependiendo del juego solicitado por el niño(a).
- c. Préstamo de material digital (CD-ROMs): Consiste en el préstamo de algunos títulos de CD-ROM. Este material se encuentra destinado para los(as) niños(as) que saben utilizar el equipo multimedia o los programas instalados en el disco duro de la computadora. Se ofrece bajo la supervisión de la bibliotecóloga, durante un espacio de 20 minutos, para acceder este material el usuario(a) previamente debe de leer algún material de su interés.
- d. Préstamo de libros, revistas a sala y de material del archivo vertical: Este es uno de los servicios más utilizados de la biblioteca, y consiste en el préstamo de materiales del acervo documental, el cual es rico en literatura infantil, catalogada y clasificada según la edad). Estos recursos se prestan dentro de la institución.
- e. Préstamo de libros infantiles a domicilio: Los(as) niños(as) afiliados a la Biblioteca Infantil tienen la posibilidad de llevar a sus casas varios



ejemplares de libros por un período de una semana. Pueden utilizar este servicio como apoyo para realizar los trabajos de investigación escolar o como parte del proceso de lectura individual.

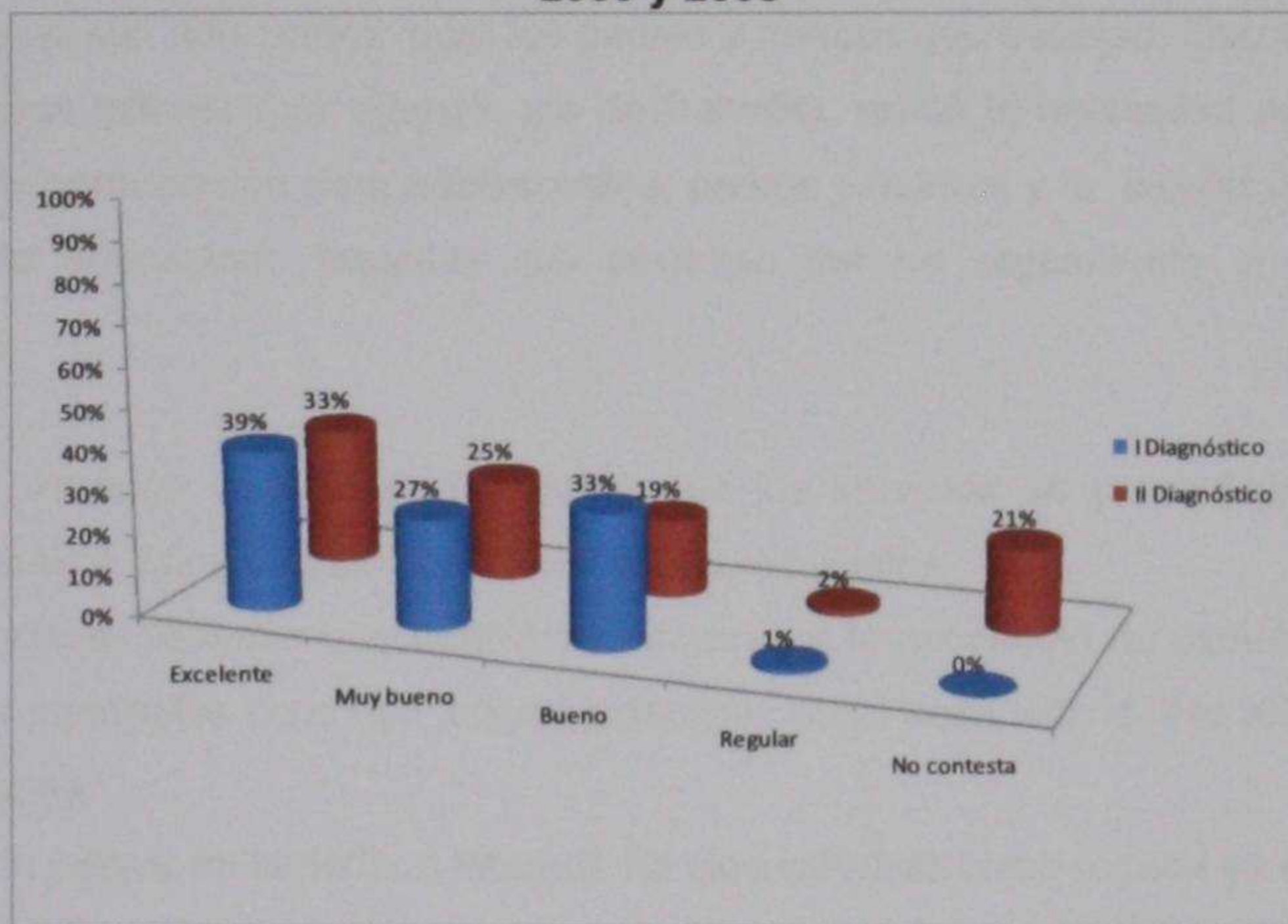
- f. Charlas para padres y madres de familia: Este servicio se ofrece con el fin de incorporar a los padres y madres de familia en las distintas actividades de la biblioteca, las charlas se planifican con base a sus intereses y con la ayuda de los(as) estudiantes asistentes de las diferentes carreras que ofrece la Universidad Nacional, que trabajan en la biblioteca.
- g. Resolución de consultas y búsquedas especializadas de información a niños(as), padres de familia, personal y estudiantes universitarios: Es un servicio que se brinda con el objetivo de resolver consultas específicas de información. En algunos casos se emplea internet para realizar búsquedas de este tipo.
- h. Consultas telefónicas: Es un servicio que se brinda a los(as) usuarios con el fin de informar sobre la existencia de materiales e información general de la biblioteca.
- i. Actividades de extensión dirigidas a la comunidad meta.
- j. Elaboración del boletín divulgativo bimensual dirigido a padres y madres de familia de las comunidades meta.

En el primer estudio los(as) padres y madres calificaron el servicio de bueno a excelente en un 99%, de destacar que un 39% lo calificó de excelente, un 27% como muy bueno y un 33% como bueno, es decir existía satisfacción del usuario. Para el segundo diagnóstico un 77% lo califica de bueno a excelente, de ellos(as) un 33% dice que el servicio es excelente, un 25% que es muy bueno y un 19% que es bueno, lo cual denota una reducción en la percepción de la satisfacción del usuario. De notar que en el segundo diagnóstico, un 21% de los encuestados

no contesta esta pregunta, por lo que se presume que este porcentaje de padres y madres no visita con frecuencia la biblioteca.

Si se eliminara ese 21% y se realizara de nuevo el análisis porcentual se tiene que un 98% lo considera bueno a excelente, correspondiendo un 43% a la calificación de excelente. Con este ajuste se tendría una situación muy similar al primer diagnóstico, con lo que se determina que la percepción se mantiene, obteniendo una valoración bastante aceptable sobre los servicios y productos que brinda la biblioteca infantil.

**Gráfico No. 20**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Calificación de los servicios recibidos, opinión de padres y madres**  
**2003 y 2008**



Fuente: Elaboración propia

En general la valoración es muy positiva. Se reconoce que la oferta de servicios es amplia y variada y la disponibilidad y atención del personal constituye un punto de motivación para continuar haciendo uso de los mismos.

Lo anterior fue confirmado por las(os) participantes en el grupo focal, quienes reconocen la diversidad de servicios y resaltan la importancia y necesidad de algunos como prioritarios, tal y como es el caso de los talleres y actividades de

fomento a lectura, servicios que han marcado la diferencia en cuanto al desarrollo de habilidades y aptitudes de sus hijos(as). Se destaca que los servicios son gratuitos, ya que como lo indican, "de otra manera no podríamos hacer uso de los mismos ni adquirir los materiales por su alto costo".

Con respecto a la oferta de servicios, existen diferencias en las expectativas y necesidades entre los(as) participantes. Los servicios que sobresalen en la valoración lo constituyen los talleres, charlas para padres y madres y préstamo de material a domicilio. Los talleres son considerados uno de los más importantes servicios que se ofrecen, no obstante la variedad temática, las edades de quienes pueden participar y el número de veces que se imparten, produce cierto descontento. Al respecto algunos de los(as) usuarios indican razones como: los horarios no son adecuados para los padres y madres que trabajan, discontinuidad de algunos talleres (por ejemplo los de francés), existe la necesidad de que se amplíe la participación para adolescentes, padres y madres y la ampliación de las temáticas sobre todo aquellas que permitan dar un seguimiento al currículo escolar.

Los(as) usuarios consideran necesario que los servicios se proyecten también para aquellos niños y niñas con necesidades especiales.

Es importante destacar que también se menciona la necesidad de explotar el uso de otros materiales como los juegos didácticos en el desarrollo de las actividades planificadas.

El uso de juegos multimedia e Internet ha sido valorado como regular ya que en la actualidad los problemas de conexión y la falta de equipo impiden la disponibilidad de los mismos.

#### **4.6 Factores que han fortalecido y/o limitado el cumplimiento de la misión y objetivos de la Biblioteca Infantil.**

Los resultados de la investigación muestran los factores que han fortalecido y/o limitado el cumplimiento de la misión y objetivos de la biblioteca.

El alto grado de profesionalismo y dedicación del personal de la biblioteca, la disponibilidad y calidad humana constituyen una fortaleza del proyecto. La capacitación del personal y sensibilización de los usuarios representa un aspecto vital y coadyuvante para que a nivel interno se propicien de manera oportuna y eficiente los diferentes servicios desarrollados.

La interacción entre los recursos de información y los servicios bibliotecarios se ha dado por la eficiencia del personal hacia sus usuarios, mediante las capacitaciones por medio de los talleres, las cuales propician el desarrollo de destrezas, habilidades y el aprendizaje.

La atención que brinda el personal de la biblioteca es adecuada para atender las demandas de los usuarios, lo que confirma que la incorporación del personal interdisciplinario en el desarrollo de las diferentes iniciativas, constituye una fortaleza de la biblioteca.

El liderazgo del personal, la capacidad operativa de cada uno de los procesos, la comunicación asertiva y la estrecha colaboración con otras Unidades Académicas de la Universidad y organizamos locales, ha contribuido con la sistematización y continuidad de los servicios.

La imagen positiva que tienen los usuarios de la biblioteca y por ende de los servicios que ofrece, se traduce en una fortaleza también.

Como parte de sus funciones, la biblioteca infantil tiene como desafío crear escenarios educativos para propiciar el desarrollo y formación integral de sus usuarios. Este reto ha sido asumido con compromiso por el personal que se desempeña en la biblioteca quien con el apoyo de las autoridades, docentes y estudiantes, ha logrado impulsar y dar continuidad a iniciativas de formación, investigación y extensión, a fin de garantizar un permanente mejoramiento de los servicios.

Algunos de los factores que han contribuido y/o favorecido el cumplimiento de la misión y objetivos de la biblioteca infantil, se resumen a continuación:

- Liderazgo del personal
- Participación de Unidades Académicas, sus funcionarios y estudiantes.
- Capacidad operativa
- Manejo adecuado de los recursos y su presupuesto.
- Buena comunicación interna y con organizaciones del entorno
- Capacitación del personal
- Sensibilización de las comunidades usuarias
- Cultura de mejoramiento continuo de los servicios
- Sostenibilidad de las iniciativas y proyectos en ejecución.

Con respecto a los factores que limitan el cumplimiento de la misión y objetivos de la biblioteca infantil, se puede indicar que el inicio y sostenibilidad del proyecto no ha sido fácil, y su continuidad ha estado marcada por un esfuerzo constante para posicionarlo en el nivel institucional y en las comunidades.

Aunado a lo anterior la falta de recursos financieros y el presupuesto ha constituido una constante durante sus doce años de gestión. No ha existido incremento en el presupuesto y los recursos se continúan utilizando para la adquisición de material documental. El presupuesto de operación depende del apoyo que pueda otorgarle la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, por lo que se dificulta la contratación de personal y la estabilidad laboral en el proyecto. La no constancia del personal y recursos, afecta el grado de cumplimiento de los objetivos y metas, y repercute en una menor identificación con las comunidades meta y sus necesidades. Esta situación ha implicado la búsqueda de nuevas estrategias de trabajo, mediante el aporte de estudiantes practicantes, asistentes o becados o de algunos profesionales que acuden para realizar labores de apoyo en iniciativas específicas. Por lo anterior, se recomienda la implementación de nuevas alternativas que permitan acceder a recursos financieros como proyectos de vinculación externa y proponer convenios y actividades conjuntas con instituciones nacionales e internacionales.

Los aspectos anteriores han limitado la asociación de las metas de la biblioteca con la asignación de los recursos necesarios, retraso de algunas iniciativas por no contar con recursos financieros y humanos para su implementación y dificultades presentadas para contar con el equipo, infraestructura y mobiliario adecuado para el desarrollo de los servicios.

El análisis realizado a la situación existente se determina en función de las valoraciones obtenidas y se resumen en la siguiente escala de valoración:

| <b>ESCALA DE VALORACIÓN</b> |                  |
|-----------------------------|------------------|
| <b>1</b>                    | <b>Malo</b>      |
| <b>2</b>                    | <b>Regular</b>   |
| <b>3</b>                    | <b>Bueno</b>     |
| <b>4</b>                    | <b>muy bueno</b> |
| <b>5</b>                    | <b>Excelente</b> |

Se consideró un peso de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente, de allí que según el resultante de las consideraciones sobre las variables analizadas, se determinó la valoración.

De ese análisis se obtiene el siguiente cuadro:

**Cuadro No.3**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Análisis Situacional y Competitivo 2003- 2008**

| VARIABLES                          | SITUACION 2003 | SITUACION 2008 |
|------------------------------------|----------------|----------------|
| 1 Recursos                         | 3,00           | 2,00           |
| 2 Percepción comunidad             | 2,00           | 2,00           |
| 3 Relación con niños               | 3,00           | 4,00           |
| 4 Relación con padres              | 3,00           | 2,00           |
| 5 Atención necesidades información | 3,00           | 3,00           |
| 6 Servicios de información         | 3,00           | 3,00           |
| 7 Satisfacción                     | 3,00           | 3,00           |
| 8 Infraestructura                  | 3,00           | 3,00           |
| 9 Calificación servicio            | 3,00           | 4,00           |

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del análisis evidencian como aspectos que se han fortalecido en la gestión, la relación con los niños y niñas y la calificación del servicio. Ambos pasaron de una calificación de bueno a muy bueno. La valoración con respecto a la percepción sobre la comunidad se mantiene como regular. Esta valoración puede obedecer a la percepción que tienen los(as) usuarios sobre los problemas sociales, situación económica y aspectos culturales y recreativos. La atención de las necesidades de información, los servicios y la infraestructura, se mantienen con una valoración de buenos. Algunos aspectos que puede influir en esta calificación lo constituyen el grado de aceptación que tienen los(as) usuarios en relación con los servicios y productos que se ofrecen, ya que a pesar de que en su mayoría cubren las expectativas y requerimientos siempre se mantiene la necesidad de contar con actividades que contribuyan con el cumplimiento de los deberes escolares, ofrecer actividades para antiguos usuarios ya adolescentes y de buscar nuevas alternativas de horario y divulgación de los servicios. Los aspectos relacionados con los recursos y la relación con los padres y madres

disminuye. La investigación evidencia que la mayoría de los usuarios confía en el personal para resolver sus dudas y necesidades dentro de la biblioteca. No obstante los mecanismos de comunicación utilizados no han favorecido el incremento de participación de padres y madres. A pesar de que se emplean diferentes estrategias de divulgación, el poco acceso a las mismas constituye uno de los factores que influyen en el nivel de participación y percepción de los servicios. De ahí la importancia, que se establezcan mecanismos de comunicación estrecha y permanente con los(as) usuarios, a través de un contacto individual y empático, que permitan incrementar el nexo que se establece entre la biblioteca y los padres y madres y además, crear espacios que se adecuen a los horarios e intereses de estos usuarios. La situación en relación a los recursos podría estar solventándose con la ampliación de la infraestructura, aspecto que se gestiona y con la adquisición de equipo de cómputo y mobiliario adecuado a las necesidades y características de la población que se atiende. Es oportuno considerar también un adecuado mantenimiento a las instalaciones, situación que permitirá mantener en buen estado el material documental existente.

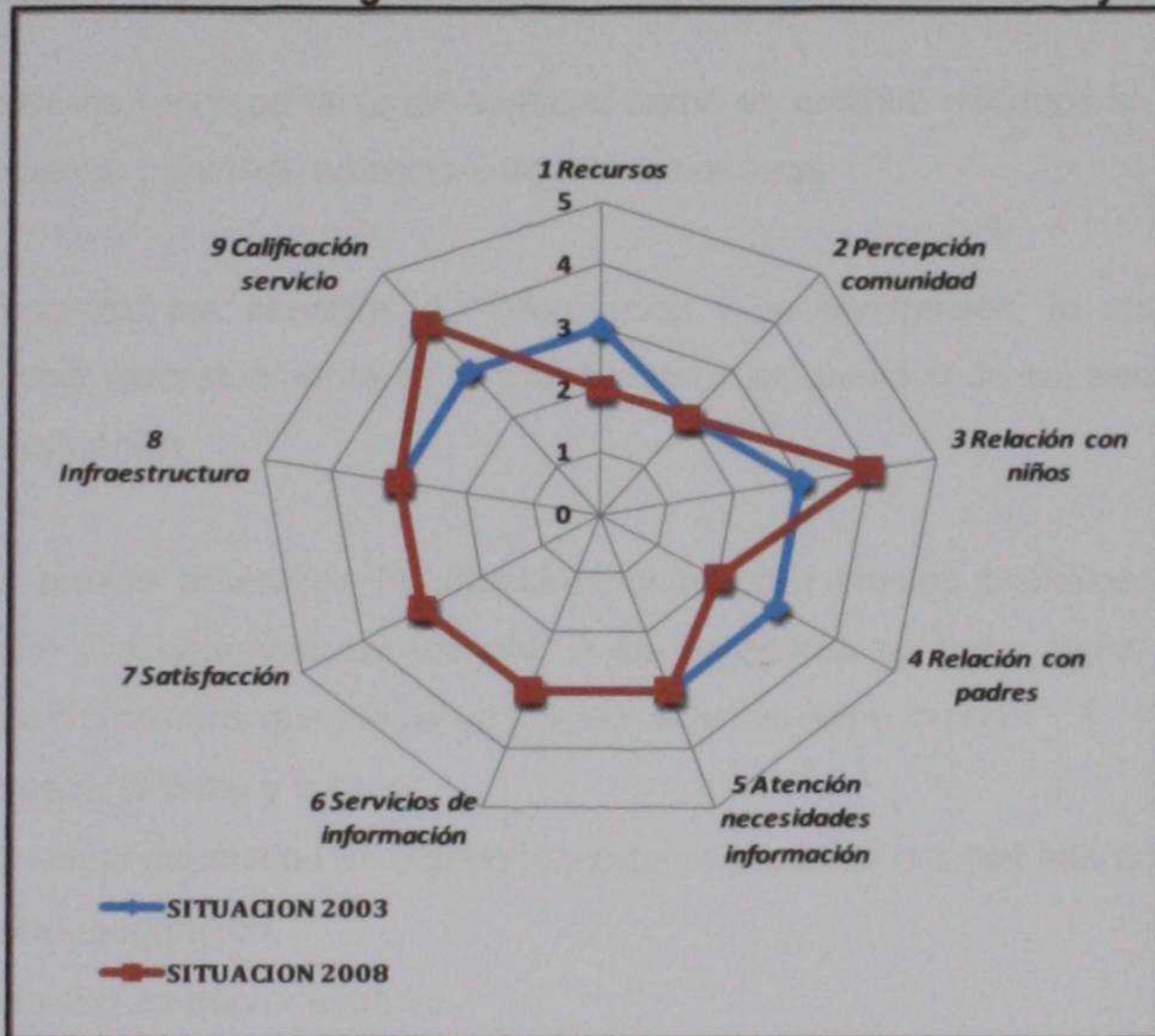
El trabajo interdisciplinario, el compromiso y formación profesional del personal, la atención brindada, las metodologías innovadoras de evaluación formativa, y la ampliación de la infraestructura (el aula) son factores que pueden haber fortalecido la percepción de los(as) usuarios de la biblioteca. Los servicios proporcionados en la biblioteca han contribuido sustancialmente en el desarrollo intelectual y personal de los niños y niñas. Los padres y madres visualizan la biblioteca como un lugar idóneo que fortalece el proceso de aprendizaje de sus hijos(as).

El análisis anterior se incorporaron en una gráfica de dispersión que muestra las brechas entre los resultados del primer diagnóstico y el segundo, así como las oportunidades de mejora, mismas que deben sustentar la propuesta de acciones.



A continuación la gráfica:

**Gráfico No. 21**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Análisis Variables según estudio realizado en los años 2003 y 2008**



Fuente: Elaboración propia

Evidentemente las mejoras son en lo relativo a: relación con los(as) niños(as) y la calificación del servicio. La relación con padres-madres o encargados y los recursos disminuyen, y finalmente la percepción sobre atención de necesidades, servicios de información, percepción de la comunidad e infraestructura se mantienen.

A partir de la situación evidenciada se debe considerar lo siguiente:

- Se deben definir estrategias para atraer a los padres y madres de familia a la biblioteca, como usuarios y facilitadores del proceso de formación de sus hijos e hijas.
- Mejorar los recursos tanto en cantidad como en calidad, referidos a: recursos financieros, personal, colección, equipo, entre otros.
- Incrementar los servicios de información y su divulgación, lo cual puede repercutir favorablemente en la satisfacción y en atención de las necesidades de información.

Los tres puntos anteriores indudablemente tendrán efectos positivos sobre la percepción y experiencia del usuario. A los anteriores se debe sumar algunas otras consideraciones que indicaron los(as) usuarios como lo son:

- Fortalecer talleres y cursos.
- Resolver la necesidad de equipo tecnológico y acceso a la red Internet.
- Mejorar la atención.
- Necesidad de mayor espacio.

#### **4.7. Propuesta de estrategia de gestión y mejora de servicios.**

Al considerar los aspectos teóricos relativos a la estrategia de gestión y que un plan de acción debe estar debidamente ligado a la misma, es conveniente definir los aspectos que permitan guiar la ejecución del proyecto, el cual será el referente para esta y futuras propuestas de acción.

Esta propuesta se basa en los aspectos generales que son el común denominador, de lo que los diversos autores señalan con respecto a estrategia de servicios.

Los elementos a considerar en este modelo incluye las siguientes etapas:

- Diagnóstico, que permite establecer qué oportunidades se tienen así como encontrar o establecer las posibilidades de mejora.
- Definición del marco estratégico, comprende la visión y misión.
- Definición de objetivos y metas, las cuales se alcanzan de acuerdo con los planes de acción, que deben convertirse en hechos en la medida que se implemente.
- La medición o evaluación, "lo que no se mide no se gestiona" de allí que el control estratégico es necesario considerarlo, pues permite medir la ejecución de las actividades y el cumplimiento de metas.

La estrategia de gestión, en particular la arquitectura organizacional, debe ser revisada pues algunos procesos deberán ser fortalecidos, otros ser creados y finalmente algunos eliminados. Todo lo anterior a la luz de lo propuesto en la estrategia, sus objetivos y planes.

A continuación una figura de la propuesta:

**FIGURA No. 3**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Propuesta de planificación y mejora de servicios**



Fuente: Elaboración propia

Para efectos de esta propuesta se aborda hasta la definición de los Objetivos y Metas, pues es importante que la implementación del plan corresponda a Directores(as) o Coordinadores(as) de la biblioteca.

## **Diagnóstico.**

Los resultados del diagnóstico son la fuente fundamental para que, a partir de las brechas establecidas se formule las tácticas y planes de acción.

Desde la perspectiva estratégica, efectuar un diagnóstico de una organización, representa identificar sus puntos fuertes y débiles, es decir, determinar su perfil estratégico y configurar la forma y condiciones en que dicha organización trabaja y puede satisfacer las necesidades de sus clientes.

El diagnóstico debe constar de dos partes específicas: la externa, o análisis del entorno, y la interna, o análisis de la organización.

El diagnóstico es necesario para formular la estrategia y su plan de acción, éste fue ampliamente abordado en capítulos anteriores, razón por la cual los elementos allí señalados y analizados son elementos fundamentales para diseñar el plan de acción.

## **Marco estratégico.**

El marco estratégico permite conocer la razón de ser de la organización (Misión) y además el reto estratégico que se ha formulado, de allí que es el corazón del plan de acción.

### ***Misión.***

La misión constituye la razón de ser de la organización. En una biblioteca, la misión debe incluir las acciones que se pretenden realizar en el entorno social en el que actúa y específicamente en una biblioteca infantil, las mismas deben estar enfocadas a la creación de escenarios educativos que propicien el desarrollo y formación integral de sus usuarios.

A continuación se propone la misión:

*“Ofrecer servicios que contribuyan y acompañen el aprendizaje a los(as) usuarios de la biblioteca infantil, en particular a las comunidades Jardines Universitarios 1 y Jardines Universitarios 2, orientados a fortalecer sus necesidades culturales e intelectuales, forjarse un pensamiento crítico y utilizar eficazmente la información en todo formato y medio, socializar, fortalecer sus valores, aptitudes y potencialidades que contribuyen a su desarrollo integral como ser humano que se prepara para enfrentar retos futuros”*

### **Visión.**

La importancia de la visión radica en que es una fuente de inspiración para la organización, representa la esencia que guía la iniciativa, de esta se extraen fuerzas en los momentos difíciles y ayuda a trabajar por un motivo y en la misma dirección a todos los que se comprometen en la organización. Como tal debe establecer un plazo de tiempo determinado para alcanzarla. Una vez alcanzada, se debe formular un nuevo reto es decir hay que establecer una nueva visión.

Para establecer la visión es importante sumar los aspectos que señalaron los usuarios de la biblioteca, y considerar los retos futuros, mismos que provienen del entorno y del análisis de resultados de la investigación, por ello el enunciado de la visión que se sugiere es:

*“Ofrecer a los(as) usuarios los espacios necesarios y suficientes que contribuyan a su crecimiento integral durante los próximos tres años, convirtiéndose en un modelo de biblioteca infantil para América Latina.”*

### **Objetivos y metas.**

Un objetivo estratégico es un resultado esperado a largo plazo, el cual hace realidad la visión de la biblioteca, teniendo en cuenta la misión como punto de partida.



A partir de los resultados del estudio, se establecen los objetivos estratégicos y para cada uno de ellos la meta o metas asociadas para la consecución del mismo.

En esta propuesta, las metas han sido definidas como los planes para alcanzar los retos correspondientes a cada uno de los objetivos definidos. Se recomienda expresarlas en forma cualitativa o cuantitativas (absolutas y relativas), así como en términos de cobertura temporal, espacial y funcional. Se recomienda que la planificación de las metas se realice por un periodo de un año ya que forman parte del Plan Operativo Anual.

| OBJETIVOS  | METAS   |
|--|---|
| Diseñar servicios y estrategias metodológicas adecuadas a las necesidades de información de los(as) usuarios.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar 3 talleres anuales que fortalezcan el currículum escolar</li> <li>• Desarrollar 2 talleres anuales dirigidos a jóvenes.</li> <li>• Planificar al menos dos talleres para padres y madres en horario vespertino</li> <li>• Incrementar en un 25% la participación de los(as) usuarios</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer las condiciones idóneas de recursos documentales, humanos e infraestructura física, para brindar un mejor servicio a los(as) usuarios.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar una política de desarrollo de colecciones acorde a las necesidades de los usuarios.</li> <li>• Ampliar la infraestructura de manera que por cada usuario se cuente con lo estipulado teóricamente a los metros cuadrados por usuario atendido.</li> <li>• Dotar, a tiempo completo, de al menos un profesional más en Bibliotecología.</li> <li>• Proveer de los servicios de un psicopedagogo y profesional en idiomas a tiempo parcial</li> <li>• Establecer convenios de cooperación con diversos entes para incrementar los recursos.</li> </ul> |
| Incursionar en nuevas estrategias de divulgación y atracción de usuarios a la biblioteca infantil.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar la divulgación a través de canales efectivos, mediante cuatro campañas anuales.</li> <li>• Conformar un Comité de padres y madres para que colaboren en el desarrollo y divulgación de los servicios (publicidad boca a boca).</li> </ul>  |

## Planes de acción.

Para la implementación del plan y la consecución de resultados se deberá establecer el modelo de "mejora continua" para lo que se propone se considere los aspectos de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, este modelo se conoce como el de Mejora Continua de Demming. Gráficamente el modelo se presenta así:

**Figura No. 4**  
**Universidad Nacional**  
**Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información**  
**Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes**  
**Modelo Mejora Continua**



*Ciclo Mejora Continua Deming*

Fuente: Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.

Este modelo considera que los trabajadores de distintos niveles agregan valor, pues permiten descubrir o descubren continuamente oportunidades de mejora del servicio y del proceso.

El primer paso se logra comparando las dos voces clásicas: la "voz del(la) usuario" con la "voz del proceso". Si existe una diferencia, existe una oportunidad para



mejorar por lo que se debe documentar el proceso actual, visualizar el nuevo proceso y definir las expectativas y límites de esta mejora. (Deming, 1989).

El segundo paso se refiere a un "plan piloto", si es posible, que implica hacer una prueba antes de la implantación completa para hacer los ajustes necesarios o implantar la mejora.

Este modelo permitirá realizar acciones de mejora continuamente y no esperar un nuevo proceso de definición estratégica, y más aún permitirá satisfacer los requerimientos de los(as) usuarios, así como entregar cada vez mejores servicios.

### **Implementación del plan.**

La implementación del plan, corresponde a la ejecución de las acciones definidas que permitirán alcanzar las metas correspondientes. Esta implementación demanda una calendarización de actividades, asignación de recursos y delimitar muy bien los alcances, esto es tener claridad de los logros que se persiguen en cada una de las acciones definidas.

### **Control estratégico.**

El control es necesario para lograr ser eficaz, esto es fundamental para la obtención de los objetivos y metas formuladas, a su vez permite la retroalimentación. De allí que es necesario se incluye en este enfoque sistémico.

Este tipo de control deberá considerarse, como un conjunto de acciones, funciones, medios y responsables que garanticen, mediante su interacción, conocer la situación de un aspecto o función de la organización en un momento determinado, y/o preverla según las tendencias del entorno y tomar decisiones para reaccionar ante ella.

En esta etapa se controla y monitorea las acciones relativas a cada objetivo se realicen dentro de los plazos oportunos; con un uso racional de recursos y sobre todo logrando

los beneficios esperados.

Para que el control funcione eficientemente se deben cumplir con una serie de requisitos:

1. Ser entendibles.
2. Seguir la forma de organización.
3. Rápidos.
4. Flexibles.
5. Económicos.

Es importante reiterar que el control tiene por finalidad asegurar que la organización busque conseguir sus objetivos, que conozca además la causa de sus fallos y de sus éxitos corrigiendo los primeros siempre que esto sea posible, y explotando los segundos a través de las búsquedas de las condiciones más favorables para alcanzar los objetivos perseguidos.

### **Diseño revisión de la arquitectura organizacional.**

La arquitectura organizacional es el proceso de revisión de la estructura, cultura y comunicación, dado que estos tres factores pueden incidir positiva o negativamente en los retos propuestos.

Los elementos mencionados son herramientas que deben ser consideradas y alineadas a los requerimientos de la organización de manera tal que permita alinear la misma a la consecución del reto definido.

La estructura organizacional se debe entender como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos, de allí la necesidad de ser ajustada.

En tanto cultura organizacional, se refiere a la atmósfera o ambiente de trabajo, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Crea el ambiente humano en el que los empleados prestan su servicio. Por ser un concepto de sistemas dinámicos en la cultura influye casi todo lo que sucede en el seno de la organización, de allí la importancia de gestionarla por su impacto en la prestación de servicios.

Finalmente, la comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de la organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones).

La comunicación dentro de una organización adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre altos mandos y trabajadores. La efectividad y buen rendimiento de una organización depende plenamente de una buena comunicación organizacional. Así pues, la comunicación organizacional estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen a sus clientes.

### **Resultados.**

Al final del proceso y cumplido básicamente el plazo establecido en la visión, se deberán revisar los resultados obtenidos, tanto logros como fracasos, mismos que deberán ser evaluados para encontrar los aspectos que incidieron en una u otra condición.

Esto será uno de los insumos que se deberán agregar al proceso de diagnóstico para la definición de la nueva estrategia.

Indudablemente acá se estará capitalizando conocimiento, pues a partir de "Lecciones

aprendidas", se puede desarrollar la comprensión necesaria y requerida de los diversos aspectos que inciden en la formulación de cualquier estrategia.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**



## **Conclusiones generales.**

Los resultados de esta investigación muestran que la evaluación de los servicios de información constituye un instrumento indispensable para determinar que tan eficaz es la biblioteca para atender las necesidades de sus usuarios, así como para identificar sus expectativas y con base a los resultados, buscar alternativas que permitan superar sus debilidades.

Este tipo de evaluación asegura que la estrategia de gestión de la biblioteca, se defina con base a la situación real, adaptada a las características de la institución y a las necesidades de sus usuarios. El modelo planteado en esta investigación considera la evaluación de servicios desde el punto de vista de la calidad ya que permite demostrar sus resultados, el uso de los recursos y el aprovechamiento de los mismos.

En el caso particular de los servicios para niños y niñas que se ofrecen en Centroamérica, se conoce que tienen claro las características y valores que deberían ofrecer los servicios, pero falta aumentar la conciencia de la necesidad de integrar procesos de evaluación que consideren la satisfacción de las necesidades, requerimientos y expectativas de sus usuarios, con miras al mejoramiento continuo.

Los resultados de la investigación muestran que la evaluación debe constituirse en un proceso que involucra un enfoque desde dos puntos de vista, el subjetivo y el objetivo. Por un lado el subjetivo, permitió conocer la opinión de los(as) usuarios acerca del servicio, y por otro, el objetivo permitió elaborar un informe de la eficacia y la eficiencia con que se están consiguiendo las metas y objetivos e identificar las áreas que necesitan mejorar mediante la aplicación de acciones correctivas.

Se diseñó un modelo para la evaluación que incluye las siguientes dimensiones: confiabilidad, sensibilidad, seguridad, acceso, comunicación, credibilidad, tangibilidad, comprensión al cliente. Todas constituyeron el marco para la elaboración de herramientas y planeación de las etapas de la evaluación: diagnóstico de las comunidades meta, estudio de las necesidades de información y evaluación de la satisfacción de los(as) usuarios.

El modelo que se presenta tiene un enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo y emplea la estructura metodológica participante que promueve la complementación de diferentes modalidades de técnicas y la combinación de fuentes documentales para cada variable o aspecto a evaluar.

El hecho de que las bibliotecas infantiles o los servicios de información ofrecidos a niños y niñas se hayan desarrollado como actividades ajenas a los procesos de evaluación, es una importante razón para investigar y sugerir modelos de evaluación de los servicios de información que ofrecen. La evaluación de éstos como proceso básico para promover y facilitar la gestión de servicios y determinar la correspondencia entre la misión, visión, objetivos y las metas, a la luz de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, con el fin de tomar decisiones para su perfeccionamiento.

Específicamente, el modelo de evaluación permite:

1. Conocer y describir la forma en que funciona la biblioteca, sus antecedentes, objetivos, estructura, población meta y servicios de información.
  - Particularmente en la evaluación de la Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes se determinó que la planificación de esta biblioteca se basó en los principios básicos que orientan las bibliotecas infantiles. Sin embargo se evidenció la falta de un estudio previo que permitiera analizar cualitativa y cuantitativamente las necesidades de las comunidades meta.
2. Estudiar el contexto socioeconómico de las comunidades beneficiarias de la biblioteca.
  - En la evaluación se abarcó el contexto de las comunidades de Jardines Universitarios 1 y Jardines Universitarios 2. En estas comunidades predomina la clase socioeconómica baja, se dan problemas sociales y familiares relacionados con la inseguridad, la drogadicción, el alcoholismo, la carencia de centros de recreación, la vivienda, el desempleo, las relaciones personales, la desintegración y violencia

familiar.

3. Determinar los intereses y necesidades de información de los(as) usuarios.

La evaluación determinó que los servicios de información básicos que requiere la población meta se orientan a la satisfacción de las necesidades que generan sus actividades escolares y a la diversión o recreación mediante la participación en los talleres. Los talleres son considerados como uno de los principales servicios y los temas que resultan de mayor interés son los relacionados con el currículo escolar, autoestima, manejo de límites, manejo del estrés, sexualidad en los(as) niños(as), técnicas de estudio y hábitos de lectura.

El material didáctico y la utilización de multimedia y acceso a internet, constituyen unos de los intereses más marcados por esta población.

En cuanto al horario de atención, la mayoría de los(as) encuestados(as) consideran que el día sábado es el más propicio para asistir y coinciden los padres y madres en la necesidad de extender los servicios para adultos a horario vespertino. Sobre el actual horario de atención se nota la tendencia de preferencia por las tardes.

4. Identificar la percepción respecto a los servicios bibliotecarios que tienen los usuarios de la biblioteca infantil.

La evaluación de todas las actividades que se realizan en las bibliotecas es indispensable, pero la de los servicios se considera imprescindible para determinar en qué medida la biblioteca atiende las necesidades de los(as) usuarios y qué tan satisfechos están con los servicios que reciben. Este modelo de evaluación permitió analizar la percepción expectativas de los(as) usuarios hacia los servicios recibidos.

Los padres y madres manifiestan que los servicios han contribuido sustancialmente en el desarrollo intelectual y personal de los niños y niñas y visualizan la biblioteca como un lugar idóneo que fortalecer el proceso de aprendizaje de sus hijos(as).

Se evidencia que existe una satisfacción generalizada en relación a los servicios y al



horario en que se ofrecen, no obstante algunos padres y madres comparten la necesidad de que algunos de ellos, se amplíen a adolescentes, a niños y niñas con necesidades especiales, que las actividades exclusivas para padres y madres se realicen en horario vespertino o los sábados y que se empleen estrategias de divulgación más efectivas, que faciliten un mayor acceso tanto a niños y niñas como a sus progenitores o responsables.

5. Detectar los factores que fortalecen y/o limitan el cumplimiento de la misión, y los objetivos de la biblioteca.

El modelo de evaluación utilizado permitió realizar un análisis y comparación de los servicios proporcionados en la biblioteca infantil con los postulados teóricos que respaldan el funcionamiento de las bibliotecas infantiles. El estudio realizado en el año 2003 y 2008 evidencian los siguientes resultados en relación a los factores que han fortalecido y/o limitado el cumplimiento de la misión y objetivos de la biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes:

Se determinó como factores positivos: el trabajo interdisciplinario mediante la participación de estudiantes becados, asistentes y practicantes, el acceso a la documentación, compromiso y formación profesional del personal, la atención brindada , metodologías innovadoras de evaluación formativa y la ampliación de la infraestructura.

Como factores que limitan el cumplimiento de la misión y objetivos de la biblioteca infantil, se determinaron: escaso personal, necesidad de ampliación de los espacios físicos para almacenar el material documental y la atención de los(as) usuarios, adquisición de equipo de cómputo idóneo, acceso a internet, el limitado acceso a los medios de divulgación empleados, la participación activa de padres y madres y el presupuesto asignado, el cual no ha experimentado incremento alguno desde la creación de la biblioteca.



6. Proponer una estrategia de gestión para consolidar, mejorar e innovar en los servicios que ofrece la biblioteca, desde una opción teórica fundamentada.

Los principios básicos que orientan la planificación de servicios para los infantes se rigen por aspectos tales como: fomentar el gusto por la lectura y al aprendizaje a través de actividades recreativas que coadyuven a la formación de los niños y niñas usuarios. Por lo tanto éstos deben desarrollarse mediante el uso de estrategias que permitan la integración tanto de los niños y niñas como de sus progenitores o responsables como las actividades de extensión, la hora del cuento, charlas y acceso a material acorde a las necesidades e intereses según edad.

En la Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes se identificaron factores que han fortalecido y limitado el cumplimiento de sus objetivos. Esta información permitió realizar una propuesta de gestión y mejora que abarca los siguientes elementos: Diagnóstico, Marco Estratégico, Definición de objetivos y metas, Planes de Acción, Control estratégico (Medición o evaluación) y Diseño o revisión de la arquitectura organizacional y los Resultados.

La propuesta de gestión sugerida pretende ordenar y facilitar las diversas actividades que la biblioteca debe realizar y que abarca desde la planificación hasta el proceso de control y seguimiento a las metas propuestas. Sin embargo es necesario que al momento de implementación se consideren las particularidades de la organización, pues como modelo es una propuesta general que puede ser utilizada por cualquier tipo de biblioteca.

## **Recomendaciones.**

- Las bibliotecas de todo tipo, requieren cada vez más de herramientas que les permitan evaluar los servicios de información, su alineación con el marco estratégico y las necesidades de los usuarios. En esta investigación se ha mostrado la utilidad del modelo de evaluación para cumplir con estos requerimientos, por lo que se recomienda aplicarla como proceso básico antes de definir futuros servicios y para evaluar la eficacia de los ya implementados.
- Adoptar la evaluación como un proceso continuo que permite conocer cuáles son los aspectos que favorecen o limitan el marco estratégico de la biblioteca para buscar posibles soluciones en procura de optimizar el uso de los servicios y acceso a los recursos de información.
- En este mundo globalizado, las bibliotecas deben contar con servicios de calidad y la evaluación constituye una parte sustancial de ese proceso, por lo tanto es necesario que se cree un ambiente que permita realizar la evaluación en cada una de las actividades o áreas y que ésta se visualice en la cultura organizacional de las bibliotecas como práctica habitual entre sus trabajadores y del proceso de planificación.
- Es importante contar con herramientas que permitan verificar si todo se desarrolla de acuerdo con los planes establecidos y con los resultados deseados. El modelo de evaluación propuesto permite controlar los procesos efectuados de acuerdo a los criterios establecidos para tal fin. Esto permite señalar los errores, con el fin de ser corregidos y evitar su repetición.
- Las bibliotecas que aspiran a obtener la certificación de sus servicios, necesitan cambiar su perspectiva de la evaluación, pasar de una donde solamente se consideran aspectos cuantitativos, a otra en donde además, se utilizan indicadores que permiten conocer las expectativas de sus usuarios. De esta manera, se podrá responder de forma más adecuada al compromiso de proporcionar servicios que

satisfagan las necesidades y expectativas de las personas que acudan a ellas. En esta investigación, se ha demostrado la utilidad de la evaluación como parte de la gestión de servicios por lo que se recomienda aplicarla regularmente como un proceso que permite analizar la eficacia de los servicios.

- Es necesaria la adopción de una cultura de evaluación que promueva el intercambio del conocimiento entre los(as) usuarios y los miembros de la organización. Todas las personas deben conocer la misión, visión, objetivos, cultura, procedimientos, entre otras y sobre las actividades que se realizan, de forma que se aprovechen las lecciones aprendidas y se aumente el grado de satisfacción de los(as) usuarios. Por lo que se recomienda implementar el modelo como parte del proceso de gestión de la biblioteca infantil.
- Para facilitar el proceso de evaluación es conveniente contar con un sistema de planificación y mejora de servicios por lo que se recomienda implementar la propuesta sugerida en esta investigación como parte del quehacer organizacional de la biblioteca.
- Se recomienda considerar la experiencia de Costa Rica con la Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes, como un modelo sobre el cual se sustenten iniciativas de desarrollo de servicios bibliotecarios infantiles para el resto de Centroamérica.
- Que las bibliotecas públicas de cada uno de los países de Centroamérica, promuevan procesos de evaluación que permitan articular de forma cualitativa y cuantitativa el grado de cumplimiento de los objetivos trazados, específicamente aquellos definidos en término de las necesidades de los(as) usuarios.
- Para alcanzar estándares de eficiencia, éxito y satisfacción en el desempeño y logro de los objetivos y metas en la biblioteca, se recomienda tomar en consideración los siguientes elementos:
  - a. Liderazgo y compromiso de las autoridades

- b. Revisión de la visión y objetivos estratégicos
- c. Fluidez en la comunicación en todos los niveles
- d. Participación activa de todos los involucrados en el proyecto.
- e. Clima organizacional adecuado
- f. Cultura orientada al cambio
- g. Capacitación y contratación de personal especializado.
- h. Continuidad de los servicios e iniciativas futuras.

## **Proyecciones y limitaciones**

### **Proyecciones**

Se pretende que el modelo de evaluación y la propuesta de la estrategia de gestión y mejora continua sea de gran utilidad tanto para la Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes, como para todas las bibliotecas de Centroamérica que brindan servicios de información para niños y niñas. Particularmente se espera que los niños y niñas de las comunidades de Jardines Universitarios 1 y 2 sean los beneficiados(as) inmediatos(as) lo que será de gran importancia para su desarrollo integral.

### **Limitaciones**

Como limitación encontrada está principalmente la falta de investigaciones en torno al tema de estudio, específicamente la evaluación desde la perspectiva de los(as) usuarios, además, la dificultad de acceder la información correspondiente a la región Centroamericana.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## Literatura consultada y citada.

- Albrecht, K. Y Zemke, R. (1990). *Gerencia del servicio*. Bogotá: Legis.
- Alpízar, S. (1991). El usuario, sus necesidades y los servicios de información. *Información jurídica*, 2 , 11-32.
- Alpízar, S. (2000). Proyecto de extensión Biblioteca Infantil "Miriam Álvarez Brenes". Heredia, C.R. : UNA.
- Alpízar, S. (2001). Niños y Bibliotecas Infantiles: binomio indisoluble hacia el siglo XXI. *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. 15 (2) 21-25
- Alpízar S. (1997) Un vagón de tren y dos contenedores han Albergado durante un año la primera Biblioteca Infantil en Heredia. *Boletín de Bibliotecología*. 15, 2.
- Arriola, O. (2006). *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México, D.F.: Alfagrama Eds.
- Barrantes, R. (2002). *Investigación: un camino al conocimiento: un enfoque cualitativo y cuantitativo*. San José, C.R.: EUNED.
- Berry, L., Parasumaran, A (1993). *Marketing en las empresas de servicios*. Bogotá, Col.: Norma. p.21
- Bisqueira, R. (1989). *Métodos de investigación educativa: guía práctica*. Barcelona: CEAC.
- Buonocore, D. (1976). *Diccionario de Bibliotecología*. Buenos Aires: Marymar.
- Bustamante Paco, Sikorina (2003). Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. In Proceedings 2°. Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA), La Paz (Bolivia). Extraído el 15 de noviembre de 2009 desde <http://eprints.rclis.org/archive/00001103/>.
- Cagnoli, R. (1996). *Administración de bibliotecas*. Buenos Aires: EB. Publicaciones.
- Calva, J. (1991). Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria. Biblioteca Universitaria. *Boletín informativo de la DGB*. 6,1.
- Calva, J. (2007) *El fenómeno de las necesidades de información en diversas comunidades*. México, D.F.: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones

Bibliotecológicas.

- Calva-González, J. (2003). Las necesidades de información de los investigadores del área de Humanidades. *Revista General de Información y Documentación*, 13, 2, 155-180
- Cerezo, P. (1997). *La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente*. Madrid : COEV.
- Chacón, A. (1995). *Centros infantiles de recreación y una propuesta para la creación de una juegoteca*. San José, C.R.: Universidad de Costa Rica.
- *Claves para el éxito. Indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas* (1995). Barcelona: Colegio Oficial de Bibliotecarios Documentalistas de Catalunya.
- Cook, C. (2000). Nueva cultura de la evaluación: informe preliminar de la encuesta ARL SERVQUAL. *IFLA Council and General Conference*, 66, 13-18 (august).
- Cook, T. y Reichardt, Ch. (1995). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. 2ª. ed. Madrid: Morata.
- Córdoba , S.(1993). *Formación de usuarios para estudiantes universitarios: una experiencia con metodología participativa*. San Ramón: UCR.
- Costa Rica, Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes. Dirección de Bibliotecas Públicas. (2001) *Guía para el usuario*. San José : El Ministerio.
- Cowell, D.W. (1991). *Mercadeo de servicios*. Bogotá, Col.: Legis.
- Danhke, G. (1989). Investigación y comunicación. En. C. Fernández y G.L. Danhke, comp. *La comunicación humana: ciencia social*. México, D.F. : McGraw-Hill.
- Eduarte, J. (2005). Participación comunal en el desarrollo de bibliotecas y salas infantiles. *Bibliotecas*, 22,3, 109-119.
- Estellés, A., Gilabert, M., Ruiz, A., Ayala, A., Figueroa, M. (2006). Programa de desarrollo infantil en El Salvador: experiencia de quince años de la Asociación Nuevo Amanecer *Cooperación y grupos vulnerables: comunicaciones*, 179-204.
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. (2007). Pautas de servicios para bebés e infantes. *Informes Profesionales*, 2, 4-7
- Fitzgbbons, S. (1993). Servicios de información para niños. *Informes Profesionales de la IFLA*, 33, 39-41
- Fuentes, J. (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e*



- información*. Asturias: Eds. Trea.
- Ghemawat, P. (2006). *Estrategia y el panorama empresarial*. 2ª. ed. Madrid: Prentice-Hall.
  - Gómez, G. (1994). *Planificación y organización de empresas*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
  - Gómez, J.A. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.
  - González, D., Porras, M., Sánchez, L., Vargas, A. (2000). *Propuesta para la planificación y diseño de bibliotecas infantiles del Sistema de Bibliotecas de la Municipalidad de San José*. Tesis de Licenciatura, Escuela de Bibliotecología Y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
  - Hernández, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. México, D.F.: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
  - Hernández, R.; Fernández, C. Baptista, P. (2001). *Metodología de la investigación*. 2ª. ed. México, D.F. : McGraw-Hill.
  - Herrera, R. ; Lotero, X. ; Rúa, J. (2008). Los estudios de usuarios de las bibliotecas universitarias. *Rev. Inter. de Bibliotecología*, 3(1-3): ene.-dic., 3
  - Hill, C Y Jones, G. (1996). *Administración estratégica: un enfoque integrado*. Bogotá: McGrawHill.
  - Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario. ISO 11620. *Revista Española de Documentación Científica*, 22(2) (1995), 223-47
  - Izquierdo Alonso, M. (1999). Una aproximación interdisciplinaria al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. *Investigación Bibliotecológica*, 13,26 (ene-jun.).
  - Jeckie, G, Pettigrew KE, Sylvain C. (1996). Modeling the Information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. *Libr Quart*. 2.
  - Kuhnert, Roswitha. (1993). Presentación de programas para niños. *Pautas sobre servicios en las bibliotecas para niños*. [S.l. : s.n].
  - Lau, J. (2004). *Directrices internacionales para la alfabetización informativa: propuesta*. [México] : Universidad Veracruzana.

- Litton (1979). *Bibliotecas infantiles*. [ S.I ] : Centro de Ayuda Técnica.
- Lledó, P., Rivarola, G. (2007). *Gestión de proyectos*. Buenos Aires: Pearson Educación.
- Martín, C. (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*, 17 (2), 129-149.
- Mendoza, J. (1997). *Medición de la calidad del servicio*. [ S.I.]: Sinexi.
- Moore, N. (1989). *Medición de la eficacia de las bibliotecas públicas*. París: OEA.
- Miranda, P. (2007). *Datos sobre la comunidad Jardines Universitarios 2*. Entrevista Patricia Miranda, presidenta de la Asociación de desarrollo Comunal de Jardines Universitarios 2, 8 de mayo.
- Monfasani, R. E.; Cruzel, M. F. (2005) *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires, Argentina : Alfagrama.
- Müller, E. (1981, ene.-jun.) Biblioteca infantil. *Boletín del IIN*, 216, 156-60.
- Núñez, P., Israel, A. (1997). Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. *ACIMED*, 53,3 (sep.-dic.), 32-51
- Piaget, Jean (1999). *La psicología de la inteligencia*. Barcelona: Crítica.
- Pichardo, A. (1991). *Evaluación del impacto social: una metodología alternativa para la evaluación de proyectos*. San José, C.R. : EUCR.
- Ponjuán, G. (1998). *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago, Chile: CECAPI.
- Porter, M. (1993) *El planeamiento estratégico en perspectiva, tomado de Estrategia: diseño y ejecución de Marín y Montiel*. 2ª ed. San José, C.R.: Asociación Libro Libre. pp. 29-30
- PROBIGUA. (2009) Extraído el 15 de noviembre desde <http://www.probigua.org/files/es/content-3.html>.
- Prosalkova, J. (1993). Objetivos de las bibliotecas para niños. *Pautas sobre servicios en las bibliotecas para niños*.
- Quesada, A. (1993, dic.). Bibliotecas infantiles: naves que conducen a mundos mejores. En: *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*, 8 ,23, 1-3
- Rojas, E. (1998). *El usuario de la información*. San José, C.R.: EUNED.
- Ruiz, J. Martínez, F. (2010). *Evaluación de los servicios bibliotecarios y de*



# **ANEXOS**

# **ANEXO No. 1**

---



**CUESTIONARIO PARA NIÑOS Y NIÑAS QUE ASISTEN A LA BIBLIOTECA INFANTIL**

Buenos días/tardes. Mi nombre es \_\_\_\_\_ y lo visito de parte de la Biblioteca Infantil "Miriam Alvarez Brenes" de la Universidad Nacional. Quisiéramos conversar con usted sobre la opinión en relación con los servicios y productos de información que se ofrecen en la Biblioteca y que usted ha utilizado o utiliza. Por lo tanto le agradecería me dedicara algunos minutos de su tiempo para que conversemos al respecto. La información que nos brinde es de carácter confidencial.

| <b>I. DATOS PERSONALES</b>                       |  |
|--|--|
| 1  | Sexo: Mujer.....1      Hombre.....2  |
| 2  | ¿Cuántos años tiene usted?: Anote:.....  |
| 3  | Nacionalidad:.....   |
| 4  | ¿Asiste usted a la Escuela?<br>Si.....1      Indique ¿cuál?.....      ¿Qué grado cursa?.....<br>No.....2      ¿Por que?..... (Pase a la pregunta 5)  |
| 5  | ¿Dónde vive usted?:<br>Jardines Universitarios 1 .....1      Jardines Universitarios 2.....2   |
| 6  | ¿Con quién vive usted en la actualidad?<br>Con su papá y mamá ..... 1<br>Con su papá, mamá y hermanos(as)..... 2<br>Con su mamá y otros familiares..... 3<br>Con su papá y otros familiares ..... 4<br>Otro. Indique..... 5              |
| <b>II. PERCEPCIÓN SOBRE LA COMUNIDAD</b>         |  |
| 7  | ¿Cree usted que en su familia hay algún problema?<br>.....<br>.....  |
| 8  | ¿Cree usted que en su comunidad hay algún problema?<br>.....<br>.....  |
| <b>III. ACTIVIDADES CULTURALES Y RECREATIVAS</b> |  |
| 9  | ¿Qué hace usted en su tiempo libre, antes o después de ir a la Escuela? (puede marcar más de una alternativa).<br><i>Preguntar ítem por ítem</i>   |
|  | <b>SI      NO</b>  |
|  | a. Jugar..... 1      2   |
|  | b. Dormir..... 1      2  |
|  | c. Leer..... 1      2  |
|  | d. Ver televisión..... 1      2  |
|  | e. Asistir a la Biblioteca..... 1      2   |
|  | f. Visitar amigos..... 1      2  |
|  | g. Escuchar música..... 1      2   |
|  | h. Hacer tareas..... 1      2  |
|  | i. Trabajar..... 1      2  |
|  | j. Otro. Especifique..... 1      2   |
| <b>IV. RELACION NIÑOS/NIÑAS – BIBLIOTECA.</b>    |  |
| 10   | ¿Cuántas veces por semana visita usted la Biblioteca del Trencito?<br>De 4 a 5 veces por semana..... 1<br>De 2 a 3 veces por semana..... 2<br>1 vez por semana o menos..... 3  |
| 11   | ¿Con quién generalmente asiste usted a la Biblioteca del Trencito?<br>Con su papá y su mamá..... 1      Con otros parientes o personas..... 4<br>Con su mamá..... 2      Con amigos(as)..... 5<br>Con su papá..... 3      Sólo(a)..... 6 |
| 12   | ¿Por qué le gusta visitar la Biblioteca del Trencito?<br>.....<br>.....  |




## V. NECESIDADES DE INFORMACIÓN

|    |  |                           |                                    |                  |
|----|--|---------------------------|------------------------------------|------------------|
| 13 | ¿Qué hace usted cuando visita la Biblioteca del Trencito?  |                           |                                    |                  |
|    | Leer.....  | 1                         | Utilizar material audiovisual..... | 5                |
|    | Hacer tareas.....  | 2                         | Utilizar los juegos.....           | 6                |
|    | Asistir a los talleres.....  | 3                         | Usar la computadora.....           | 7                |
|    | Consultar, libros, revistas o periódicos.....  | 4                         | Otro. Especifique.....             | 8                |
| 14 | De los siguientes materiales que le voy a leer, ¿cuántas veces los usa usted?                                  |                           |                                    |                  |
|    |  | De 4 a 5 veces por semana | De 2 a 3 veces por semana          | 1 vez por semana |
|    | Material bibliográfico (libros, revistas, etc.).....   | 1                         | 2                                  | 3                |
|    | Material audiovisual (videos, juegos electrónicos).....  | 1                         | 2                                  | 3                |
|    | Juegos educativos.....   | 1                         | 2                                  | 3                |
| 15 | Si tuviera que leer un libro o escuchar una historia sobre qué tema le gustaría? ( <i>Leer alternativas</i> ). |                           |                                    |                  |
|    |  | SI                        | NO                                 |                  |
|    | a. Vida de grandes personajes.....   | 1                         | 2                                  | .....            |
|    | b. Inventos.....   | 1                         | 2                                  | .....            |
|    | c. Animales.....   | 1                         | 2                                  | .....            |
|    | d. Astronomía.....   | 1                         | 2                                  | .....            |
|    | e. Cuentos infantiles.....   | 1                         | 2                                  | .....            |
|    | f. Magia.....  | 1                         | 2                                  | .....            |
|    | g. Deportes.....   | 1                         | 2                                  | .....            |
|    | h. Leyendas.....   | 1                         | 2                                  | .....            |
|    | i. Otro. Especifique.....  | 1                         | 2                                  | .....            |

## VI. SERVICIOS

|    |  |    |    |       |
|----|--|----|----|-------|
| 16 | ¿Cuáles de los siguientes servicios que hay en la Biblioteca del Trencito ha usado usted? ( <i>Leer alternativas</i> ) |    |    |       |
|    |  | SI | NO |       |
|    | a. Participación en los talleres.....  | 1  | 2  | ..... |
|    | b. Charlas.....  | 1  | 2  | ..... |
|    | c. Uso de libros dentro de la Biblioteca.....  | 1  | 2  | ..... |
|    | d. Pedir libros para llevar a la casa.....   | 1  | 2  | ..... |
|    | e. Uso de juegos educativos.....   | 1  | 2  | ..... |
|    | f. Uso de la computadora.....  | 1  | 2  | ..... |
|    | g. Uso de material audiovisual.....  | 1  | 2  | ..... |
| 17 | Cuando hay actividades especiales en el Trencito, ¿Cómo se entera usted? ( <i>Leer alternativas</i> )                  |    |    |       |
|    |  | SI | NO |       |
|    | Hojas sueltas que le entregan.....   | 1  | 2  | ..... |
|    | Boletines dirigidos a su papá y mamá.....  | 1  | 2  | ..... |
|    | Carteles o afiches.....  | 1  | 2  | ..... |
|    | Por teléfono.....  | 1  | 2  | ..... |
|    | Visitando la Biblioteca.....   | 1  | 2  | ..... |
|    | Por otras personas.....  | 1  | 2  | ..... |
|    | No se entera.....  | 1  | 2  | ..... |
|    | Otro. Especifique.....   | 1  | 2  | ..... |

## VII. NIVEL DE SATISFACCIÓN

|     |  |   |   |  |
|-----|--|---|---|--|
| 18  | ¿Cuando va a la Biblioteca del Trencito encuentra la información o material que busca?   |   |   |  |
|     |   |  |  |  |
|     | Siempre  | Algunas veces   | Nunca   |  |
| 19  | ¿En alguna oportunidad que haya visitado la Biblioteca del Trencito, se le ha presentado alguna situación incómoda o algún problema? |   |   |  |
|     |  | Si.....1  | No.....2  |  |
| 19b | Especifique:.....  |   |   |  |




20 ¿Cuál es el día de la semana en que le gusta(ría) visitar más la Biblioteca del Trencito y porqué?  
 Sábado.....1 Viernes.....2 Jueves.....3 Miércoles.....4 Martes.....5 Lunes.....6

20b ¿Por qué?.....

21 ¿En que horas prefiere usted que esté abierta la Biblioteca del Trencito?




|                   | Mañana | Tarde | Noche |       |
|-------------------|--------|-------|-------|-------|
| a. Lunes .....    | 1      | 2     | 3     | ..... |
| b. Martes.....    | 1      | 2     | 3     | ..... |
| c. Miércoles..... | 1      | 2     | 3     | ..... |
| d. Jueves.....    | 1      | 2     | 3     | ..... |
| e. Viernes.....   | 1      | 2     | 3     | ..... |
| f. Sábado.....    | 1      | 2     | 3     | ..... |

22 La ventilación de la Biblioteca es: *(Explicar)*



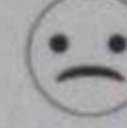
Adecuada      Poco adecuada      Inadecuada

23 La cantidad de luz dentro de la Biblioteca es:




Adecuada      Poco adecuada      Inadecuada

24 El espacio para estar y jugar dentro de la Biblioteca es






Adecuado      Poco adecuado      Inadecuado

25 El equipo y mobiliario de la Biblioteca es: *(Sillas, mesas, computadoras, estantes, etc.)*

Adecuado      Poco adecuado      Inadecuado

26 Los servicios que le brinda la Biblioteca son:

Muy buenos      Buenos      Regulares      Malos      Muy malos

27 ¿Tiene usted algún comentario que agregar de la Biblioteca Infantil del Trencito?  
 .....  
 .....  
 .....

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION**

Codificador/a

Digitador/a

Supervisor/a



## **ANEXO No. 2**

---

**CUESTIONARIO PARA PADRES Y MADRES DE FAMILIA O ENCARGADOS(AS)**

Buenos días/tardes. Mi nombre es \_\_\_\_\_ y le llamo/visito de parte de la Biblioteca Infantil "Miriam Álvarez Brenes" de la Universidad Nacional. Quisiéramos conversar con usted sobre la percepción y opinión en relación con los servicios y productos de información que se ofrecen en la Biblioteca. Por lo tanto le agradecería me dedicara algunos minutos de su tiempo para que conversemos al respecto. La información que nos brinde es de carácter confidencial y permitirá realizar las recomendaciones pertinentes para la elaboración de una propuesta que satisfaga las necesidades e intereses de los usuarios de la comunidad. Le rogamos contestar las preguntas de la forma más objetiva posible.

| <b>I. ACTIVIDADES CULTURALES Y RECREATIVAS</b>              |   |    |    |    |
|---|---|----|----|----|
| 1   | ¿Asiste a algún tipo de actividad recreativa en familia? (juegos, deportes, actividades artísticas, pasatiempos )<br>Sí.....1                      No.....2 (Pase a la pregunta 3 )   |    |    |    |
| 2   | ¿A qué tipo de actividad? .....   |    |    |    |
| 3   | ¿Participa usted o ha participado en algún grupo, asociación u organización de la comunidad Jardines Universitarios?<br>Sí.....1                      No..... 2 (Pase a la pregunta 5 )   |    |    |    |
| 4   | ¿Qué tipo de actividad realiza(ba) allí?<br>.....   |    |    |    |
| 5   | ¿Cuáles de estos centros públicos ofrece Jardines Universitarios?<br>Bibliotecas.....1<br>Centro comunal.....2<br>Escuelas.....3<br>Colegios.....4<br>Otros. Indique:.....5   |    |    |    |
| 6   | ¿Qué tipo de biblioteca existe en Jardines Universitarios?<br>Infantiles.....1<br>Escolares.....2<br>Públicas.....3<br>Otras: Indique.....4   |    |    |    |
| <b>II. RELACION PADRES Y MADRES DE FAMILIA – BIBLIOTECA</b> |   |    |    |    |
| 7   | ¿Cuando usted piensa en la Universidad Nacional que es lo primero que se le viene a la mente?<br>.....<br>.....   |    |    |    |
| 8   | ¿Conoce usted la Biblioteca Infantil (El Trencito) que funciona en la Universidad Nacional?<br>Si.....1                      No.....2 (Pase a la pregunta 32 )  |    |    |    |
| 9   | ¿Cómo se enteró acerca de la existencia de la Biblioteca Infantil?<br>En la escuela de su hijo(a).....1    Por medio de familiares.....3    Boletines informativos.....5<br>Por medio de amigos(as).....2    Por medio de vecinos(as).....4    Otro.....6   |    |    |    |
| 10  | En los últimos tres meses ¿cuántas veces ha visitado la Biblioteca?<br>Una vez..... 1                      Más de cinco veces..... 4<br>De dos veces a tres veces..... 2                      Ninguna vez..... 5<br>De cuatro a cinco veces..... 3                      (Porqué).....<br>(Pase a la pregunta 13 ) |    |    |    |
| 11  | ¿Cuánto tiempo se queda cuando visita la Biblioteca Infantil?<br>Menos de 30 minutos..... 1    De 30 minutos a 1 hora..... 2    Más de 1 hora..... 3  |    |    |    |
| 12  | ¿Qué actividad(es) realiza en ese tiempo?<br>.....  |    |    |    |
| 13  | ¿Quiénes de su hogar visitan la Biblioteca Infantil? ( <i>Leer alternativas</i> )   |    |    |    |
|   |   | SI | NO | NA |
|   | a. Hijos(as).....   | 1  | 2  | 0  |
|   | b. Sobrinos(as).....  | 1  | 2  | 0  |
|   | c. Hermanos(as).....  | 1  | 2  | 0  |
|   | d. Nietos(as).....  | 1  | 2  | 0  |
|   | e. Otro. Especifique  | 1  | 2  | 0  |

|   |            |                 |                           |
|---|------------|-----------------|---------------------------|
| ¿Con qué frecuencia visitan los niños y niñas de su familia, la Biblioteca Infantil?  |            |                 |                           |
| De 4 a 5 veces por semana.....  | 1          |                 |                           |
| De 2 a 3 veces por semana.....  | 2          |                 |                           |
| 1 vez a la semana.....  | 3          |                 |                           |
| <b>III. SERVICIOS</b>   |            |                 |                           |
| 15 ¿Cuáles de los servicios de la Biblioteca Infantil que le voy a leer, utilizan los niños (as) de su familia ? ( <i>Leer alternativas</i> ) |            |                 |                           |
|   | <b>SI</b>  | <b>NO</b>       |                           |
| a. Participación en los talleres .....  | 1          | 2               | .....                     |
| b. Proyección y charlas con temas varios.....   | 1          | 2               | .....                     |
| c. Préstamo de libros en la Biblioteca.....   | 1          | 2               | .....                     |
| d. Préstamo de libros a domicilio.....  | 1          | 2               | .....                     |
| e. Préstamo de juegos educativos.....   | 1          | 2               | .....                     |
| f. Consulta de servicios o actividades que brinda la Biblioteca .....   | 1          | 2               | .....                     |
| g. Búsquedas de información.....  | 1          | 2               | .....                     |
| h. Otro . Especifique.....  | 1          | 2               | .....                     |
| 16 ¿Qué lo motiva a mandar a los niños (as) de su familia a la Biblioteca Infantil?   |            |                 |                           |
| .....   |            |                 |                           |
| 17 ¿Cómo se entera usted de las actividades y servicios que se ofrecen en la Biblioteca Infantil? ( <i>Leer alternativas</i> )                |            |                 |                           |
|   |            | <b>SI</b>       | <b>NO</b>                 |
| a. Hojas sueltas de invitación a actividades.....   |            | 1               | 2                         |
| b. Boletines divulgativos dirigidos a padres y madres de familia.....   |            | 1               | 2                         |
| c. Llamadas telefónicas.....  |            | 1               | 2                         |
| d. Visitando la Biblioteca.....   |            | 1               | 2                         |
| e. Por otras personas.....  |            | 1               | 2                         |
| f. Otro. Especifique  |            | 1               | 2                         |
| 18 ¿Conoce usted los requisitos para que los niños (as) de su familia puedan utilizar la Biblioteca Infantil?                                 |            |                 |                           |
| Si.....1  | No.....2.  | ¿Por qué? ..... |                           |
| 19 ¿Hay algún(os) servicio(s) que usted considere se debe mejorar?  |            |                 |                           |
| Si _____ 1  | No _____ 2 | NR _____        | 0 (Pase a la pregunta 20) |
| Indique ¿cuál(es) servicio(s)? .....  |            |                 |                           |
| ¿Por qué? .....   |            |                 |                           |
| <b>IV. NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>  |            |                 |                           |
| 20 ¿Cuándo acude a la Biblioteca Infantil encuentra la información o material que solicita?   |            |                 |                           |
| Siempre.....  |            | 1               |                           |
| Algunas veces.....  |            | 2               |                           |
| Nunca.....  |            | 3               |                           |
| 21 ¿En alguna oportunidad que usted haya visitado la Biblioteca se le ha presentado alguna situación incómoda o algún problema?               |            |                 |                           |
| Si.....1. Especifique.....  |            | No.....2        |                           |
| 22 Considera usted que el horario de la Biblioteca Infantil es:   |            |                 |                           |
| Adecuado.....   | 1          |                 |                           |
| Poco adecuado.....  | 2          |                 |                           |
| Inadecuado.....   | 3          |                 |                           |
| 22b ¿Por qué?.....  |            |                 |                           |
| 23 ¿Cuál es el día que los niños y niñas de su familia visitan más la Biblioteca?   |            |                 |                           |
| .....   |            |                 |                           |
| 23b ¿Por qué?.....  |            |                 |                           |
| 24 ¿En general, cómo considera el servicio que recibe en la Biblioteca Infantil? ( <i>Leer las alternativas</i> )                             |            |                 |                           |
| Excelente.....  | 1          |                 |                           |
| Muy bueno.....  | 2          |                 |                           |
| Bueno.....  | 3          |                 |                           |
| Regular.....  | 4          |                 |                           |
| Malo.....   | 5          |                 |                           |
| 24b ¿Por qué?.....  |            |                 |                           |

25 ¿Cuáles servicios son los más utilizados por sus niños y niña?

|  |   |
|--|---|
| Préstamo de libros.....                                    | 1 |
| Material de referencias (diccionarios, enciclopedias)..... | 2 |
| Préstamo de juegos educativos.....                         | 3 |
| Talleres.....  | 4 |
| Charlas.....   | 5 |
| Préstamo material audiovisual.....                         | 6 |
| Préstamo de computadoras.....                              | 7 |
| Otro.....  | 8 |

26 ¿Cuales servicios, además de los anotados en la pregunta anterior, le gustaría que se le ofrecieran a los niños(as)?.....

27 Considera que la ventilación de la biblioteca es:

|                    |   |
|--------------------|---|
| Adecuada.....      | 1 |
| Poco adecuada..... | 2 |
| Inadecuada.....    | 3 |

28 Cree usted que la iluminación de la biblioteca es:

|                    |   |
|--------------------|---|
| Adecuada.....      | 1 |
| Poco adecuada..... | 2 |
| Inadecuada.....    | 3 |

29 Considera que el espacio físico asignado a la biblioteca es:

|                    |   |
|--------------------|---|
| Adecuado.....      | 1 |
| Poco adecuado..... | 2 |
| Inadecuado.....    | 3 |

30 Considera que el equipo y mobiliario de la biblioteca es:

|                    |   |
|--------------------|---|
| Adecuado.....      | 1 |
| Poco adecuado..... | 2 |
| Inadecuado.....    | 3 |

31 Qué recomendación o sugerencia haría usted sobre los servicios y productos que se ofrecen en la Biblioteca Infantil  
.....  
.....

**V. NECESIDADES DE INFORMACIÓN**

32 ¿Cuál es el fin por el que usted utilizaría la Biblioteca Infantil? (*leer alternativas*)

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| Consultar libros o revistas.....                    | 1 | Solicitar libros para sus hijos(as).....              | 5 |
| Acompañar a los niños(as).....                      | 2 | Asistir a los talleres para padres y madres.....      | 6 |
| Colaborar con las bibliotecólogas.....              | 3 | Utilizar los juegos educativos con sus hijos(as)..... | 7 |
| Hacer trabajos de la escuela con sus hijos(as)..... | 4 | Otro. Indique.....                                    | 8 |

33 ¿Qué tipo de servicios le gustaría que le ofreciera la Universidad Nacional?  
.....  
.....

34 De los siguientes talleres para padres y madres de familia, ¿en cuáles le gustaría participar?

|  |   |  |    |
|--|---|--|----|
| Estímulo del hábito de lectura en los niños(as)  | 1 | Sexualidad ¿Cómo hablar con nuestros hijos(as)                                       | 7  |
| Acceso a servicios y fuentes de información      | 2 | Manejo del estrés  | 8  |
| Motive en sus hijos(as) aptitudes investigativas | 3 | Comunicación asertiva en el hogar  | 9  |
| Técnicas de estudio para padres de familia       | 4 | Manejo de límites  | 10 |
| Recreación                                       | 5 | Estímulo en los niños(as) de habilidades para seleccionar y organizar la información | 11 |
| Autoestima                                       | 6 | Otros temas. Especifique.....  | 12 |

35 ¿En qué horarios le sería más fácil asistir a los talleres o charlas?

|           | Mañana | Tarde | Noche |
|-----------|--------|-------|-------|
| Lunes     | 1      | 2     | 3     |
| Martes    | 1      | 2     | 3     |
| Miércoles | 1      | 2     | 3     |

|         |   |   |   |
|---------|---|---|---|
| Jueves  | 1 | 2 | 3 |
| Viernes | 1 | 2 | 3 |
| Sábado  | 1 | 2 | 3 |

## VI. DATOS PERSONALES

36 Sexo: Mujer..... 1 Hombre.....2

37 Edad en años cumplidos: Anote:.....

38 Nacionalidad: .....

39 Es usted:  
a. Casado(a)/unido(a).....1 b. Divorciado(a)/separado(a).....2 c. Soltero(a).....3 d. Viudo(a).....4

40 ¿Cuál es el último grado /año de educación aprobado en la enseñanza formal?  
Ninguno..... 0 Secundaria incompleta..... 3 Universitaria completa..... 6  
Primaria incompleta..... 1 Secundaria completa..... 4 Parauniversitaria..... 7  
Primaria completa..... 2 Universitaria incompleta..... 5 Otro..... 8

41 Actualmente usted:  
Trabaja..... 1 } Ocupación: \_\_\_\_\_  
Trabaja y estudia..... 2 } (Anote)  
Estudia..... 3 Desempleado(a)..... 5  
Ama de casa..... 4 Pensionado(a)..... 6

42 ¿Dónde vive usted?  
Jardines Universitarios 1..... 1 Jardines Universitarios 2..... 2

43 ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en dicha comunidad? Anote: .....

44 ¿Con quién vive usted en la actualidad?  
Solo(a)..... 1 Sólo(a) con hijos(as)..... 4 Sólo(a) con sus nietos(as).. 7  
Con el cónyuge..... 2 Cónyuge, hijos(as) y nietos(as).... 5 Con otros familiares..... 8  
Cónyuge e hijos(as)..... 3 Cónyuge y nietos(as)..... 6 Otro. Especifique..... 9

45 Número de personas que habitan en su hogar: Anote:.....

46 Del núcleo familiar ¿cuántas de las personas que habitan en esta casa, trabajan?  
Una persona.....1 Tres personas.....3 Ninguna.....5  
Dos personas.....2 Cuatro personas o más.....4

47 El ingreso familiar mensual promedio es de:

|                                       |                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Menos de ₡50.000.....1                | De ₡200.000 a menos de ₡300.000.....4 |
| De ₡50.000 a menos de ₡100.000.....2  | De ₡300.000 a menos de ₡400.000.....5 |
| De ₡100.000 a menos de ₡200.000.....3 | Más de ₡400.000.....6                 |

48 Número de personas que estudian en su hogar: Anote:.....

49 ¿Cuántos niños(as) viven en su hogar? Anote:  
Niños(as) menores de 3 años.....1 Niños(as) de 3 años a 7 años.....2 Niños(as) de 8 años a 12 años.....3

50 Usted cuenta con vivienda:  
Propia.....1 Prestada.....2 Hipotecada.....3 Alquilada.....4 Otra.....5 Indique.....

51 ¿Cuántos aposentos tiene su casa? Anote:.....

**VII. PERCEPCIÓN SOBRE LA COMUNIDAD**

52 Según su opinión, ¿cuál cree usted que es el principal problema que tiene la comunidad Jardines Universitarios?  
.....

53 Según su opinión, ¿cuál cree usted que es el principal problema que tiene su familia?  
.....

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Codificador/a

Digitador/a

Supervisor/a

## **ANEXO No. 3**

---

## GUIA DE CODIGOS

### CUESTIONARIO NIÑOS Y NIÑAS

#### 2. ¿Cuántos años tiene usted?

- 01. Ocho
- 02. Nueve
- 03. Diez
- 04. Once
- 05. Doce

#### 3. Nacionalidad

- 01. Costarricense

#### 4. Nombre de la Escuela

- 01. Cleto González Víquez
- 02. José Figueres Ferrer
- 03. Cubujuquí
- 04. José Esquivel González Vindas
- 05. Rafael Moya M.
- 06. Laboratorio
- 07. Santa Cecilia

#### Grado que cursa

- 01. Primero
- 02. Segundo
- 03. Tercero
- 04. Cuarto
- 05. Quinto
- 06. Sexto

#### 7. Según su opinión, ¿cuál cree usted que es el principal problema que tiene su familia?

- 01. Ninguno
- 02. Económicos ( sin pensión, muchos gastos, deudas)
- 03. Violencia (pleitos, discusiones, agresión entre los miembros de la familia)

#### 8. Según su opinión, ¿cuál cree usted que es el principal problema que tiene su comunidad?

- 01. Ninguno
- 02. Delincuencia (Robos y violencia)
- 03. Drogas y alcoholismo
- 04. Infraestructura vial (calles, vías, alcantarillado)
- 05. Contaminación (sónica y basura..)

**12. ¿Porqué le gusta visitar la biblioteca del "trencito"?**

01. Talleres, cursos (asistir a este tipo de actividades...)
02. Jugar (uso de juguetes, rompecabezas, material didáctico..)
03. Leer (consultar libros....)
04. Aprender y realizar tareas (mejorar la educación.....)
05. Uso de la computadora
06. Hacer amigos
07. Permite desestresarse

99. NR

**13 ¿Qué hace usted cuando visita la biblioteca del Trencito?**

**Opinión de otro:**

01. Pintar
02. Asistir a fiestas

**14. De los siguientes materiales que le voy a leer, ¿Cuántas veces los usa usted?**

88. No los utiliza
99. NR

**15. Si tuviera que leer un libro o escuchar una historia sobre ¿qué tema le gustaría?**

**Opinión de otro**

01. Historia (antigua, de Costa Rica,...)
02. Pasatiempos
03. Máquinas
04. Arte culinario (recetas de cocina, ...)
05. Casas, estilos, construcción)

**19. ¿En alguna oportunidad que haya visitado la biblioteca del trencito, se le ha presentado alguna situación incómoda o algún problema?**

**19 b Especifique**

01. Convivencia con otros niños
02. Lo (a) regañan o gritan
03. Actividades muy extensas y cansadas

**21. ¿Cuál es el día de la semana en más te gusta visitar la Biblioteca Infantil?**

01. Sábado
02. Viernes
03. Jueves
04. Miércoles
05. Martes



06. Lunes

### **¿Porqué?**

01. Por conveniencia de horario con el de la Escuela ( mañana o tarde)
02. Tiene más tiempo libre para ir
03. Días que no tengo que estudiar

99. NS-NR

### **Comentarios**

01. Es un buen lugar para aprender por las actividades que se ofrecen (talleres, cursos,...)
02. Lugar bonito porque puedo jugar, estudiar, leer y usar la computadora
03. Lugar donde puedo hacer las tareas y nos ayudan a realizarlas

## **ANEXO No. 4**

---

## GUIA DE CODIGOS

### CUESTIONARIO PADRES, MADRES O ENCARGADOS

**1. / 2. ¿Asiste a algún tipo de actividad recreativa en familia?**

**SI / ¿Cuál?**

- 01. Paseos
- 02. Reuniones familiares
- 03. Religiosos
- 04. Deportes
- 05. Actividades artísticas
- 06. Juegos

88. OTRO

99. NR-NS

**3. / 4. ¿Participa o ha participado en algún grupo, asociación u organización de la comunidad Jardines Universitarios?**

**SI. / ¿Qué tipo de actividad realiza/ba allí?**

- 01. Religiosas (charlas, comités, obras de caridad, catequesis...)
- 02. Consejería (grupos de terapia)
- 03. Actividades administrativas (secretariado, tesorería, asistencia, vicepresidente. Integrante, en Asociación de Desarrollo...)
- 04. Proyectos comunales
- 05. Guías y scouts

88. OTRO

99. NR-NS

**5. ¿Cuáles de estos centros públicos ofrece Jardines Universitarios?**

**Otros / Indique**

- 01. Iglesia
- 02. EBAIS
- 03. Campo de deportes
- 04. Centro infantil

**6. ¿Qué tipo de biblioteca existe en Jardines Universitarios?**

**Otros / Indique**

- 01. Adultos

**7. ¿Cuándo usted piensa en la Universidad Nacional qué es lo primero que se le viene a la mente?**

- 01. Estudio y educación
- 02. Estudiantes

03. Preparación profesional
04. Superación y progreso
05. Carrera universitaria
06. El futuro de los hijos
07. Educación a bajo costo, buena calidad y competitiva
08. Proyectos y actividades importantes
09. Cerca de la casa
10. Abierta a todo el público
11. Buena para la comunidad y el país
12. Un lugar bonito y muy importante
13. Trabajo
14. Me arrepiento de no haber estudiado
15. Nunca pude estudiar porque había que trabajar
16. Me hubiera gustado que mis hijos estudiaran ahí
17. Suciedad y mala presentación
18. Nada
19. Aprendizaje
20. Bibliotecas

88. OTRO
99. NR-NS

**9. ¿Cómo se enteró acerca de la existencia de la Biblioteca Infantil?**

**Otro**

01. Pasa por ahí
02. Llamada telefónica
03. Trabaja y estudia en la UNA
04. Asociación de desarrollo

**10. En los últimos tres meses ¿cuántas veces ha visitado la Biblioteca?**

**Ninguna / ¿Porqué?**

01. Horario escolar
02. Falta de tiempo
03. Ubicación
04. Hijos ya están grandes
05. No han vuelto a dar talleres
06. Tiene otras actividades
07. No pueden ir solos
08. Niños aún están pequeños

88. OTRO
99. NR-NS

**12. ¿Qué actividad realiza cuando acude a la Biblioteca?**

01. Ninguna (deja a los niños y se regresa...)
02. Compartir con los niños (jugar / participar en actividades, contar cuentos...)
03. Solicitar información (libros, realizar búsquedas)
04. Hablar con la bibliotecaria (retirar documentos, informarse, fotografías, hacer preguntas sobre talleres/actividades...)
05. Inscribir a los niños (matricularlos)
06. Cuidar a los niños

07. Leer (revistas, periódicos, libros)
08. Ayudar a las bibliotecarias
09. Asistir a talleres
10. Nada

99 NS-NR

**13. ¿Quiénes de su hogar visitan la Biblioteca Infantil?**

**Otro / Especifique**

01. Otros familiares
02. Primos
03. Esposa

**15. ¿Cuáles de los servicios de la Biblioteca Infantil que le voy a leer, utilizan los niños(as) de su familia?**

**Otro / Especifique**

01. Fiestas
02. Computadoras

**16. ¿Qué lo motiva enviar a los niños a la Biblioteca Infantil?**

01. Aprenden y pueden realizar tareas (aprenden más...)
02. Jugar (se entretienen y recrean)
03. Uso de la computadora
04. Leer (libros, revistas, le enseñan a leer)
05. Actividades (talleres, cursos, visitas...)
06. Puede invertir su tiempo libre (pasan ocupados...)
07. Le gusta ir
08. Orientación para los niños

88. OTRO  
99. NS-NR

**18. Conoce usted los requisitos para que los niños (as) de su familia puedan utilizar la Biblioteca Infantil?**

**NO / ¿Porqué?**

01. Falta divulgación (no lo informan....)
02. Nunca ha preguntado
03. Ya no la utiliza
04. No recuerda

88. OTRO  
99. NS-NR

**19. ¿Hay algún(os) servicio(s) que usted considera se debe mejorar?**

**SI / ¿Cuál?**

01. Talleres, cursos

- 02. Infraestructura
- 03. Internet

- 88. OTRO
- 99. NR-NS

#### **¿Porqué?**

- 01. Que se den más talleres porque ayudan mucho
- 02. Hacer la Biblioteca más grande y que el Museo de los Niños done otro vagón
- 03. Una mejor atención
- 04. Mejor educación

#### **22. / 22b. Considera usted que el horario de la Biblioteca Infantil es: ¿PORQUE?**

##### **ADECUADO**

- 01. Siempre es accesible
- 02. Horario definido, normal ( muy bonito y accesible)
- 03. Puede asistir en cualquier momento (apropiado)
- 04. Horario perfecto para niños
- 05. Es fácil llegar
- 06. Porque se da servicio los sábados
- 07. Puede asistir y pasar un rato agradable
- 08. Permite a las madres hacer otras actividades

- 86. OTRO

##### **POCO ADECUADO**

- 20. A veces he llegado en la tarde y está cerrado
- 21. Poco tiempo

- 87. OTRO
- 99. NR-NS

##### **INADECUADO**

- 30. Está cerrado en vacaciones

- 88. OTRO
- 99. NR-NS

#### **23. / 23b. ¿Cuál es el día que los miembros de su familia visitan más la Biblioteca?**

- 01. Lunes
- 02. Martes
- 03. Miércoles
- 04. Jueves
- 05. Viernes
- 06. Sábado
- 07. Entre semana

08. Fin de semana
09. Cualquiera
10. Depende del horario escolar
11. Ninguno
12. Martes y Jueves
13. Todos los días
14. Martes, Jueves y Sábados
15. Miércoles y Sábados

99. NR-NS

#### **¿PORQUE?**

01. Realizar tareas
02. Más tiempo libre / no hay clases
03. Es el día más adecuado
04. Por el horario del esposo
05. Por el horario de clases
06. Falta de tiempo
07. Por los talleres

99. NR - NS

**24. / 24b. ¿En general, cómo considera el servicio que recibe en la Biblioteca Infantil? ¿PORQUE?**

#### **EXCELENTE / MUY BUENO**

01. Hay de todo
02. Le gusta mucho
03. Siempre le dan lo que necesita
04. Trato especial / Buena atención, especiales
05. Se tienen todas las comodidades
06. Le enseñan mucho a los niños y los motiva a aprehender
07. Cursos y talleres son muy buenos
08. Servicio incondicional y dedicación a los niños
09. Falta personal
10. Hay suficiente información (libros)

86. OTRO

#### **BUENO**

20. Hay de todo
21. Atienden bien, buen trato y son amables
22. Le gustan los talleres
23. Falta personal
24. Le enseñan mucho

87. OTRO

#### **REGULAR**

30. Poco material y espacio reducido

- 88. OTRO
- 99. NR-NS

**26. ¿Cuáles servicios, además de los anotados en la pregunta anterior, le gustaría que se le ofrecieran a los(as) niños(as)?**

- 01. Uso de la computadora
- 02. Cursos de inglés
- 03. Maestros personalizados
- 04. Preparación para la escuela
- 05. Sociología
- 06. Manualidades
- 07. Actividades artísticas
- 08. Excursiones
- 09. Área de juegos educativos
- 10. Becas
- 11. Ninguno
- 12. Actividades para adolescentes

- 89. OTRO
- 99. NR-NS

**31. ¿Qué recomendación o sugerencia haría usted sobre los servicios y productos que se ofrecen en la Biblioteca Infantil?**

- 01. Ninguna
- 02. Que sigan así (el servicio es excelente y le ayuda mucho a los niños(as))
- 03. Más capacitación para los niños(as)
- 04. Que la Biblioteca sea más visitada por los niños(as)
- 05. Implementen más servicios y mayor promoción de los mismos
- 06. Adquirir computadoras nuevas, aire acondicionado y ofrecer pulpería
- 07. Manualidades para los padres
- 08. Más apertura en el mercado y más variedad
- 09. Ampliar la infraestructura (planta física)
- 10. Que se deben de dar más

- 99. NR-NS

**32. ¿Cuál es el fin por el que usted utiliza(ría) la Biblioteca Infantil?**

**Otro / Indique**

- 01. Información
- 02. Entretenimiento para los niños(as)
- 03. Cuenta cuentos
- 04. Estudio
- 05. Investigación
- 06. Préstamo de audiovisuales
- 07. Enseñanza-aprendizaje
- 08. Hábito de lectura
- 09. Actividades recreativas para padres y madres
- 10. Educación
- 11. Relaciones familiares
- 12. Valores
- 13. Talleres de informática para niños(as)



14. Orientación

**33. ¿Qué tipo de servicios le gustaría que le ofreciera la Universidad Nacional?**

01. Talleres, cursos, charlas, etc. (culturales, computación, guitarra, manualidades, danza, teatro, inglés, natación, motivación para niños, cocina, artesanías, psicología)
  02. Actividades para adultos y niños(as) (recreativas y ambientales)
  03. Servicios públicos (colegios, escuelas, guardería, cafeterías, teléfonos públicos)
  04. Trabajo
  05. Mejor enseñanza
  06. Asesorías
  07. Servicio de Bibliotecas a todo público (más bibliotecas y más cercanas)
  08. Programas e información para los jóvenes
  09. Psicología
  10. Becas
  11. Acceso a todas las instalaciones y más apertura
  12. Campañas de promoción de la Universidad
  13. Más acción en la comunidad
  14. Facilidades para que los niños puedan estudiar ahí
  15. Mejores horarios
  16. Ninguno
- 
88. OTRO
  99. NR-NS

**34. De los siguientes talleres para madres y padres de familia ¿en cuáles le gustaría participar?**

**Otros temas / Especifique**

01. Manualidades
02. Computación
03. Manejo de amistades
04. Socialización de los niños
05. Ebanistería
06. Cocina
07. Costura
08. Mecánica
09. Temas espirituales
10. Hábitos en los niños(as)
11. Técnicas de investigación
12. Expresión oral
13. Teatro
14. Cuenta cuentos
15. Comunicación padres - hijos
16. Maltrato
17. Comunidad
18. Rebeldía
19. Comunicación con niños con problemas
20. Unión familiar
21. Pintura
22. Ninguno
23. Valores
24. Idiomas

88. OTRO

**37. Edad en años cumplidos**

- 01. De 18 a 20 años
- 02. De 21 a 29 años
- 03. De 30 a 39 años
- 04. De 40 a 49 años
- 05. De 50 a 59 años
- 06. De 60 y más

**38. Nacionalidad**

- 01. Costarricense
- 02. Nicaraguense
- 03. Colombiana
- 04. Panameña
- 05. Hondureño

**41. Ocupación**

01. Grupo profesional / técnicos

Médicos.....Ingenieros.....Maestros, profesores....

02. Comerciantes / vendedores

Dependientes de tiendas, vendedores, agentes

03. Trabajadores en servicios

Protección: bomberos, detectives, policías, guardas, cocineros, cantineros, mozos de restaurantes, camareros, lavanderos, planchadores, tintoreros, trabajadores porteros, conserjes, asensoristas, trabajadores de la limpieza, barberos, peluqueros, embellecedores, trabajadores afines.

04. Artesanos, operarios, textiles, calzado,

Construcción, industria, zapateros, tejedores, hilanderos, sastres, costura, mecánicos, relojeros, joyeros, curtidores, talabarteros, carpinteros, ebanistas, albañiles, pintores, fontaneros, electricistas, electronistas...

05. Empleados de oficina

Secretarias, oficinistas, administradores, cajeros, cobradores, mensajeros, carteros, telefonistas...

06. Gerentes/ administradores y directivos

07. Artes gráficas / operarios textiles

Ceramistas, vidrieros, fabricación artículos con papel y cartón

08. Trabajo propio

09. Obreros / Jornaleros

Jornaleros en la construcción, estibadores, empacadores, bodegueros

10. Agricultor /ganadero



11. Conductores de medios de transporte  
Choferes, taxistas, camioneros

99. NR-NS

**43. ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en dicha comunidad?**

- 01. Menos de 1 año
- 02. De 1 a 5 años
- 03. De 6 a 10 años
- 04. De 11 a 19 años
- 05. De 20 años y más

**44. ¿Con quién vive en la actualidad?**

**Otro / Especifique**

- 01. Amigos(as)

**45. Número de personas que habitan en su hogar**

- 01. 1 persona
- 02. 2 personas
- 03. 3 personas
- 04. 4 personas
- 05. 5 personas
- 06. 6 personas
- 07. 7 personas
- 08. 8 personas
- 09. 9 personas
- 10. 10 personas
- 11. 11 personas
- 12. 12 personas

**48. Número de personas que estudian en su hogar**

- 01. Ninguna
- 02. 1 persona
- 03. 2 personas
- 04. 3 personas
- 05. 4 personas
- 06. 7 personas

**51. ¿Cuántos aposentos tiene su casa?**

- 01. 1 aposento
- 02. 2 aposentos
- 03. 3 aposentos
- 04. 4 aposentos
- 05. 5 aposentos
- 06. 6 aposentos
- 07. 7 aposentos

- 08. 8 aposentados
- 09. 9 aposentados
- 10. 10 aposentados
- 11. 11 aposentados

**52. Según su opinión, cuál cree usted que es el principal problema que tiene su comunidad?**

- 01. Ninguno
- 02. Infraestructura vial (calles, alcantarillado, basura...)
- 03. Inseguridad (robos, asaltos, pleitos,...)
- 04. Carencia de centros de recreación
- 05. Drogas y alcoholismo
- 06. Luz, agua (carencia)
- 07. Falta de organización y cooperación comunal
- 08. Vagancia
- 09. Pobreza
- 10. Desintegración familiar
- 11. Escases de trabajo
- 12. Migración
- 13. Ambiente
- 14. Todo

- 88. OTRO
- 99. NR-NS

**53. Según su opinión, cuál cree usted que es el principal problema que tiene su familia?**

- 01. Ninguno
- 02. Vivienda (no tiene casa propia, casa en mal estado, falta de espacio)
- 03. Económico (desempleo, muchos gastos - poco ingreso, muchas personas estudiando que demandan gastos)
- 04. Relaciones familiares (falta de comunicación, pleitos, desobediencia, alcoholismo, violencia, vagancia, poco tiempo para compartir..)
- 05. Falta de agua y mucha basura
- 06. Salud
- 07. Estudio

- 88. OTRO
- 99. NR-NS

## **ANEXO No. 5**

---

Universidad Nacional

Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

Proyecto: "Modelo de evaluación de servicios bibliotecarios dirigidos a niños y niñas como herramienta para el proceso de gestión de bibliotecas infantiles. El caso de la biblioteca infantil Miriam Álvarez Brenes. Estudiante: Karla Rodríguez Salas.

Entrevista # \_\_\_\_\_.

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

## **GUÍA PARA ENTREVISTA DIRIGIDA A EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA INFANTIL MIRIAM ÁLVAREZ BRENES.**

La entrevista tiene como objetivo realizar un diagnóstico de la biblioteca infantil, los usuarios que atiende, los servicios y aspectos administrativos como parte del proceso de gestión de la biblioteca.

La información que usted brinde es confidencial y será utilizada en el trabajo de graduación para optar al grado de maestría en Estudios de Cultura Centroamericana. Énfasis Gestión de la información.

Le agradezco su amable atención y objetividad.

### **Temas:**

Datos personales de los(as) entrevistados(as).

Aspectos administrativos de la biblioteca: presupuesto, marco estratégico, control y seguimiento de servicios, criterios para selección y adquisición del material.

Recursos humanos, físicos, bibliográficos y audiovisuales de la biblioteca infantil.

Requerimientos de servicios de información y temas de interés de los(as) usuarios.

Estrategias de divulgación y promoción de los servicios

## **ANEXO No. 6**

---

## **Guía para el/la entrevistador(a)**



## TABLA DE CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INSTRUCTIVO PARA EL ENTREVISTADOR.....</b>                 | <b>3</b>  |
| <b>CAPACITACIÓN DE LAS/LOS ENTREVISTADOR/AS/ES .....</b>      | <b>3</b>  |
| <b>ASPECTOS GENERALES .....</b>                               | <b>4</b>  |
| IMPORTANCIA DEL ESTUDIO.....                                  | 4         |
| <b>OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....</b>                             | <b>4</b>  |
| OBJETIVOS GENERALES .....                                     | 4         |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....                                    | 5         |
| <b>MÉTODOS PARA OBTENER LOS DATOS.....</b>                    | <b>5</b>  |
| DISEÑO DE LA MUESTRA .....                                    | 6         |
| AREAS DE ESTUDIO .....  | 7         |
| TAMAÑO DE LA ENCUESTA.....                                    | 8         |
| <b>LA ENTREVISTADORA Y EL ENTREVISTADOR.....</b>              | <b>9</b>  |
| REQUISITOS .....  | 9         |
| <i>Deberes</i> .....  | 9         |
| <i>Características</i> .....                                  | 10        |
| <i>Prohibiciones:</i> .....                                   | 10        |
| <b>¿CÓMO SE DEBE REALIZAR LA ENTREVISTA? .....</b>            | <b>11</b> |
| ENTREVISTA: .....   | 11        |
| FIN DE LA ENTREVISTA: .....                                   | 11        |
| DEVOLUCIÓN DEL MATERIAL: .....                                | 11        |
| VERIFICACIÓN: .....   | 12        |
| <b>DURACIÓN DE LA ENCUESTA .....</b>                          | <b>12</b> |
| <b>MATERIAL DEL ENTREVISTADOR:.....</b>                       | <b>12</b> |
| <b>GUIA DEL ENTREVISTADOR/A:.....</b>                         | <b>14</b> |
| CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PADRES, MADRES O ENCARGADOS ..... | 15        |
| <i>Variables analizadas</i> .....                             | 15        |
| CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS NIÑOS Y NIÑAS .....               | 19        |
| <i>Variables analizadas</i> .....                             | 19        |

## **INSTRUCTIVO PARA EL ENTREVISTADOR(A)**

### **CUESTIONARIOS BÁSICOS**

#### **DIAGNOSTICO BIBLIOTECA INFANTIL "MIRIAM ALVAREZ BRENES"**

#### **CAPACITACIÓN DE LAS/LOS ENTREVISTADOR/AS/ES**

Para que la persona a quién se le otorgue la función de entrevistar a la población, pueda cumplir a cabalidad el trabajo que se le asigne, es necesario que reciban una adecuada capacitación. La capacitación tiene como objetivo general, el dotar a las/los entrevistador/es/as de los elementos que le permitan realizar su trabajo en forma tan homogénea como sea posible. Con ello se pretende asegurar que la información recopilada responda a los objetivos de la investigación y sea veraz y completa; cumpliendo así, con las exigencias de buena calidad que se requiere en datos que serán utilizados en la toma de decisiones y el planeamiento de políticas de intervención en el tema tratado.

La capacitación tiene como objetivos los siguientes:

- Brindar asesoría sobre la técnica de la entrevista telefónica y dirigida, incluyendo instrucciones para el manejo de situaciones difíciles.
- Lograr que la/el el/la entrevistador/a/a domine los diferentes cuestionarios y llene en forma adecuada cada una de sus preguntas.



## **ASPECTOS GENERALES**

### **Importancia del estudio**

La evaluación de servicios de información requiere del diseño de métodos que permitan determinar los cambios que se producen en las necesidades y requerimientos de información de los usuarios(as).

Todo proyecto que se gestione debe contar con un diagnóstico de la población meta a quien se dirigirán los servicios y productos de información. Por tanto, es de suma importancia, realizar las evaluaciones cada cierto periodo de tiempo, con el fin de verificar los cambios surgidos en cuanto a requerimientos y demandas.

Esta situación ha generado el interés particular de realizar un diagnóstico de la situación real y un estudio de los usuarios(as) de Jardines Universitarios 1 y 2, definidos como grupo meta, con el fin de conocer su perfil, así como el impacto que ha generado la utilización de los servicios en las comunidades beneficiarias.

El resultado que genere el estudio, permitirá justificar y fundamentar una propuesta de trabajo basada en la capacitación, perfeccionamiento y formación sistemática, comprometida y participativa con un objetivo puntual: integrar la Biblioteca Infantil a la vida del usuario(a) meta.

## **OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

### **Objetivos Generales**

1. Analizar el impacto que han tenido los servicios de información de la Biblioteca Infantil " Miriam Alvarez Brenes" en la comunidad meta.

2. Establecer el perfil de los usuarios(as) a los(as) cuales se dirige el proyecto de extensión: Biblioteca Infantil " Mirian Alvarez Brenes".

### **Objetivos Específicos**

1. Caracterizar la comunidad que atiende la Biblioteca Infantil
2. Estudiar el contexto socioeconómico de la comunidad beneficiaria
3. Identificar posibles usuarios(as) y servicios
4. Evaluar el impacto que el proyecto de extensión ha tenido a la fecha
5. Elaborar un esquema de evaluación que permita determinar el grado de conocimiento de este proyecto y actividades que se desarrollan
6. Analizar la dinámica interna del proyecto
7. Conocer los espacios factibles para la realización de actividades

### **MÉTODOS PARA OBTENER LOS DATOS**

El método a utilizar para la obtención de la información de la evaluación de los servicios y productos de información de la Biblioteca Infantil, es el de la entrevista. Esta consiste en obtener todos los datos de los usuarios(as) de la Biblioteca y anotarlos en un cuestionario preparado para este fin.

Los datos de las encuestas dirigidas a los usuarios(as) de la Biblioteca Infantil, se obtienen a través de entrevistas directas y llamadas telefónicas, efectuadas en los hogares que han sido seleccionados, utilizando la técnica de muestreo estadístico.

Esta técnica consiste en seleccionar un número relativamente significativo de hogares, de los cuales se obtiene la información que sirve de base para formular estimaciones en cuanto a características y necesidades de información de la población meta de la Biblioteca Infantil.



## Diseño de la muestra

El universo bajo estudio se define como la población de usuarios(as) reales y potenciales, residentes en las Urbanizaciones de Jardines Universitarios 1 y Jardines Universitarios 2, poblaciones aledañas al campus universitario.

La entrevista a los usuarios(as) reales permitirá evaluar los servicios y productos de información que se ofrecen en la Biblioteca Infantil, y la entrevista a los usuarios(as) potenciales permitirá conocer necesidades de información para ofrecer nuevos servicios y productos o para adecuar los ya existentes.

Se incluye además al personal de la biblioteca Infantil, para quienes se diseñó una entrevista, a fin de conocer su opinión con respecto a ciertas áreas de interés a considerarse en el diagnóstico.

La población de estudio definida para el diagnóstico se define como:

- Todas las personas adultas de 18 años y más residentes en las urbanizaciones Jardines Universitarios 1 y 2, que tengan bajo su reponsabilidad la crianza y desarrollo del o los niños y niñas que acuden o pueden acudir a la Biblioteca Infantil.
- Todos los niños y niñas de ocho a doce años que hayan hecho uso de los servicios y productos de información de la Biblioteca Infantil
- Las funcionarias de la Biblioteca Infantil

Del universo de niños y niñas usuarios(as) de la Biblioteca Infantil de las Comunidades Jardines Universitarios 1 y 2 se seleccionarán aquellos(as) que tienen edades comprendidas entre los 8 y los 12 años debido a que ya cuentan con la suficiente madurez para contestar un cuestionario. Debido a la cantidad tan pequeña de esta población (51 niños(as)) y a la importancia de los(as) mismos(as) en la prestación de servicios de la Biblioteca Infantil se decidió entrevistarlos(as) a todos(as) (censo).

Del total de familias, se obtendrá información de 200 en total, 30 familias de Jardines Universitarios 1 (15%) y 170 familias de Jardines Universitarios 2 (85%). La muestra fue seleccionada con un 95% de confianza y con un error de muestreo máximo del 7%. La asignación a cada comunidad fue de forma proporcional al tamaño y se asume variancia máxima por ser estudio piloto.

Para la recolección de información, se seguirá el siguiente procedimiento:

- Visita a cada uno de los domicilios de las comunidades Jardines Universitarios 1 y Jardines Universitarios 2, cumpliendo con el tamaño de la muestra.
- Recopilación de la información vía telefónica
- Entrevista con los niños o niñas usuarios(as) de la Biblioteca

### **Áreas de estudio**

Las áreas de estudio consideradas para el estudio se desglosaron bajo temáticas generales, bajo las cuales se identificaron una serie de variables para ser analizadas.

Las variables que se identificaron para el estudio, son las siguientes:

### **Para los Padres y Madres de Familia o encargados:**

- Características de la comunidad
- Características personales
- Infraestructura (espacio físico)
- Necesidades de información
- Obstáculos que tienen los usuarios(as) para identificar y utilizar los servicios de información
- Recursos documentales

- Recursos humanos
- Relación biblioteca-padres de familia
- Requerimiento de planta física
- Servicios de información
- Utilización de los servicios de la Biblioteca

#### **Para los niños y niñas usuarios (as) de la Biblioteca Infantil**

- Características personales
- Infraestructura (espacio físico)
- Necesidades de información
- Obstáculos que tienen los usuarios(as) para identificar y utilizar los servicios de información
- Recursos documentales
- Relación bibliotecólogo(a)-niños(as)
- Servicios de información
- Utilización de los servicios de la Biblioteca

#### **Para el personal de la Biblioteca Infantil**

- Equipo y mobiliario
- Recursos documentales
- Recursos económicos
- Recursos humanos
- Requerimiento de planta física
- Servicios de información
- Utilización de los servicios de la Biblioteca



#### **Tamaño de la encuesta**

Se investiga un total de 200 familias y un total de 51 niños y niñas usuarios(as) de la Biblioteca Infantil.

## LA ENTREVISTADORA Y EL ENTREVISTADOR

Es la persona que por su sentido de honradez, rectitud, seriedad, conocimiento de la región, experiencia, espíritu de cooperación y buena voluntad para trabajar, ha sido seleccionada para recopilar la información necesaria para formar las estadísticas continuas que proporcionen las entrevistas realizadas.

En la labor del entrevistador (a), estriba el éxito del trabajo, para que los resultados sean confiables es necesaria su efectiva labor en el campo.

Todos los entrevistadores(as), deben llevar a cabo el trabajo de acuerdo con las instrucciones que les sean impartidas y las que contiene el presente manual, la unidad de criterio en todos los aspectos de su trabajo es esencial para obtener buenos resultados.

El entrevistador(a) debe iniciar la entrevista explicando el motivo de la visita o llamada, tratando de despertar, en la persona que entrevista, el interés y el deseo de suministrar la información; por ello debe estar preparado(a) para dar cualquier informe o explicación que fuere necesario.

### Requisitos

#### **Deberes:**

- Asistir al entrenamiento en las fechas y lugares que se les indique y participar activamente en el mismo.
- Realizar su trabajo con base en las instrucciones recibidas de parte del supervisor(a) y en las contenidas en el manual de capacitación.
- Aclarar con el supervisor(a) cualquier duda que pueda afectar la realización de un trabajo completo.
- Desempeñar personalmente su trabajo, no permitiendo la compañía de personas extrañas a las involucradas en el estudio, salvo en aquellos casos, en que se requiera de un guía.
- Realizar en forma completa, el trabajo que le sea encomendado.



- Solicitar cortésmente la información que se necesita para la entrevista.
- Realizar su trabajo en el menor término de días posible y entregarlo en el lugar previamente señalado, poniendo en conocimiento del supervisor (a) todas aquellas circunstancias que se aparten de lo común (entrevistas pendientes, sospecha de falta de información, entre otras.)

### **Características**

- Cortesía, buenos modales, claridad en la explicación del asunto a tratar.
- Rectitud, honradez y seriedad
- Tolerancia
- Perseverancia y tendencia a completar su trabajo ( no debe ceder a la tentación de quedarse con un cuestionario incompleto, si tiene dificultades).
- Aspectos y modales que inciten a la confianza del/de la entrevistado/a.
- Letra clara, en imprenta, para aquellas preguntas que requieran comentarios escritos.
- Imparcialidad para anotar las respuestas tal y como responde el/la entrevistado/a y facilidad para obtener hechos y opiniones (no trate de interpretar la opinión de los y las informantes).
- Debe tener habilidad para adaptarse a las distintas condiciones que se le presenten y tratar de ganar la confianza del informante. Cuando algún informante no esté al tanto de la importancia y utilidad de la encuesta, es necesario darle una explicación general al respecto.

### **Prohibiciones:**

- No debe intimidar a los(as) informantes ni apremiarlos a dar sus datos, mucho menos inducir las respuestas.
- No debe alterar los datos suministrados por los(as) informantes
- No debe divulgar los informes obtenidos en el desempeño de sus funciones, aún después de terminada su labor como entrevistador(a), ni dejarlos al alcance de personas extrañas al Proyecto.

- No debe delegar sus funciones o hacerse ayudar en su labor por personas no autorizadas para el efecto.

## **¿Cómo se debe realizar la entrevista?**

### **Entrevista:**

- Las preguntas se deben hacer en el orden en que aparecen en el cuestionario. Cada una de ellas ha sido objeto de cuidadoso estudio., siendo todas igualmente importantes.
- La pregunta se debe realizar de forma textual, o sea, tal y como está formulada en el cuestionario, y en forma completa, salvo instrucción contraria.
- Cuando note que el informante no entiende la pregunta, repítala despacio y haga la aclaración que estime conveniente para facilitar su interpretación.
- No anticipe respuestas. La anticipación de respuestas es una de las causas más frecuentes de error.
- Una vez finalizada la entrevista, debe proceder a revisarla y comprobar si omitió alguna información o si hay alguna anotación confusa.

### **Fin de la entrevista:**

Al finalizar la entrevista el entrevistador(a) se despedirá del informante dándole las gracias por su colaboración y buena voluntad al dar los datos que se le solicitaron.

### **Devolución del material:**

El material de la encuesta deberá ser entregado por el entrevistador(a) al supervisor(a) en el lugar previamente acordado.

El entrevistador(a) deberá devolver el material que se le haya suministrado para el desempeño de su labor.

### **Verificación:**

El trabajo de todo entrevistador(a) está sujeto a verificación si a juicio del supervisor(a), adolece de serias deficiencias o contenga información incompleta o alguna omisión.

### **DURACIÓN DE LA ENCUESTA**

Cada entrevistador(a) recibirá de su supervisor(a) instrucciones precisas sobre el número de días en que debe realizar y entregar el trabajo relacionado con el estudio.

El entrevistador(a) debe efectuar su labor en el menor tiempo posible, evitando excederse del término fijado. Tan pronto finalice el trabajo, lo comunicará al supervisor(a).

Se pretende realizar las entrevistas en un total de dos semanas, aunque algunos entrevistadores(as) podrían culminar su labor en menor tiempo.

### **MATERIAL DEL ENTREVISTADOR:**

El material que necesita el entrevistador(a) para llevar a cabo su trabajo le será entregado con la debida anticipación.

Este material es el siguiente:

- Identificación: Nota o tarjeta que lo autoriza como entrevistador(a) y constituye una credencial para identificarse en el desempeño de su función. Por tanto, durante el desarrollo de su trabajo deberá portar la identificación.

- **Manual o guía de instrucción:** Es el presente documento que provee las reglas generales sobre procedimiento, definiciones y las instrucciones para llenar el cuestionario. Este documento permitirá una buena labor de parte del entrevistador(a), siempre y cuando domine las instrucciones en él contenidas y conviene que sea releído en las horas en que no se esté realizando la entrevista y en casos dudosos
- **Dirección de los informantes (niños y niñas):** Lista de los nombres de las personas a quién se les realizará la entrevista, con sus respectivos números de teléfono, dirección y otro datos que faciliten la localización de las personas.
- **Formulario de registro de entrevistas:** Boleta diseñada por el supervisor(a) o encargado(a) del estudio, en donde se lleva un control diario de las entrevistas realizadas y las por realizar, así como cualquier otro comentario importante.
- **Formularios de la encuesta:** Un número adecuado de cuestionarios que utilizará para obtener la información requerida de las personas a entrevistar.
- **Portafolio:** Lo utilizará para guardar las listas de los informantes, el material proporcionado, los cuestionarios y otro material adicional.

## **GUIA DEL ENTREVISTADOR/A:**

### **NIÑOS Y NIÑAS ENTRE 7 Y 12 AÑOS. PADRES, MADRES O ENCARGADOS(AS)**

Esta guía se ha elaborado para efectos de llevar a cabo una encuesta telefónica y dirigida, entre los usuarios(as) de la Biblioteca Infantil con respecto a su percepción sobre los servicios y productos de información de la Biblioteca Infantil "Miriam Alvarez Brenes".

Por lo tanto la técnica de recolección de la información será la visita personal tanto para los padres, madres o encargados(as) como para las niñas y niños usuarios(as) de la Biblioteca, utilizando para ello el cuestionario como instrumento de recolección de información, en caso de que no se puedan acceder personalmente se les hará la entrevista vía telefónica.

Los cuestionarios están precodificados en la mayoría de las preguntas que los conforman, por lo que son pocas las preguntas "abiertas" formuladas. En su mayoría las preguntas que se formulan son de "elección única", o sea, se selecciona solo una alternativa del total de las opciones que se ofrecen, no obstante, hay preguntas de elección múltiple también para aquellos casos en que se requiera tener una opinión más exhaustiva.

## CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PADRES, MADRES O ENCARGADOS(AS)

### **Variables analizadas**

#### I. Actividades culturales y recreativas: (Preguntas 1 a la 6)

En este apartado lo que interesa conocer es sobre la participación que tiene el entrevistado(a), así como su involucramiento en actividades de tipo recreativo y cultural.

En la pregunta #1 si la respuesta es NO, debe pasar directo a plantear la pregunta #3, ya que la pregunta #2 se hace innecesaria plantearla, o sea, no es aplicable al entrevistado(a). Igual pasa con la pregunta #3, que en caso de que la respuesta sea NO, se debe plantear de inmediato la pregunta #5.

En las preguntas #5 y #6 se pueden marcar más de una respuesta.

#### II. Relación padres y madres de familia-Biblioteca: (Preguntas 7 a la 14)

En este apartado, lo que se pretende es recopilar toda la información que nos permita conocer qué tanto se han involucrado los(as) entrevistados(as) con las actividades que se desarrollan en la Biblioteca Infantil, así como la frecuencia de uso de los servicios y productos de información.

La pregunta #7 es abierta y lo que pretende es conocer cómo percibe el entrevistado(a) la Universidad Nacional como institución.

La pregunta #8 es cerrada y si la respuesta es NO se debe pasar a la pregunta #32 dónde se indaga sobre las necesidades de información potenciales.

En la pregunta #9 se debe marcar una sola respuesta.

En la pregunta #10 si la respuesta es NINGUNA VEZ, se debe preguntar de inmediato el porqué y anotarlo en el espacio que se proporciona, además de pasar directo a la pregunta #13.

La pregunta #11 es de selección única y el entrevistador(a) debe leer las opciones al informante, de manera que éste(a) seleccione la más indicada.

La pregunta #12 es abierta y su respuesta se relaciona con lo indicado por el informante al contestar la pregunta #11.

La pregunta #13 es de selección múltiple, o sea, en este caso se pueden marcar más de una opción.

En la pregunta #14 se debe leer cada una de las alternativas de respuesta ofrecidas, marcándose solamente una.

### III. Servicios: (Preguntas 15 a la 19)

En este apartado lo que se pretende es establecer el conocimiento y opinión que tienen los(as) entrevistados(as) sobre los servicios que ofrece la Biblioteca Infantil y la divulgación que se hace de éstos.

En la pregunta #15 se deben marcar tanto los servicios que se utilizan como los que no, por lo que se debe leer cada alternativa y anotar las respuesta correspondiente, al igual que en la pregunta #17 con las formas de divulgación de los servicios.

La pregunta #16 es abierta y se busca que el informante se refiera al o los motivos por los que le interesa enviar a los niños(as) de su familia a la Biblioteca.

En la pregunta #18 si la respuesta es NO se debe preguntar inmediatamente el porqué para justificar la respuesta.

En la pregunta #19 si la respuesta es SI se debe indicar cuáles y el porqué, si la respuesta es NO o NR se debe pasar a la pregunta #20.

### IV. Nivel de satisfacción: (Preguntas 20 a la 31)

En este apartado lo que se pretende es que el informante exprese su opinión con respecto al nivel de satisfacción en cuanto a los servicios y productos que se ofrecen en la Biblioteca.

En la pregunta #20 se desea conocer una opinión general y se debe marcar solo una opción.

En la pregunta #21 al responder SI, se debe consultar al informante de tal manera que éste(a) responda de forma específica.

En la pregunta #22 se desea conocer una opinión general, respecto a un aspecto en particular, por tanto sea cual sea la respuesta, se debe anotar el porqué de su opinión.

La pregunta #23 es abierta y busca que el informante indique sobre cuál es el día de la semana en que los niños o niñas de su familia acuden con más regularidad a la Biblioteca. Una vez indicado el día, se debe preguntar al informante porqué es ese el día en que más acuden a la Biblioteca.

La pregunta #24 es de elección única, por lo que se debe leer cada una de las alternativas de respuesta ofrecidas, marcándose solamente una alternativa del total a seleccionar. Inmediatamente se debe solicitar al informante que respalde su respuesta indicando el porqué de la misma en la pregunta #24b.

La pregunta #25, es de selección múltiple, por lo tanto deben leerse las alternativas y marcar con un círculo la respuesta dada por el informante con respecto a cada una de ellas.

La pregunta #26 es para ampliar la pregunta anterior en cuanto a qué otros servicios quisiera recibir para los niños(as).

Las preguntas #27, #28, #29 y #30 son para determinar cómo percibe el entrevistado(a) en general aspectos de ventilación, iluminación, espacio físico, equipo y mobiliario.

La pregunta, #31 es abierta y busca que el informante exprese cualquier comentario o sugerencia, sea ésta afirmativa o negativa, que desee realizar con respecto a los servicios que se ofrecen en la Biblioteca.

#### V. Necesidades de Información. (Preguntas 32 a la 35)

En este apartado del cuestionario lo que se pretende es recopilar información con respecto a las demandas que requieran los usuarios(as) de la Biblioteca en cuanto a servicios y productos de información.

Las preguntas #32, #34 y #35 son de elección múltiple, por lo que se debe leer cada opción a consultar de acuerdo al orden establecido y encerrar en un círculo aquellos que indique el informante.

En la pregunta #33 lo que se pretende es conocer la opinión del entrevistado(a) sobre qué servicios le interesaría recibir de la Universidad Nacional en general.

#### VI. Datos Personales: (Preguntas 36 a la 51)

En esta sección del cuestionario se indagan los datos personales que identifican al informante, encuestado(a) o entrevistado(a).

En todas las preguntas se marca la alternativa de respuesta indicada o mencionada por el entrevistado, a excepción de la pregunta #37 sobre la edad, en donde debe anotarse los años cumplidos, la #38 donde se anota la nacionalidad y la pregunta #41, que en caso de que el entrevistado trabaje,



debe anotarse la ocupación. En esta misma pregunta (#41), deben leerse las alternativas de respuesta. Si se marcan las alternativas de respuesta codificadas con los dígitos 1 y 2 debe de inmediato consultar por la ocupación u oficio que desempeña y anotarla en el espacio respectivo. Cuando se considere necesario, se ahondará sobre la actividad o tarea laboral que realiza el entrevistado con el afán de precisar mejor su ocupación.

Las preguntas #36, #39, #40, #42, #44, #46, #49 y #50 son de elección única, por lo que se debe marcar solamente una de las opciones proporcionadas.

En la pregunta #47 se debe tener en cuenta que el ingreso solicitado es la suma total de los ingresos provenientes de todos los diversos conceptos y miembros que componen el núcleo familiar. Además de que se solicita en un lapso mensual y no semanal o quincenal.

En las preguntas #43, #45, #48 y #51 las respuestas son cortas e implican señalar solamente un número específico.

#### VII. Percepción sobre la comunidad: (Preguntas 52 y 53)

En este apartado del cuestionario lo que interesa es obtener la opinión de los entrevistados(as) con respecto a los problemas que existen tanto en su familia como en su comunidad. Las preguntas que conforman este apartado del cuestionario son dos (#s 52 y 53) y son abiertas. Por tanto el entrevistador (a) debe anotar en el espacio correspondiente los problemas señalados para cada una de las preguntas. Es importante tener presente que se le pregunta por cuál cree que es el **principal problema**, por lo que en cada una de las preguntas se debe proporcionar una única respuesta y **no varias**.

## CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS NIÑOS Y NIÑAS

### Variables analizadas

#### I. Datos Personales: (Preguntas 1 a la 6)

En esta primera sección del cuestionario se indagan los datos personales que identifican al informante, encuestado(a) o entrevistado(a).

En las preguntas #1, #5 y #6, se marca la alternativa de respuesta indicada o mencionada por el informante, a excepción de la pregunta #2 sobre la edad, en donde debe anotarse los años cumplidos, la pregunta #3 donde se indica la nacionalidad, y en la pregunta #4 en caso de ser afirmativa la respuesta, debe indicarse el nombre de la Escuela a la que asiste y el grado que cursa. Al igual, en caso de que la respuesta sea NO, debe anotarse el porqué no asiste a la Escuela.

#### II. Percepción sobre la comunidad: (Preguntas 7 y 8)

En este apartado del cuestionario lo que interesa es obtener la opinión de los entrevistados(as) con respecto a los problemas que existen tanto en su familia como en su comunidad. Las preguntas que conforman este apartado del cuestionario son dos (#s 7 y 8 ) y son abiertas. Por tanto el entrevistador(a) debe anotar en el espacio correspondiente los problemas señalados por el informante para cada una de las preguntas. Es importante tener presente que se le pregunta por cuál cree que es el **principal problema**, por lo que en cada una de las preguntas se debe proporcionar una única respuesta y no varias.

#### III. Actividades culturales y recreativas: (Pregunta 9)

En este apartado lo que interesa conocer es sobre las diversas actividades a las que se dedica el niño o niña en su tiempo libre.

La pregunta #9 es de selección múltiple, por lo que se deben leer todas la alternativas (a – j) y marcar con un círculo las respuestas otorgadas a cada una de ellas.

#### IV. Relación Niños/Niñas – Biblioteca. (Preguntas 10 a la 12)

En este apartado, lo que se pretende es recopilar toda la información que nos permita conocer con qué frecuencia visitan los niños(as) la Biblioteca, así como los motivos por los que acude a ella y en compañía de quién visitan la Biblioteca.

La pregunta #10 es de elección única, por lo que se deben leer todas las alternativas, marcándose solamente una alternativa del total a seleccionar.

La pregunta #11 es de elección múltiple por lo que, en este caso puede corresponder al informante más de una de las alternativas que se le proporcionan, por tanto, se debe leer cada uno de las opciones indicadas, para señalar la(as) correspondientes en cada uno de los casos que se pregunten.

La pregunta #12 es abierta y se busca que el informante exprese todo aquello que lo motiva visitar la Biblioteca y participar de las actividades que ahí se realizan.

#### V. Necesidades de información (Preguntas 13 a la 15)

En este apartado del cuestionario lo que se pretende es recopilar información con respecto a las demandas que requieran los usuarios(as) de la Biblioteca en cuanto a material, servicios y productos de información.

En la pregunta #13 el informante puede seleccionar más de una alternativa, por lo que se recomienda leer cada una de las opciones que se proporcionan de acuerdo al orden establecido y luego marcar con un círculo las indicadas por el informante.

En la pregunta #14 se busca conocer la frecuencia de uso de los diversos materiales existentes en la Biblioteca. Se deben leer todas las alternativas e ir marcando las opciones indicadas por el informante.

La pregunta #15 es de opción múltiple, por lo que se debe plantear cada punto a consultar siguiendo el orden establecido ( a – i).

#### VI. Servicios. (Preguntas 16 y 17)

En este apartado lo que se pretende es establecer el conocimiento y opinión que tienen los(as) entrevistados(as) sobre los servicios que ofrece la Biblioteca Infantil y la divulgación que se hace de éstos.

Las preguntas #16 y #17, son de elección múltiple y los aspectos a consultar se plantean según el orden establecido (a – g). Se recomienda leer cada una de las opciones y marcar según corresponda.

VII. Nivel de satisfacción: (Preguntas 18 a la 27)

En este último apartado, lo que se pretende es que el informante exprese su opinión con respecto al nivel de satisfacción en cuanto a los servicios y productos que se ofrecen en la Biblioteca.

Algunas de las preguntas (#18, #22, #23, #24, #25 y #26) incluyen íconos (caritas) para que los niños(as) establezcan la respuesta, por lo tanto una carita feliz implica la respuesta más positiva, la carita seria la respuesta intermedia y la carita triste la respuesta negativa.

En la pregunta #19 al responder SI, se debe consultar al informante de tal manera de que éste responda de forma específica (19b).

La pregunta #20 es de elección única y busca que el informante indique cuál es el día de la semana en que más le gusta ir a la Biblioteca y que exprese el porqué es ese día el preferido (20b).

En la pregunta #21 se pretende que el informante indique en qué periodo de tiempo (mañana, tarde o noche) le interesa que se proporcione el servicio de Biblioteca. Por lo que se deben leer las opciones de horario propuestas y marcar para cada día según indique el usuario.

La última pregunta del cuestionario, #27 es abierta y busca que el informante exprese cualquier comentario o sugerencia, sea ésta afirmativa o negativa, que desee realizar con respecto a los servicios que se ofrecen en la Biblioteca.

## **ANEXO No. 7**

---

**Diseño Metodológico**  
**Grupo focal: Los servicios ofrecidos por Biblioteca Infantil**

**Objetivo general:**

Analizar con los padres y madres de familia y/o representantes de los niños y niñas que asisten a la biblioteca infantil "Miriam Álvarez Brenes" los servicios prestados por la Biblioteca Infantil.

| Objetivos Específicos   | Contenidos  | Actividades  | Materiales  | Responsable | Duración  |
|---|-------------|--|---|-------------|-----------|
| 1. Ubicar el taller y crear un ambiente propicio para el desarrollo del taller.   | Ubicación   | Bienvenida<br>Motivo<br>Presentación   | Gafetes   | Karla R.    | 10 minut. |
| 2. Determinar las acciones necesarias para consolidar y mejorar la calidad de los servicios que ofrece la biblioteca infantil | Necesidades | EN TRES GRUPOS de 4 personas y uno de 5, se desarrollarán los siguientes temas:<br><br>Grupo 1: <b><u>Necesidades:</u></b><br>Escribir una carta con el tema:<br>¿Qué le pedimos o qué nos gustaría que la biblioteca nos brinde?<br>Papel periódico | Gafetes de colores para formar los grupos<br><br>Marcadores de colores<br>Papel periódico |             | 30 minut. |

|  |   |   |   |                                |
|--|---|---|---|--------------------------------|
| <p>3. Analizar la experiencia desarrollada y las enseñanzas obtenidas en torno a los servicios que presta y actividades que se desarrollan en la biblioteca infantil</p> | <p>Aportes obtenidos</p>                                    | <p><b>Grupo 2. <u>Aportes:</u></b><br/>Dramatizar o escribir una historia en donde se respondan: ¿Qué ha significado? ¿Qué cambios o aportes hemos visto que ha generado la participación del niño(a) en la biblioteca infantil, respecto a su desarrollo?</p>  | <p>Marcadores de colores<br/>Papel periódico</p>              |                                |
| <p>4. Identificar los factores que han favorecido, fortalecido y/o limitado el cumplimiento de la misión y objetivos de la biblioteca infantil</p>                       | <p>Valoración</p>   | <p><b>Grupo 3: <u>Valoraciones</u></b><br/>Hagan una lista de los servicios y productos recibidos.<br/>Marcar con colores la valoración de cada uno de los servicios.<br/>Donde: rojo = excelente<br/>verde = muy bueno<br/>amarillo = bueno<br/>azul = regular<br/>negro = malo<br/>Justificar cada calificación</p> | <p>Marcadores de colores<br/>Papel periódico</p>              | <p>20 minut.<br/>10 minut.</p> |
| <p>5. Conocer y analizar los planteamientos hechos sobre cada tema.<br/>Tomar de pulso y evaluar la experiencia vivida</p>   | <p>Planteamientos de cada subgrupo</p> <p>Aprendizajes,</p> | <p><b>PLENARIA:</b><br/>Exposición grupal del trabajo</p> <p>Diálogo: entre los asistentes y oportunidad para participar opinando sobre la exposición de los otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agregar</li> <li>▪ De acuerdo o en desacuerdo</li> <li>▪ Otros</li> </ul>                            | <p>Cinta adhesiva<br/>Papelógrafos hechos por cada grupo.</p> |                                |

|                          |  |   |  |  |
|--------------------------|--|---|--|--|
| <p>Evaluar el taller</p> | <p>sentimientos<br/>o<br/>valoraciones</p> | <p>Cada participante expresa en una palabra: ¿Qué me llevo del día de hoy?</p> <p>Calificar: De 1 a 10<br/>Contenidos: De 1 a 10<br/>Metodología: De 1 a 10</p> | <p>Papelitos<br/>y<br/>lápices<br/>Hojas de<br/>evaluación para<br/>cada persona</p> |  |
|--------------------------|--|---|--|--|



## **ANEXO No. 8**

---



## **GRUPO FOCAL. BIBLIOTECA INFANTIL**

**Fecha:** Sábado 29 de setiembre del 2007

**Lugar:** Salón Comunal Jardines Universitarios 1

**Horario:** 9:00 am a 11:00 am

### **Objetivo General:**

1. Desarrollar un encuentro de conversación con los padres y madres de familia y/o representantes de los niños y niñas que asisten a la Biblioteca Infantil "Miriam Alvarez Brenes" sobre el tema: Biblioteca Infantil.

### **Objetivos Específicos:**

1.1. Ubicar el taller.

1.2. Determinar las acciones necesarias para consolidar y mejorar la calidad de los servicios que ofrece la Biblioteca Infantil.

1.3. Analizar la experiencia desarrollada y las enseñanzas obtenidas en torno a los servicios que presta y actividades que se desarrollan en la Biblioteca Infantil.

1.4. Identificar los factores que han favorecido, fortalecido y/o limitado el cumplimiento de la misión y objetivos de la Biblioteca Infantil.

1.5. Toma de pulso.

1.6. Evaluar el taller.

## **Agenda:**

### **Hora de Inicio:**

9:30 am

### **Asistentes:**

Amanda Espinoza  
Esmarie Blanco  
Mayela González  
Cinthya Ortega  
Rosa María Abarca  
Azucena Abarca  
Fanny Jiménez

### **Actividades:**

#### **1. Bienvenida y motivo de la actividad: (9:30 am a 9:37 am)**

Bienvenida y presentación del proyecto de estudio de usuarios(as) por parte de Karla Rodríguez, quien explica el diagnóstico que se va a realizar en las comunidades por medio de un cuestionario para los niños(as) y los padres y madres de familia y por otra parte, presenta el taller, sus objetivos y las actividades a realizar.

#### **2. Presentación de las asistentes: (9:37 am a 10:15 am)**

Consiste en que cada participante del taller lleva un gafete con un nombre que no es el propio, por lo que debe buscar a la persona que tiene su nombre y conversar con ella sobre la Biblioteca Infantil y sus aportes a la formación de los niños y niñas de la comunidad.

#### ***Plenaria:***

##### **Fanny Jiménez: (Presentada por Amanda Espinoza)**

Residente de Jardines 1, tiene poco tiempo de vivir en la comunidad y comenta que la Biblioteca Infantil ha ayudado a su hijo a ser más sociable y disciplinado, así como a estabilizarse emocionalmente ya que es un niño hiperactivo y rebelde, además que ayuda a los padres y madres con su trabajo en la formación de valores. En cuanto a los materiales didácticos apunta la gran importancia que tienen porque ella no podría comprarlos debido a que son muy caros. El niño ahora tiene el hábito de la lectura y le pide a ella que le lea un cuento todas las noches antes de dormir. Señala que es una ventaja tener la biblioteca tan cerca y que sus servicios sean gratuitos.

**Amanda Espinoza: (Presentada por Fanny Jiménez)**

Residente de Jardines 1, cuenta que de niña ella fue usuaria de la biblioteca lo que la ayudó a desarrollar muchas destrezas (cortar, pintar, armar, etc.) y por eso ahora lleva a su niña para que adquiriera las mismas habilidades. La niña ha pasado de ser tímida a ser una líder, y ahora es muy independiente ya que hace sus trabajos solita sin pedir ayuda. Agradece a la biblioteca que da sus servicios gratis y que ayuda a estimular la inteligencia de los y las niñas. Sugiere que se ubique un play cerca de la biblioteca para estimular en los niños y niñas la parte física, ya que considera que el juego es un complemento para la educación integral.

**Rosa María Abarca: (Presentada por Mayela González)**

Vive en Jardines 2 y tiene dos hijos de 14 y 4 años, el niño de 14 años aprovechó mucho los talleres, en especial los cursos de francés, además lo motiva el buen servicio que se ofrece en la Biblioteca. El niño de 4 años era muy solitario y le costaba socializar con otros niños(as), por lo que pasaba muy aburrido, actualmente habla más y es más sociable, le encanta que llegue el día sábado para ir al trencito y le encanta especialmente la hora del cuento.

**Mayela González: (Presentada por Rosa María Abarca)**

Tiene 2 niños(as) una de 12 y otro de 4 años. Doña Mayela quiere que se integren más, ya que la Biblioteca ofrece muy buen servicio y además le permite dedicarse a otras cosas mientras los niños(as) están ahí, considera que las charlas para las madres son muy importantes. Cuenta que cuando llegó a la comunidad los niños(as) pequeños(as) no tenían dónde jugar ni entretenerse, pero que ahora con la Biblioteca pueden contar con un lugar de recreación y lectura, donde aprenden inglés y mejoran su autoestima. La niña todavía disfruta visitando la Biblioteca para hacer tareas y proyectos de investigación. Doña Mayela sugiere que la Biblioteca desarrolle actividades que estimulen el juego como medio de aprendizaje y así los niños(as) no se dediquen a ver tanto tele en las horas que no tienen nada que hacer, actividades que los(as) motiven a asistir y que retomen la lectura, ya que a veces ella como madre no sabe como estimular estas áreas.

**Cinthya Ortega: (Presentada por Azucena Abarca)**

Tiene 2 hijos(as), una niña de 5 años y un niño de 8 meses, a ambos les encanta el trencito. Cuenta que la Biblioteca motiva a su hija a leer y le ayuda a desarrollar la imaginación para crear cosas nuevas, como por ejemplo por medio de las imágenes inventa cuentos que le narra a su hermanito y el niño le pone mucha atención y disfruta mucho queriendo él mismo tomar el libro y leer. Antes la niña veía mucha televisión, pero ahora le gusta más leer y compartir con su hermanito. Doña Cinthya está muy contenta con los talleres que le brindan muchos beneficios y agradece la hora en que recién llegada a la comunidad encontró un anuncio pegado en la pulpería promocionando los servicios de la Biblioteca Infantil, eso la motivó a asistir y actualmente se encuentra plenamente integrada a la misma. Sugiere que se desarrollen actividades de motivación para que los niños(as) no dejen de asistir a la Biblioteca.

**Azucena Abarca: (Presentada por Cinthya Ortega)**

Tiene dos hijos(as), una mujercita de 15 años y un niño de 10. A la niña de 15 le gustaron mucho los talleres de inglés y todavía ahora pide libros prestados. Doña Azucena espera que todas las generaciones de niños(as) de su casa puedan seguir utilizando los servicios de la Biblioteca ya que para ella es un privilegio que muy pocas comunidades tienen. Sugiere que se den cursos para adolescentes. Los niños(as) ahora son muy inteligentes, tienen mucha imaginación y los servicios que les ofrece la Biblioteca los(as) ayuda a ser más responsables, a desarrollar diferentes destrezas idiomáticas, de lenguaje y aspectos manuales, e incide en el desarrollo de su coeficiente intelectual. Apunta que antes gastaba mucho dinero en libros pero que ahora tiene acceso a muchos materiales y de forma gratuita.

**Esmarie Blanco: (Presentada por Cinthya Ortega y Azucena Abarca)**

Tiene 3 hijos(as), dos niños y una niña. Sus niños(as) eran muy aislados y lloraban mucho, ahora han cambiado y participan mucho, han mejorado en su motora fina. Doña Esmarie siempre se ha preocupado por tener una biblioteca personal en su casa, pero ahora puede acceder a más materiales y de forma gratuita.

**3. Actividad grupal: (10:20 am a 12:40 pm)**

En tres grupos, dos de ellos con dos personas y uno con tres, se desarrollarán los siguientes temas:

**Grupo 1 NECESIDADES:** Escribir una carta con el tema: ¿Qué le pedimos o qué nos gustaría que la biblioteca nos brinde?

**Grupo 2 APORTES:** Dramatizar o escribir una historia donde se respondan: ¿Qué ha significado? ¿Qué cambios o aportes hemos visto que ha generado la participación del niño(a) en la biblioteca infantil, respecto a su desarrollo?

**Grupo 3 VALORACIONES:** Hacer una lista de los servicios y productos recibidos y marcar con colores la valoración de cada uno de los servicios, donde: rojo = excelente, verde = muy bueno, amarillo = bueno, azul = regular, negro = malo. Justificar cada calificación.

**Plenaria:**

**Grupo 1 NECESIDADES: (Rosa María y Mayela)**

1. Ampliar el espacio con juegos recreativos.
2. Trabajos educativos y recreativos para niños(as) especiales.
3. Involucrar a los niños(as) con las fiestas cívicas para realzar los valores patrióticos.
4. Juegos deportivos para varones, motivarlos e incentivarlos a participar en las actividades.

5. Promocionar las actividades de la biblioteca en los medios de comunicación y la proyección de la Universidad en la comunidad, como por ejemplo en el programa Informe 11.

**Otras Necesidades del Grupo General:**

6. Más servicios, en especial para adolescentes.

7. Ayudar a los niños(as) cuyos padres y madres trabajan (dándoles clases especiales, como por ejemplo matemáticas).

8. Ampliar el horario de atención.

9. Instalaciones: Se necesita que sean más amplias y más adecuadas para realizar otro tipo de actividades.

10. Más personal que le ayude a Flor Vargas.

11. Que los talleres para padres y madres sean preferiblemente los sábados.

12. Actividades de motivación para que los(as) jóvenes de 18 años y más, retomen los estudios. También les gustaría talleres de motivación para los padres y madres de familia.

13. Charlas sobre temas de Psicología.

14. Contar con los padres y madres que apoyan las labores de la biblioteca para que motiven a otros padres a asistir (formar un Comité).

15. Algunas madres están a favor de abrir los servicios a otras comunidades interesadas, pero otras madres no opinan lo mismo porque consideran que se perderían los objetivos iniciales del proyecto

**Grupo 2 APORTES: (Fanny y Amanda)**

1. Desarrollar el área del juego.

2. Crear un espacio que permita la explotación del área constructivista (creatividad e imaginación).

3. Fomentar los hábitos de orden e higiene (fortalecer estas áreas para incorporarlas al núcleo familiar).

4. Fortalecimiento continuo del sistema de valores

5. Implementación de un segundo idioma desde temprana edad

6. Promocionar actividades tendientes al desarrollo de la expresión oral (hablar en público).

7. Darle preponderancia al hábito de la lectura como eje fundamental en el desarrollo del niño(a), sin importar la temática del taller.

**Otros Aportes del Grupo General:**

8. Socialización de los niños(as).

9. Fortalecimiento de la autoestima.

10. Fomento de valores.

11. Fomento de la responsabilidad en los niños(as).

12. Desarrollo de la creatividad e iniciativa.

13. Estimulación de la expresión oral.

**Grupo 3 VALORACIONES: (Cinthya y Azucena)**

1. Préstamo de libros, valorado como excelente por la gran variedad de temas que cubre la colección de la biblioteca.

2. Cursos de inglés, valorado como muy bueno ya que solamente se necesita más práctica conversacional.

3. Cursos de francés, valorado como bueno debido a que no se han vuelto a dar y quisieran que los retomen.

4. Cursos de manualidades, valorado como bueno, solamente se dan en época navideña y quisieran que se dieran en diferentes fechas y para niños(as) de diferentes edades así como también para las madres.

5. Charlas para padres y madres, valorado como muy bueno debido a que los horarios no son adecuados para los padres y madres que trabajan, prefieren que se impartan los sábados o entre semana después de las 8:00 pm.

6. Valores, valorado como excelente ya que los niños(as) adquieren gran responsabilidad y confianza.

7. Cursos para adolescentes, valorado como regular ya que no se están dando en este momento.

**Otras Valoraciones del Grupo General:**

8. **Cursos de matemáticas**, valorado como malo porque no se está dando, se requiere enseñar, reforzar y motivar esta área en los niños(as) a través del juego.

9. Juegos didácticos, valorado como regular, se requiere darle más uso a este tipo de material.
10. Internet - juegos multimedia, valorado como regular debido a que hay problemas con la conexión y actualmente no se está dando.
11. **Cursos de computación**, valorado como malo porque no se están dando, se quisiera que se le den tanto a los niños(as) como a los padres y madres de familia.
12. Atención al público, valorado como excelente por el buen trato que reciben.
13. Divulgación de los servicios y productos de información, valorado por algunas como excelente (especialmente las de Jardines 1) y como regular por otras (especialmente las de Jardines 2).
14. Cursos impartidos por Ericka, valorados como excelentes por la gran capacidad y calidad humana de ella.
15. Talleres en general, valorado como excelente por la gran variedad de temas y la gran calidad de las facilitadoras.
16. **Talleres prácticos para jóvenes** que no trabajan (para que aprendan trabajos técnicos), valorado como malo ya que esta población no es atendida por la biblioteca.

#### **4. Evaluación de la Actividad:**

Se les pidió a las participantes que en una sola palabra expresaran sus sentimientos, contestando la pregunta ¿Qué me llevo el día de hoy?, además que evaluaran de 1 a 10 (uno como malo y diez como excelente) los contenidos y la metodología:

##### **Comentarios:**

1. *"Es un privilegio tener esta biblioteca, en donde nuestros hijos han aprendido muchas cosas y que nosotros los padres tenemos un compromiso para que ellos y los demás niños sigan beneficiándose de los servicios".*

Calificación: contenidos = 10                      metodología = 10

2. *"Necesidades de la comunidad. Soluciones a los problemas y necesidades".*

Calificación: contenidos = 10                      metodología = 10

3. *"Muchos deseos de ser parte del buen desarrollo de mi comunidad viendo las necesidades".*

Calificación: contenidos = 9                      metodología = 10



4. *"Tranquilidad: de que lo que se expresa aquí se pone en práctica para mejora constante"*.

Calificación: contenidos = 10

metodología = 10

5. *"Me llevo una satisfacción que se va a mejorar muy bien los talleres y muchas gracias"*.

Calificación: contenidos = 10

metodología = 10

6. *"Agradecimiento, con ello expreso el interés del proyecto por rescatar comunidades clave de la Universidad (Jardines no. 1 y no. 2) como una extensión de la misma"*.

Calificación: contenidos = 10

metodología = 10

7. *"Críticas constructivas"*.

Calificación: contenidos = 10

metodología = 10

## **ANEXO No. 9**

---



## VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

### 1. Características socioeconómicas y culturales de las comunidades

#### ***Definición conceptual:***

Manifestaciones de hábitos sociales y patrones de conducta de la comunidad.

#### ***Indicadores:***

Densidad, sexo, edad de la población infantil, grado de escolaridad, tipo de población, empleo y desempleo, estado de la vivienda, actividades culturales y recreativas, estado civil, ingreso familiar, empleo y desempleo, número de asalariados por familia, nivel de ingresos, acceso a los servicios públicos.

### 2. Servicios y productos de información

#### ***Definición conceptual:***

Servicios: conjunto de beneficios y actividades que se le llevan a cabo en las bibliotecas, así como los programas dirigidos por éstas a sus usuarios.

Productos: instrumentos producidos en una biblioteca para satisfacer las necesidades de los usuarios.

#### ***Indicadores:***

Tipos de servicios prestados, servicios más utilizados, calidad de los servicios, efectividad en las solicitudes realizadas, calidad de la información solicitada,

obstáculos presentados para obtener la información o el servicio solicitado, atención brindada, opinión sobre el horario, beneficios obtenidos.

Para determinar los servicios que brinda la biblioteca infantil se tomará en cuenta:

- Préstamo a sala
- Préstamo a domicilio
- Préstamo de juegos
- Préstamo de material multimedia
- Servicio de alerta
- Boletín divulgativo
- Resolución de consultas
- Talleres
- Actividades recreativas
- Otros.

### **3. Necesidades de información.**

#### **Definición conceptual:**

Requerimientos de información de los usuarios que hacen uso de los servicios que brinda la biblioteca.

#### **Indicadores:**

Temas y actividades por las el usuario manifiesta interés en que se desarrollen como: talleres en temas específicos, juegos infantiles, hora del cuento, literatura infantil, desarrollo de destrezas, hábitos de estudios, valores, entre otros.

#### **4. Relación biblioteca – padres de familia**

***Definición conceptual:***

Vínculo que se establece entre los padres de familia de los usuarios y la biblioteca infantil.

***Indicadores:***

Integración en la organización y planeación de actividades, colaboración para la realización de actividades de tareas asignadas a los usuarios, contribución en el cumplimiento por parte de los usuarios de los requerimientos de las actividades, comportamiento en la biblioteca, puntualidad en la devolución de material, comunicación entre el bibliotecólogo y el usuario, comunicación y difusión de los servicios.

#### **5. Relación Personal – Niños**

***Definición:***

Vínculo que se establece entre el personal de la biblioteca que brinda los servicios y el usuario infantil que acude a la biblioteca.

***Indicadores:***

Para analizar las necesidades de información se tomarán en cuenta: el propósito por el que visitan la biblioteca, servicios de interés, uso de los diferentes materiales, preferencias temáticas, horarios en que pueden asistir a las diferentes actividades.

## **6. Modelo de gestión**

### **Definición:**

Es la teoría administrativa bajo la cual funciona el proyecto de extensión: biblioteca infantil "Miriam Alvarez Brenes".

### **Indicadores:**

Información general sobre aspectos administrativos de la biblioteca infantil con respecto a: estructura orgánica, reglamentos, programas de trabajo y marco estratégico.

## **7. Recursos Financieros**

### **Definición:**

Presupuesto asignado al proyecto de extensión biblioteca infantil "Miriam Alvarez Brenes" para suplir sus necesidades.

### **Indicadores:**

Situación financiera y fuentes de financiamiento

## **8. Planta física**

### **Definición:**

Estado actual de la planta física

### **Indicadores:**

Ubicación de la biblioteca, valoración de la estructura física respecto a: ubicación de la planta física, ventilación, iluminación, espacio físico, y distribución espacial.

## **9. Recurso humano**

### **Definición:**

Personal necesario para desempeñarse en labores varias en el área de especialidad requerida para proporcionar los servicios.

### **Indicadores:**

a. Cantidad del recurso humano.

El resultado será considerado aceptable si corresponde como mínimo a dos profesionales en bibliotecología, dos asistentes en áreas especializadas de interés prioritario y una secretaria u oficinista.

b. Nivel académico del recurso humano

Para conocer el nivel académico que poseen las personas que laboran en la biblioteca se establecen las siguientes categorías: Máster, Licenciado, Bachiller, Técnico (equivalente a un segundo año de carrera concluido), secundaria completa, secundaria incompleta, primaria completa, primaria incompleta, ninguno, otro.

## **10. Recursos documentales**

### **Definición:**

Material bibliográfico, audiovisual y juegos educativos necesarios para satisfacer en forma rápida y oportuna las solicitudes realizadas por los usuarios.

### **Indicadores:**

Opinión del personal y usuarios sobre el material bibliográfico, audiovisual y juegos educativos existente en la biblioteca, áreas temáticas de la colección, cantidad y actualización del material documental.

La siguiente lista de recursos se establece para conocer la cantidad existente en la biblioteca:

| <b>Material audiovisual</b>   | <b>Material bibliográfico</b>   | <b>Áreas temáticas</b>  |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Películas</li> <li>• Cassettes</li> <li>• Videocassettes</li> <li>• Televisor</li> <li>• VHS</li> <li>• DVD</li> <li>• Grabadora</li> <li>• proyectores</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• libros</li> <li>• revistas</li> <li>• material de referencia</li> <li>• manuales</li> <li>• catálogos</li> <li>• material didáctico</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vida de los animales</li> <li>• Historia</li> <li>• Naturaleza</li> <li>• Astronomía</li> <li>• Política</li> <li>• Deportes</li> <li>• Manualidades</li> <li>• Historietas</li> <li>• Computación</li> <li>• Leyendas</li> <li>• Cuentos infantiles</li> <li>• Ciencias</li> <li>• Matemáticas</li> <li>• Religión</li> <li>• Otro</li> </ul> |



## **11. Equipo y Mobiliario**

### ***Definición***

- Conjunto de muebles, artefactos y materiales necesarios para el buen funcionamiento de una biblioteca como: escritorios, exhibidores, estanterías, muebles, sillas, equipo tecnológico ( computadoras, impresora, fax, scanner, módem, correo electrónico, internet, cámara digital, cámara de video, otro), archivos, u otros que facilitan la labor y utilización del material y servicios.

### ***Indicadores***

- Cantidad de equipo y mobiliario con que cuenta la biblioteca.
- Opinión de los encuestados sobre la cantidad de equipo y mobiliario existente en la biblioteca.

Se considerará satisfecho si más del 50% del personal y de los usuarios consideran que el equipo y mobiliario con el que se cuenta es suficiente para satisfacer sus necesidades e Insatisfecho si más del 50% de los encuestados consideran que no lo es.



**SIDUNA**



\*F118752\*