

Estado de la Educación

TERCER INFORME ESTADO DE LA EDUCACIÓN

Informe final

Bibliotecas públicas, alfabetización informacional y desarrollo

Investigador:
Ramón Masis Rojas

2009



CONSEJO NACIONAL DE RECTORES

Nota: Las cifras de las ponencias pueden no coincidir con las consignadas por el Tercer Informe Estado de la Educación en el tema respectivo, debido a revisiones posteriores. En caso de encontrarse diferencia entre ambas fuentes, prevalecen las publicadas en el Informe.

Contenido

Capítulo I.....	1
Introducción	1
Antecedentes	1
Justificación.....	3
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
Capítulo II	8
Marco conceptual.....	8
Las Bibliotecas Públicas en Costa Rica	8
Alfabetización informacional.....	10
Alfabetización informacional: concepto y características	10
Modelos ALFIN y competencias informacionales	14
Alfabetización informacional y servicios en las bibliotecas públicas	17
Gobierno digital y bibliotecas públicas	20
Capítulo III	23
Metodología	23
Tipo de investigación.....	23
Sujetos y fuentes de investigación	25
Sujetos.....	25
Fuentes.....	25
Recolección y análisis de la información.....	25
Capítulo IV	30
Análisis de resultados	30
Recurso humano de las bibliotecas públicas en Costa Rica	30
Profesionales Técnicos	33
Aspectos presupuestarios de las Bibliotecas Públicas en el país	34
Los procesos de educación continua del personal de la biblioteca.....	37
Las colecciones que poseen las bibliotecas públicas en el país	38
Usuarios de las bibliotecas públicas de Costa Rica	42
Procesos técnicos y automatización de las bibliotecas	47
Servicios que ofrecen las bibliotecas públicas participantes en el estudio.....	48
Servicios Tradicionales	50
Servicios de extensión a la comunidad.....	51
Uso de Internet	52
Servicios relacionados directamente con la alfabetización informacional	54
Recursos disponibles en las bibliotecas públicas que posibilitan los procesos de alfabetización informacional y gobierno digital	56
La Alfabetización Informacional y el Gobierno Digital: El papel de las Bibliotecas Públicas en Costa Rica	59
Nivel de conocimiento de la población en cuanto al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación	61
Gestión del conocimiento, búsqueda y recuperación de información.....	63

Acceso a los servicios que ofrecen las Bibliotecas Públicas en el ámbito de tecnologías de información y comunicación	65
Uso y acceso de la población a los servicios del Gobierno Digital	69
Capítulo V	75
Conclusiones	75
Conclusiones generales del estudio	75
Fortalezas de las Bibliotecas Públicas del país	75
Retos que enfrentan actualmente las Bibliotecas Públicas en Costa Rica ..	77
El estado de la alfabetización informacional en la población participante ...	79
Recomendaciones generales del estudio	81
Capítulo VI	83
Referencias bibliográficas	83
Anexos	87

Capítulo I

Introducción

Antecedentes

La tercera etapa del desarrollo de la humanidad, es conocida como la era del conocimiento, en la cual nos encontramos. Esta era de desarrollo se caracteriza por la incorporación de un nuevo factor de producción al esquema industrial anterior.

Este nuevo factor es el conocimiento y surge como consecuencia de los acelerados procesos de innovación tecnológica que, desde la segunda mitad del siglo XX, se vienen produciendo en forma sostenida, específicamente en los campos de la computación y las comunicaciones. Así, la sociedad de la información resulta de revoluciones tecnológicas que permiten una mayor cercanía entre los seres humanos al facilitar la transmisión de datos, información, conocimiento, textos, imágenes, videos, música, etc., en forma digital.

Debido a esta realidad, es imperativo que los países, en especial aquellos en vías de desarrollo, dupliquen sus esfuerzos y se preparen apropiadamente para enfrentar con éxito los retos y aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece la economía basada en el conocimiento o sociedad de la información.

La función exclusiva de las bibliotecas y servicios de información consiste en responder a las cuestiones y necesidades de las personas. Esto sirve de complemento a la transmisión general de conocimiento por los medios de comunicación, por ejemplo, y hace que las bibliotecas y servicios de información resulten vitales para una Sociedad de la Información abierta y democrática.

Las bibliotecas son esenciales para una ciudadanía bien informada y un gobierno transparente, así como para la implantación del gobierno electrónico. También crean capacidad entre los ciudadanos con la promoción de la alfabetización informacional y dando apoyo y formación en el uso eficaz de los recursos de información, incluidas las tecnologías de la información y comunicación.

Esto resulta especialmente crítico para la promoción de la agenda para el desarrollo, porque los recursos humanos son fundamentales para el progreso económico. De esta forma las bibliotecas contribuyen de manera significativa a afrontar la brecha digital y las desigualdades de información resultantes. Ayudan a hacer realidad las Metas de Desarrollo para el Milenio, incluyendo la reducción de la pobreza. Las bibliotecas harán muchas más cosas con inversiones modestas. El valor de los beneficios es al menos entre 4-6 veces la inversión según ha manifestado abiertamente la IFLA (Federación Internacional de Bibliotecas y Archivos).

La IFLA, las bibliotecas y los servicios de información comparten la visión común de una Sociedad de la Información para todos adoptada por la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información celebrada en Ginebra en Diciembre de 2003. *Esa visión promueve una sociedad incluyente basada en el derecho fundamental de los seres humanos tanto al acceso a la información como a su expresión sin restricciones, y en la que cada uno sea capaz de crear, acceder, usar y compartir información y conocimiento.*

La IFLA urge a los gobiernos nacionales, regionales y locales y a los organismos internacionales a que: inviertan en las bibliotecas y servicios de información como elementos vitales dentro de sus estrategias, políticas y presupuestos para la Sociedad de la Información; mejoren y extiendan las redes bibliotecarias ya existentes para el mayor beneficio posible de sus ciudadanos y comunidades; promuevan el acceso abierto a la información y afronten el problema de las barreras estructurales y de otro tipo al acceso; reconozcan la importancia de la alfabetización informacional y apoyen vigorosamente las estrategias para crear una población alfabetizada y competente que pueda avanzar y beneficiarse de la Sociedad de la Información global.

Las bibliotecas son más necesarias que nunca, en una época en la cual las personas y las comunidades necesitan imperativamente considerar puntos de vista y de información alternativos, para ejercer control sobre sus propios destinos y elevar sus mentes.

Las bibliotecas y los servicios de información son instituciones vivas que conectan a la gente con los recursos globales de información, las ideas y las obras de creación literaria que ellos buscan. Además, ofrecen la riqueza de la expresión humana y de la diversidad cultural en todos los soportes y tienen la responsabilidad de atender a todos los miembros de sus comunidades, sin importar la edad, raza, nacionalidad, religión, cultura, afiliación política, discapacidad física o de otro tipo, género u orientación sexual, o cualquier otra situación.

Las bibliotecas y los servicios de información deberían apoyar el derecho de los usuarios a buscar la información que deseen. De igual manera, tienen la responsabilidad de facilitar y fomentar el acceso público a información y comunicación de calidad. Se debería formar a los usuarios y ofrecerles un entorno adecuado en el que puedan usar libremente y de forma confidencial las fuentes de información y servicios que hayan escogido.

Los bibliotecarios deberían ofrecer información y recursos a los usuarios de la biblioteca para que aprendan a utilizar Internet y la información electrónica de un modo eficaz. Deberían fomentar y facilitar activamente el acceso responsable de todos sus usuarios a información de calidad de la red, incluidos niños y

adolescentes. Al igual que en otros servicios fundamentales, en las bibliotecas y servicios de información el acceso a Internet debería ser gratuito.

Y en Costa Rica ¿qué ha ocurrido últimamente?

Lo más reciente es el decreto para crear la Comisión que viabiliza el gobierno digital aprobado para:

- a) Priorizar y procurar los servicios críticos de los habitantes
- b) Incrementar la transparencia y el acceso a la información gubernamental
- c) Facilitar los mecanismos de ciudadanía activa en la interacción con el Estado
- d) Fomentar el acceso a las tecnologías digitales entre los ciudadanos
- e) Promover la utilización de tecnologías digitales para efectos de simplificar trámites antes los entes de la Administración Pública y entre estos últimos
- f) Incentivar la eficiencia en la Administración Pública por medio del uso de las tecnologías digitales
- g) Caracterizar y velar por el modelo de gobierno digital y procurar su actualización
- h) Maximizar los recursos gestionados por el Estado para sustentar los proyectos de gobierno digital.

¿Cuál es el estado actual de las bibliotecas públicas en el componente de alfabetización informacional? ¿Cuáles son sus recursos verdaderos y cuánto falta para alcanzar un nivel ideal para que efectivamente las Unidades de Información respondan a la sociedad costarricense con sus necesidades de información tanto en el marco del gobierno digital como en el tema de alfabetización informacional?

Justificación

Aunque el significado de la palabra “alfabetización” podría parecer obvio a simple vista, el término, y los varios conceptos que describe, han tenido una variedad de significados que se han alterado considerablemente a través del tiempo. Estos quedan bien recogidos en McGarry (1991A, 1994). En concreto, las definiciones del diccionario recogidas anteriormente sugieren tres tipos de alfabetización:

- la simple capacidad de leer y escribir;
- el poseer alguna habilidad o competencia;
- y un elemento de aprendizaje.

La declaración de la Asamblea General de las Naciones Unidas de 1990 como el “Año Internacional de la Alfabetización”, marcando el comienzo de un programa de diez años para la reducción del analfabetismo, ha originado también un interés mayor hacia el significado de alfabetización en una sociedad rica en información (Behrens 1994).

La alfabetización puede definirse como “la posesión de las destrezas que se necesitan para conectarse a la información imprescindible para sobrevivir en sociedad”. (Olsen y Coons 1989). Alfabetización conlleva la integración de comprensión oral, expresión oral, lectura, escritura, y pensamiento crítico;

“Alfabetización es esa competencia demostrada, dentro de las destrezas comunicativas, que permite al individuo funcionar, según su edad, de manera independiente en la sociedad y con un potencial para moverse dentro de ella” (Hillrich, 1976).

Una persona se considera alfabetizada cuando en su vida cotidiana puede leer y escribir, comprendiéndola, una oración corta y sencilla. La alfabetización funcional se refiere a aquellas personas que pueden realizar todas las actividades necesarias para el funcionamiento eficaz de su grupo y comunidad, y que, además, les permite continuar usando la lectura, la escritura y el cálculo para su propio desarrollo y el de su comunidad.

El concepto inicial de alfabetización, va mucho más allá de la simple capacidad de leer y escribir, se ha complementado en las últimas décadas con las “alfabetizaciones en destrezas”, conceptos desarrollados para hacer referencia a una información de creciente complejidad y a las tecnologías en auge.

La alfabetización informacional es el resultado de la transformación de los servicios bibliotecarios tradicionales en innovadoras entidades suministradoras de información para el desarrollo.

Tuckett (1989) sugiere que la alfabetización informacional puede considerarse como un conjunto de destrezas, en tres niveles. En un orden ascendente de complejidad, estos niveles son:

Destrezas de información sencillas

- Uso de una herramienta de información sencilla, como el catálogo de una biblioteca

Destrezas de información compuestas

- Combinación de destrezas y herramientas de información, por ejemplo la confección de una bibliografía mediante la búsqueda en varias bases de datos

Destrezas de información complejas/integradas

- Uso de una variedad de redes de información, evaluando y reorganizando la información

Jackson (1989) lo expresa de forma simple: la alfabetización informacional “supone el saber cómo moverte en el mundo de la información”.

Doyle (1992) ofrece una versión de estos puntos de algún modo ampliada, al definir a la persona competente en información como alguien que:

- reconoce que la información precisa y detallada es la base para una toma de decisiones inteligente;
- reconoce la necesidad de información;
- formula preguntas basadas en esa necesidad de información;
- identifica las fuentes potenciales de información;
- desarrolla estrategias de búsqueda con éxito;
- accede a fuentes de información que incluyen tecnología informática y otras;
- evalúa la información;
- organiza la información de cara a una aplicación práctica;
- integra la información nueva en un área de conocimiento existente;
- utiliza la información en el pensamiento crítico y la resolución de problemas.

Otra variación es la presentada por Bruce (1994), que ofrece siete “características clave” de una persona competente en relación con la información, siendo aquella que:

- Aprende de forma independiente, autónoma;
- utiliza procesos de información;
- utiliza una variedad de tecnologías y sistemas de información;
- ha internalizado los valores que promueven la utilización de la información;
- posee un conocimiento sólido del mundo de la información;
- procesa la información de forma crítica;
- tiene un estilo personal de información que facilita su interacción con el mundo de la información.

Más recientemente, Depuis (1997), escribiendo desde la perspectiva del bibliotecario académico, examina el concepto de alfabetización informacional y lo sitúa como parte de la formación de usuarios, señalando que “las definiciones de alfabetización informacional varían ligeramente de una fuente a otra, aunque el asunto central reside en ayudar a los estudiantes a obtener un conocimiento amplio de las fuentes de información –incluyendo aquellas fuera de la biblioteca y a desarrollar su capacidad para procesar esa información”. Ella ofrece una lista de 35 destrezas necesarias para “crear y nutrir” la alfabetización informacional seleccionadas de entre la literatura impresa existente e Internet, que se dividen en seis secciones principales, presentadas aquí como una combinación de dos listas bastante diferentes en el original:

- conocimiento del mundo de la información, incluyendo las tecnologías de la información, junto con la certeza de que no toda la información se puede encontrar en un ordenador;
- evaluación de la necesidad de información, y formulación de esa necesidad;

- evaluación y selección de recursos, y búsquedas eficaces, incluyendo un conocimiento de la estructura de la literatura, de las diferencias entre vocabulario controlado y no controlado, entre búsqueda precisa y exhaustiva, etcétera;
- valuación e interpretación de la información, en diferentes formatos y medios, empleando el análisis crítico;
- manipulación y organización de la información;
- comunicación a los demás acerca de la localización y el contenido de la información hallada, incluyendo práctica de la citación e integración de información nueva en un sistema de conocimiento existente.

Esta es, sin duda, una lista muy combinada, realizada a partir de un número de fuentes distintas. Tomada como un todo, conforma un conjunto de destrezas altamente ambicioso que, en su totalidad, dudosamente poseerán muchos profesionales de la información.

Como ejemplo práctico de esta idea, Olsen y Coons (1989) describen un programa para la formación en alfabetización informacional en un entorno académico, que parece haber tenido una amplia capacidad de aplicación, consistente en cinco “metas principales”, cada una de las cuales comprende entre 5 y 8 “objetivos subordinados”. Las metas, con ejemplos de objetivos, eran:

- comprender el papel y el poder de la información en una sociedad democrática;
- cómo usan la información los profesionales en activo y cómo se mantienen actualizados;
- comprender la variedad de contenidos y formatos de la información;
- distinguir entre fuentes primarias y secundarias;
- evaluar la calidad de la información y la utilidad del contenido y el formato de una herramienta informacional particular, basándose en criterios relevantes;
- comprender los sistemas normalizados de organización de la información;
- determinar la estructura de los contenidos y los puntos de acceso de las fuentes de información impresas y electrónicas;
- desarrollar la capacidad de recuperar información procedente de una variedad de sistemas y en varios formatos;
- navegar con éxito dentro de las bibliotecas que se utilicen;
- describir las diferencias entre vocabulario y palabras clave controlados y utilizarlos eficazmente en las estrategias de búsqueda;
- desarrollar la capacidad de organizar y manipular la información para variadas tareas de acceso y de recuperación en el futuro;
- escribir con corrección las citas bibliográficas de libros, artículos de revistas y actas de congresos;
- utilizar un paquete de gestión bibliográfica para almacenar tanto las citas extraídas de fuentes electrónicas como los propios archivos de referencias.

De ahora en adelante el mundo estará gobernado por “*expertos en sintetizar, gente capaz de reunir la información adecuada en el momento adecuado, opinar críticamente sobre ella, y tomar decisiones importantes e inteligentes*” (Wilson 1998A, p300).

Además es crucial, la capacidad para crear marcos mentales, que proporcionen un contexto para la masa de información de que se pueda disponer, en relación con el tema que se trate.

Ford (1991) defiende también como un aspecto fundamental en la alfabetización informacional, al menos en el sentido de formación de usuarios, el que los bibliotecarios ayuden a éstos a desarrollar marcos para la comprensión de la información. Más allá del control de la información con respecto a una disciplina concreta, esto tiene que ver con al estructura de la información *per se*, y será, según Ford, particularmente importante con el aumento de la formación interdisciplinaria.

Existen directrices internacionales de alfabetización informacional. Estas directrices constituyen un modelo conceptual para guiar la alfabetización informativa (alfabetización informacional) internacional en bibliotecas académicas y escolares, aunque la mayor parte de los principios pueden también aplicarse a bibliotecas públicas.

Los principios, procedimientos, recomendaciones y conceptos enlistados en estas directrices son una compilación de diversos documentos internacionales relacionados con la alfabetización informacional. La mayor parte del contenido está basado en experiencias publicadas, generadas por asociaciones bibliotecarias nacionales, como es el caso de la Association of College and Research Libraries (ACRL), la American Association of School Libraries (AASL), ambas de los Estados Unidos; también está basado en los trabajos de la Society of College, National, and University Libraries (SCONUL) del Reino Unido, el Australian and New Zealand Institute for Information Literacy, así como las contribuciones del Foro Mexicano para la Alfabetización Informativa.

Estas directrices pueden ser adaptadas por los bibliotecarios, de acuerdo con las prioridades de sus instituciones, buscando adaptar los elementos de alfabetización informacional a las necesidades locales y nacionales. Las directrices son un listado de temas a tener en mente durante la planeación e implementación de programas de ALFIN, o para reforzar trabajos realizados anteriormente. Los profesionales de la información deben tener en mente siempre el tratar de hacer lo más posible con los recursos de que dispongan, partiendo del principio de que es mejor hacer algo que esperar a contar con un programa de alfabetización informacional perfecto.

Objetivo general

Analizar el estado del arte de las bibliotecas públicas de Costa Rica en el marco de las directrices internacionales de alfabetización informacional, principios de la IFLA y como apoyo a la promoción del gobierno digital.

Objetivos específicos

1. Generar un mapeo de la infraestructura (física, recursos humanos, tecnológicos, arquitectura informacional, servicios de las bibliotecas públicas de Costa Rica).
2. Identificar el tipo de servicios y su utilización.
3. Conocer las necesidades de los usuarios en materia de arquitectura informacional según principios de la IFLA, alfabetización informacional y de acceso al gobierno digital.

Capítulo II

Marco conceptual

Las Bibliotecas Públicas en Costa Rica

Los antecedentes de las bibliotecas públicas costarricenses se remontan a 1874, cuando se funda en San José la Anglo Saxon Library Association y posteriormente don Julio Volio funda en San Ramón la primera biblioteca pública que existió en el país, en 1879, pero cerrada poco tiempo después. Años más tarde con la creación de la “Sociedad de la Biblioteca” en la ciudad de Alajuela, gestora de la biblioteca pública de ese lugar, se forma una biblioteca por iniciativa privada para favorecer a un grupo de personas interesadas en mantener al día la cultura.

Entre los pioneros de las bibliotecas públicas sobresale el señor Miguel Obregón Lizano, quien ese mismo año (1879) logra la aprobación oficial de un reglamento de Bibliotecas Públicas, con el que se crea el cargo de Director General de Bibliotecas, puesto que ocupa él por varios años. Esta dirección dependía directamente de la secretaría de Instrucción Pública y se encargaba de velar por las bibliotecas estatales existentes, que eran: la Biblioteca Nacional en San José, la Biblioteca Pública de Alajuela, y luego las Bibliotecas Públicas de Cartago y Heredia en 1890 (Picado, 1984, p.8).

En 1927 se crea la biblioteca pública de Liberia y en 1941 se intento dotar al país de bibliotecas públicas cantonales (Picado, 1984, p.9). Posteriormente surgen

las bibliotecas circulantes, cuyo propósito era llegar a las zonas apartadas del país, y sus principales usuarios eran los estudiantes y obreros de los lugares más poblados de las zonas rurales.

En 1925 se reabre la biblioteca de San Ramón y sucesivamente la de Desamparados en 1936, Ciudad Quesada en 1938, Limón en 1937 y Juan Viñas en 1973, las cuales todas hasta el día de hoy se encuentran dando servicio (Retana y Salas, 2006, p.31).

En 1941 mediante el decreto No.10 del 17 de octubre, se declaran las bibliotecas de utilidad pública. Posteriormente en 1950, la Asociación Costarricense de Bibliotecarios propone, la creación del Sistema de Bibliotecas Públicas, pero es hasta 1971 que se logra concretar esta idea, al crear el Departamento de Bibliotecas Públicas que a su vez pasa a formar parte de Ministerio de Cultura Juventud y Deportes.

En 1974 la Oficina de Planificación Nacional (OFIPLAN) crea el Departamento de Bibliotecas Públicas con la misión de coordinar y administrar el Sistema de Bibliotecas Públicas en Costa Rica, que para esa época contaba con 16 bibliotecas: Alajuela, Cartago, Ciudad Quesada, Desamparados, Grecia, Heredia, Juan Viñas, Liberia, Limón, Palmares, Puntarenas, San Pedro de Poas, San Ramón, Tres Ríos, San Joaquín de Flores y Turrialba.

Estas bibliotecas no brindaban todos los servicios propios de una biblioteca pública, dada la carencia de recursos materiales y humanos, colecciones inadecuadas y equipo inexistente (Córdoba, 1980). Sin embargo, para 1980 se crean las bibliotecas públicas semioficiales, mediante decreto No. 11987-C del 30 de octubre (Córdoba, 1982, p.72), lo que permitió aumentar la cantidad de bibliotecas existentes.

Hoy en día las Bibliotecas Públicas oficiales son las que cuentan con el contenido económico dentro del Presupuesto Nacional, el cual cubre el pago del personal, compra de equipo, material bibliográfico, mobiliario, construcción o pago de alquiler del edificio y otros. Mientras que las bibliotecas públicas semioficiales operan en forma cooperativa con las municipalidades, asociaciones de desarrollo de la localidad y el SINABI. (Retana y Salas, 2006). En algunos casos la comunidad se encarga de brindar la planta física, así como el pago de la persona encargada de atender la unidad de información y el mobiliario, el equipo y el material bibliográfico es aportado por la Dirección General de Bibliotecas y el gobierno local. La asesoría técnica administrativa es brindada por el SINABI, que a la vez coopera con material bibliográfico en algunas oportunidades.

Actualmente el Sistema Nacional de Bibliotecas se compone de 58 bibliotecas abiertas al público entre las que destaca la Biblioteca Nacional y 57 bibliotecas públicas distribuidas en todo el territorio nacional, 31 bibliotecas son oficiales y

26 semioficiales. El horario de servicio es de lunes a viernes de 10.00a.m a 6.00p.m de las cuales existen casos especiales en que la apertura se ajusta a las necesidades de la comunidad donde se ubica la biblioteca.

Hasta el momento, al no contemplarse en la Ley de Administración Pública las bibliotecas, no pueden vender servicios. El acceso a las bibliotecas públicas es gratuito y para utilizar el respectivo servicio la biblioteca facilita un carné de usuario. La Dirección de Bibliotecas Públicas regula en funcionamiento del Sistema a través de una directora, quien recibe y analiza informes trimestrales, programas y planes de trabajo técnico, actividades de fomento y promoción a la lectura entre otros. La directora de Bibliotecas Públicas, además, coordinan con las comunidades, autoridades locales y asociaciones que apoyan los servicios bibliotecarios.

El Centro de Procesos Técnicos del SINABI y la Unidad de Selección y Adquisiciones del Sistema, están ubicados en el edificio administrativo del SINABI (edificio anexo a la Biblioteca Nacional). En la Unidad de Procesos se centraliza la adquisición y procesamiento de la información del Sistema y se lleva un registro de los fondos que ingresan a las bibliotecas públicas y la Biblioteca Nacional. El control del movimiento de las bibliotecas públicas es a través de estadísticas trimestrales, las cuales son presentadas por cada director de biblioteca. En el último informe anual 2007 de las bibliotecas públicas se indica el dato de que se atendieron un millón de usuarios en todo el país, lo que corresponde aproximadamente al 25% de la población total de Costa Rica para ese año (Retana y Salas, 2006). Según Retana y Salas (2006) las bibliotecas públicas continúan sin el funcionamiento adecuado, con poco personal, equipos inadecuados y colecciones desactualizadas, lo que entorpece el cumplimiento de sus funciones. De igual forma es importante rescatar que a pesar de la falta de recursos muchas bibliotecas realizan variadas actividades como: El Festival del Libro y de las Bibliotecas Públicas, el día Internacional de la Música, el mes de las Bibliotecas y la semana del VIH-SIDA.

Es importante indicar que las bibliotecas públicas desde que se crearon han realizado grandes esfuerzos para su desarrollo, de aquí la necesidad de finalizar con un diagnóstico real que nos de la situación actual de las Bibliotecas Públicas de Costa Rica, para emitir recomendaciones y líneas de acción que contribuyan al desarrollo del país y principalmente de la educación.

Alfabetización informacional

Alfabetización informacional: concepto y características

Es importante primeramente definir qué se entiende por información, ya que será la base conceptual de este segundo capítulo. Para Case (2002, p.3), *información es conocimiento encapsulado, experiencia humana empaquetada, una fuente que puede proveer un sin número de datos, un recurso que toma diferentes*

formatos, recipientes, medios de transferencia y métodos de distribución, información es gente, familia, tutores, compañeros de estudios e instituciones (profesionales del servicio nacional de salud, centros de ayuda, maestros y profesores, entre otros).

Otro aspecto importante a mencionar es qué se entiende por la necesidad de uso efectivo de la información, para IFLA (2005), la información es:

- Un elemento vital para la creatividad y la innovación
- Un recurso básico para el aprendizaje y el pensamiento humano
- Un recurso clave en la creación de ciudadanos mejor informados
- Un factor que permite a los ciudadanos obtener mejores resultados en sus vidas académicas, en relación con la salud y el trabajo
- Un recurso importante para el desarrollo socioeconómico

Por lo tanto, podemos indicar que la información es algo más que un concepto, ésta es un fin que produce nuevo conocimiento.

Para Solano (2007) el término alfabetización informacional empieza a circular en el ámbito bibliotecológico entre los años 80 y 90, teniendo cierta similitud con la formación de usuarios, aunque ésta última resulta con un campo de acción más limitada.

“Hoy en día las nuevas alfabetizaciones en el uso de la información tienen como objetivo final lograr en las personas mediante un proceso de aprendizaje a lo largo de la vida, una capacidad para encontrar, evaluar y usar información eficaz, permitiéndole resolver sus problemas, construir conocimiento y tomar decisiones” (Solano, 2007, p.22).

Durante los siglos XIX y XX, se consideraba como alfabeto una persona que dominaba los códigos de acceso a la cultura impresa y que a la vez poseía las habilidades para expresarse mediante el lenguaje textual, pero en la actualidad con los cambios en los soportes físicos de la información, supone que esta persona conozca y estudie los mecanismos de organización del conocimiento y presentación de la información.

Para Zurkowski, (2003) la alfabetización informacional se esboza como habilidad para usar técnicas y capacidades con el fin de hacer uso amplio de las herramientas de información, así como también de las fuentes primarias, en la reestructuración de la información destinada a la solución de problemas.

La American Library Association caracteriza a los alfabetizados informacionalmente como aquellos que han aprendido cómo aprender y que saben cómo hacerlo porque conocen cómo está organizado el conocimiento, cómo encontrar la información y cómo usarla de forma tal que otros puedan aprender de ellos. Son capaces de reconocer cuando necesitan información y

tienen la habilidad para localizarla, evaluarla y usarla en el punto de la necesidad.

“Para ser competente respecto a la información un individuo debe reconocer cuando es ésta necesaria y tener la capacidad de localizar, evaluar y usar de forma efectiva la información que se requiere...La gente preparada en este aspecto es finalmente, la que ha aprendido a aprender. Saben como aprender porque saben como se organiza la información, como encontrarla y como usarla de forma que otros aprendan de ellos” (ALA citado en Bawden, 2002, p. 380).

Otros autores como Baltz consideran que la alfabetización informacional es la fusión o la integración de las alfabetizaciones bibliotecarias, computacional, medial, tecnológica, de la ética, el pensamiento crítico y habilidades de comunicación. Para este caso es importante definir tres conceptos importantes y que pueden dar a la confusión del término:

Alfabetización computacional: Son los conocimientos y habilidades necesarias para comprender las tecnologías de la información y comunicación, incluyendo hardware, software, sistemas, redes locales y todos los demás componentes de los sistemas computacionales y de información.

Alfabetización de medios: El conocimiento y habilidad necesarios para comprender todos los medios y formatos en los que los datos, la información y el conocimiento son creados, almacenados, comunicados y presentados. Por ejemplo: las revistas, el Cd-rom, el DVD, formatos de envíos de información hipertextual (pdf, jpg, wma, entre otros).

Information literacy: Vocablo inglés que significa letrado o culto, por otro lado en el aspecto educación *basic literacy* hace referencia a las “habilidades clásicas o tradicionales de leer, escribir y realizar operaciones y cálculos numéricos”. (Lau, 2005, p.6). Según varios especialistas éste es el término del cual proviene la traducción al español para *alfabetización informacional*.

Para Kulhthau, la alfabetización informacional es más que un conjunto discreto de destrezas, es un modo de aprendizaje, es decir que los estudiantes y ciudadanos encuentren la información ellos mismos y miren a sus profesores no como proveedores de la información sino como una de las muchas fuentes que pueden consultar. Los educadores deben ser actualmente guías del proceso de aprendizaje. Esto se apoya con lo que opinan Lenox y Walter en cuanto argumentan que el entorno dinámico y cambiante de la información en el último cuarto del siglo XX, convierte la adquisición de la alfabetización informacional durante la etapa de educación formal en una necesidad práctica y una obligación moral.

La Association for Collage and Research Libraries (2000) considera que la alfabetización informacional debería formar parte de la experiencia educativa de cada estudiante ya que la integración curricular ofrece muchas posibilidades de aumentar la influencia e impacto de métodos de aprendizaje centrados en el estudiante tales como el aprendizaje basado en problemas, el aprendizaje basado en evidencias o el aprendizaje mediante investigación, lo cual permite estructurar asignaturas que de esta manera crean entornos de aprendizaje centrado en el estudiante, donde la investigación es la norma, la solución de problemas se convierte en el centro y el pensar crítico forma parte de todo el proceso.

Obermana (2002 citado en Gómez y Licea 2003) concluye con base en un estudio realizado por el *Institute for Information Literacy de la American Library Association*, que la articulación de un programa ALFIN, con el curriculum debería:

- Estar desarrollado e integrado académicamente con los programas académicos
- Enfatizar el aprendizaje de los estudiantes en el contexto de otros cursos
- Utilizar métodos de enseñanza adecuados
- Integrar habilidades de alfabetización a los estudios universitarios
- Avanzar en complejidad de acuerdo con la evolución y adquisición de experiencias académicas de los estudiantes
- Fomentar la comunicación con los docentes para incrementar el apoyo al programa
- Concluir en un proceso que incluya a todos los grupos en el diseño
- Llevar a la práctica antes del que programa del curso este diseñado y distribuido
- Mantener mecanismos de mejora continua del programa
- Fomentar el desarrollo de habilidades para aprender durante toda la vida
- Adoptar un enfoque multidisciplinario y diverso de la enseñanza y el aprendizaje
- Estimular el pensamiento crítico y la reflexión
- Promover la colaboración de alumnos con los profesores e investigadores
- Relacionar ALFIN con el trabajo diario de las demás asignaturas
- Aprovechar los procesos de evaluación y gestión de calidad para potenciar la ALFIN como parte de la mejora de las bibliotecas y sus actividades formativas.

Para Bruce (1997) la alfabetización informacional, como fenómeno de enseñanza aprendizaje no tiene vida propia porque es una forma de pensar y razonar acerca de aspectos relacionados con un asunto o materia. Este autor propone que el aprendizaje de la alfabetización informacional este guiado desde posiciones constructivistas, cuya principal afirmación reside en que la

construcción del conocimiento, la aprehensión y la comprensión de la realidad, son procesos dinámicos e interactivos.

Para lo cual se toman dos aspectos importantes a considerar en la alfabetización informacional:

- Pensamiento crítico: ya que la información se destruye, interpreta y construye nuevas formas de pensamiento para el aprendizaje y solución de problemas.
- Forma de pensar y razonar autodirigida, autodisciplinada, autorregulada y autocorregida

Para Marti (2007) cada vez queda más claro que las competencias informacionales son el funcionamiento de una vida efectiva y productiva en la era de la información. Estas competencias, como indica la autora son: el conjunto de conocimientos, capacidades (condiciones naturales) y habilidades necesarias para la interacción con la información, así mismo nos indica que el *“aprender a aprender será la filosofía, el pensamiento crítico la estrategia de aprendizaje y la alfabetización informacional como modalidad del proceso informativo”*.

Finalmente podemos mencionar que la alfabetización informacional conlleva la creación de una cultura de aprendizaje en que los individuos puedan aprender durante toda la vida en un ambiente de rápidos cambios tecnológicos, pero principalmente un ambiente de abundante información por cualquier medio. Basado en modelos ya existentes como el Big Blue (*reconocer, afrontar, obtener, evaluar, adaptar, organizar y comunicar la información, además de revisar el proceso*) u otros modelos como las 7 columnas de SCONUL.

Modelos ALFIN y competencias informacionales

Los conceptos, procedimientos y características que abarca la ALFIN, han surgido a través del desarrollo de normas establecidas por la Association of Collage and Research Libraries (ACRL-ALA), la American Association of School Libraries (AASL-ALA), Australian and New Zealand Institute for Information Literacy (ANZIIL), Society of Collage, Nacional and University Libraries (SCONUL), Chartered Institute of Library and Information Professionals (CLIP) y más actualmente las Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente de la International Federation of Library Association.

Como ejemplo podemos citar que SCONUL ha desarrollado el modelo de los siete pilares de la alfabetización informacional, donde definen que ésta debe ser interpretada en términos generales no solo como el desarrollo de habilidades informacionales en la educación superior, sino también como aquello que incluye aspectos vinculados a la comprensión, creación y gestión del conocimiento,

análisis crítico, evaluación y las interacciones con los usuarios y los recursos de información en la búsqueda del aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

Este concepto lo refuerza la ASSL al afirmar que:

“los estudiantes con habilidades informativas acceden a la información efectiva y eficientemente, evalúan la información de manera crítica y competente y la utilizan de manera creativa y precisa. Los usuarios deberían tener tanto las estrategias para recabar información como el pensamiento crítico para seleccionar, descartar, sintetizar y presentar la información en formas nuevas para resolver problemas reales” (1998, p.15)

Pero ¿cuáles son las habilidades para identificar a un alfabetizado desde un punto de vista informacional?

Andersen (2000) identifica como habilidades esenciales para un uso efectivo de la información lo siguiente:

- Reconocer la necesidad de información
- Construir estrategias para la localización de la información
- Localizar y acceder a la información
- Evaluarla y extraerla
- Organizarla y aplicarla
- Evaluar el proceso informacional y sus productos

La **ALA** y **ACRL** han definido una serie de normas sobre aptitudes y usos de la información en la enseñanza superior, entre las que podemos mencionar las siguientes:

- Determinar el alcance de la información requerida
- Acceder a ella con eficacia y eficiencia
- Evaluar de forma crítica la información y sus fuentes
- Incorporar la información seleccionada a su propia base de conocimientos
- Utilizar la información de manera eficaz para acometer tareas específicas
- Comprender la problemática económica, legal y social que rodea el uso de la información, y acceder a ella y utilizarla de forma ética y legal.

Rade (1991) menciona que la adquisición y utilización de la información apropiada para cualquier situación va más allá de la biblioteca de forma local o global de tal modo que el individuo pueda:

- Sobrevivir y ser aceptado en un ambiente informacional
- Conducirse de manera productiva, sana y satisfactoria en una sociedad democrática
- Ser flexible y eficaz en los ambientes que cambian rápidamente
- Asegurar un futuro mejor para la generación siguiente

- Encontrar la información apropiada para solucionar problemas personales y profesionales

Siguiendo con la misma línea de pensamiento Bruce (1997) propone siete características dominantes en una persona alfabetizada informacionalmente:

- Esta comprometida a aprender independientemente, en un aprendizaje autodirigido y autorregulado
- Utiliza procesos de la información
- Utiliza una variedad de tecnologías y de sistemas de información
- Ha interiorizado los valores que promueven el uso de la información
- Tiene un conocimiento profundo del mundo de la información
- Se acerca a la información críticamente
- Tiene un estilo de desempeño personal que facilita su interacción con el mundo de la información

Finalmente la IFLA (2005) ha agrupado bajo tres componentes básico el Desarrollo de Habilidades Informativas como lo son:

ACCESO: El usuario accede a la información de manera efectiva y eficiente

1. Definición y articulación de la necesidad informativa, el usuario:
 - Define o reconoce la necesidad de información
 - Decide hacer algo para encontrar la información
 - Expresa y define la necesidad de información
 - Inicia el proceso de búsqueda
2. Localización de la información, el usuario:
 - Identifica y evalúa las fuentes potenciales de información
 - Desarrollo de estrategias de búsqueda
 - Accede a fuentes de información seleccionadas
 - Selecciona y recupera la información

EVALUACIÓN: El usuario evalúa la información de manera crítica y competente

1. Evaluación de la información, el usuario:
 - Analiza, examina y extrae la información
 - Generaliza e interpreta la información
 - Selecciona y sintetiza la información
 - Evalúa la exactitud y relevancia de la información recuperada
2. Organización de la información, el usuario:
 - Ordena y categoriza la información
 - Agrupa y organiza la información recuperada
 - Determina cuál es la mejor y más útil

USO: El usuario aplica-usa la información de manera precisa y creativa

1. Uso de la información, el usuario:

- Busca nuevas formas de comunicar, presentar y usar la información
- Aplica la información recuperada
- Aprende o internaliza la información como conocimiento personal
- Presenta el producto de información

2. Comunicación y uso ético de la información, el usuario:

- Comprende el uso ético de la información
- Respeta el uso legal de la información
- Comunica el producto de la información con reconocimiento de la propiedad intelectual
- Usa los estándares para el reconocimiento de la información

Para todas estas entidades y estudiosos del tema, el desarrollo de habilidades informativas es el conocimiento y las habilidades necesarias para identificar correctamente la información pertinente para realizar una tarea específica o resolver un problema, realizar un búsqueda de información eficiente en cuanto a costo, organizar o reorganizar la información, interpretarla y analizar una vez que se encontró y recuperó, evaluar la exactitud y confiabilidad de la información, comunicar y presentar los resultado del análisis e interpretación a otros y finalmente utilizarla para ejecutar acciones y obtener resultados.

La IFLA también concuerda que el desarrollo de habilidades informativas es conocido también como pensamiento crítico o “*aprender a aprender*”, el cual ha sido tradicionalmente enseñando a los estudiantes en las bibliotecas escolares y centros de información y más actualmente a los adultos mayores, así como en contextos comerciales y de educación continua.

Alfabetización informacional y servicios en las bibliotecas públicas

Como se mencionaba anteriormente el uso de habilidades informativas se enfoca en el uso de la información antes que en las habilidades bibliográficas, en el ámbito educativo los estudiantes deberían desarrollar competencias informativas para convertirse como lo menciona Lau, (2005, p.8) en *aprendedores efectivos*.

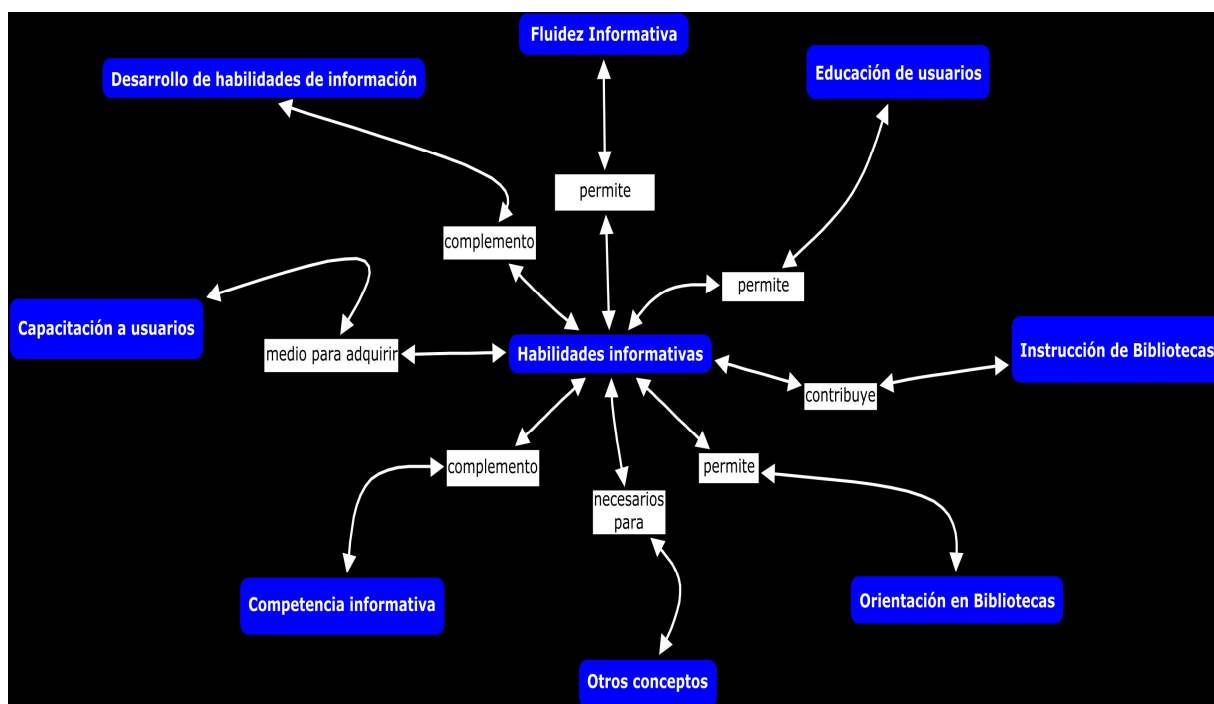
Algunas de las principales acciones en que pueden contribuir las bibliotecas para desarrollar las habilidades informativas son (Ver figura #1):

1. Fluidez informativa-capacidad o dominio de las competencias informativas
2. Educación o formación de usuarios (Método general para enseñar a los usuarios el acceso a la información)
3. Instrucción de Bibliotecas - Enfoca la atención en habilidades bibliotecarias
4. Orientación en Bibliotecas – Entrenamiento de usuarios en búsqueda y recuperación de la información

5. Competencia informativa – Combinación de pericias y metas de las habilidades informativas
6. Habilidades informacionales – Enfoca la atención en las aptitudes informativas
7. Desarrollo de habilidades informativas – El proceso de facilitar las habilidades de información

Desde la Declaración “*Algo para todos: las bibliotecas públicas y la sociedad de la información (Declaración de 1999)*”, aprobada por responsables de 31 países europeos, las funciones de las bibliotecas públicas se articulan en torno a cuatro ejes: democracia y ciudadanía, aprendizaje a lo largo de la vida, desarrollo económico y social y apoyo y salvaguarda de la memoria y diversidad cultural. Es así como una de las funciones de la biblioteca pública es la promoción y desarrollo de las ALFIN, para cumplir con sus cuatro ejes principales.

Figura 1
Concepto de Habilidades Informativas



Fuente: Adaptado por Ramón Masis Rojas del original por Jesús Lau (2005, p.9)

Como se ha visto las bibliotecas públicas juegan un rol importantísimo en la contribución de la educación del país y por ende, como afirma Skov (2004), son parte de las instituciones de información que intervienen en la alfabetización informacional y el aprendizaje continuo. Esta autora señala que la biblioteca pública debe involucrarse con mayor liderazgo y dinamismo en el proceso de construcción del conocimiento de su comunidad, en colaboración con otros actores sociales y agentes de desarrollo, la biblioteca pública debe perseguir la

transformación de su comunidad y por tanto deben ser promotoras de oportunidades para el desarrollo de la educación y la creación de nuevo conocimiento, y no simples prestatarias de documentos y espacios para la lectura.

Algunos de los casos que se pueden citar como ejemplos de alfabetización informacional en las Bibliotecas Públicas es el modelo TUNE (Training of Library Users in to New Europe), el cual su flexibilidad permite la total o parcial aplicación de las actividades de formación así como los aspectos básicos para cualquier programa de formación de usuarios tales como: Planeación inicial y organización, contexto socio cultural y grupo meta, plan formativo, marketing, sesiones de formación y evaluación.

Otro proyecto exitoso construido para el desarrollo de competencias informacionales y para el aprendizaje continuo de ciudadanos de países de la Unión Europea desde las bibliotecas públicas es el proyecto PULLS (Public Libraries in the Learning Society), el cual tiene como principal objetivo apoyar los esfuerzos de alfabetización informacional en comunidades usuarias de adultos, personas desfavorecidas, sobre la base del nuevo concepto europeo de biblioteca pública (la biblioteca como centro de apoyo y fomento para el aprendizaje continuo de los ciudadanos).

Es importante mencionar que existen numerosos programas para desarrollar ALFIN, pero según informes de la ACRL (2002) y ACRL (2003) los programas de ALFIN deben incluir como mínimo lo siguiente:

- El compromiso de los bibliotecarios y del profesorado con el desarrollo y avance de su propio nivel ALFIN.
- La integración de ALFIN en el currículo
- El ajuste de los programas por niveles, en función del crecimiento del estudiante a lo largo de su ciclo de aprendizaje
- La identificación de competencias genéricas y específicas a adquirir para disciplinas, profesiones u ocupaciones concretas en función de sus contenidos
- La adaptación a múltiples estilos de aprendizaje y de enseñanza
- La formación a partir de los conocimientos reales del aprendiz
- El reconocimiento de las diferencias de estilos de aprendizaje y de enseñanza mediante el uso de las más diversas técnicas de valoración de resultados
- Un enfoque sobre el rendimiento, la adquisición de conocimientos y la valoración de las actitudes del estudiante.

Con base en éstos y otros modelos las bibliotecas públicas tienen que contribuir al desarrollo de tres perspectivas para el logro de la democracia e inclusión ciudadana en un país como Costa Rica, a continuación se presenta el modelo comparativo de Duziak y Ferreira:

Inclusión digital	Inclusión informacional	Inclusión social
Énfasis en el acceso	Énfasis en el conocimiento	Énfasis en el aprendizaje
Sociedad de la información	Sociedad del conocimiento	Sociedad del aprendizaje
Acceso	Acceso y proceso	Acceso, proceso y relaciones
El qué	El qué y cómo	El qué, cómo y porqué
Acumulación del saber	Construcción del saber	Fenómeno del saber
Sistema de información- tecnología	Usuario individuos	Aprendices-ciudadanos
Espectador	Conocedor	Autónomo

A partir de este modelo se han diseñado numerosos programas en Latinoamérica y el Caribe de inclusión social, los cuáles han tenido como principal objetivo:

- Contribuir con la construcción de la ciudadanía
- Actuar en la democratización y universalización del acceso a la información
- Consolidar la cultura del uso de la tecnología de la información como recurso de búsqueda en las bibliotecas y las escuelas
- Capacitar a las comunidades específicas en el uso de las tecnologías de información

Finalmente se retomarán las palabras de Area Moreira (1998, p.11) en cuanto nos indica que *“un estado democrático debe velar por el equilibrio y la cohesión social. Si la presencia de las llamadas nuevas tecnologías en la sociedad representa un nuevo factor de desigualdad social y cultural, el Estado democrático debe intervenir a través de la planificación y desarrollo de políticas que compensen educativamente las desigualdades tecnológicas de los grupos sociales más desfavorecidos”*.

Gobierno digital y bibliotecas públicas

Es importante mencionar que el desarrollo de las bibliotecas públicas debe estar de la mano con el proyecto de Gobierno Digital que se impulsa en la Administración del Actual gobierno, este proyecto tiene como antecedentes más recientes la Estrategia de Gobierno 2002-2006, la estrategia de Gobierno Digital 2006-2010 y el Informe PROSIC *“Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento”*, publicados por la Universidad de Costa Rica durante el 2007 y 2008. Esto sumado al amparo del Decreto No.33147-MP del 08 de mayo de 2006, en que se declara de interés público las actividades que realice la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

Por gobierno digital se entiende según el Banco Mundial *“el uso, por parte de las agencias gubernamentales, de tecnologías de información que tienen la habilidad de transformar las relaciones con sus ciudadanos, sus proveedores comerciales y otras ramas del gobierno”* (PROSIC, 2007 p.5).

Otra definición la desarrolla el Gobierno de Chile al indicar que es “*Facilitar acceso, mediante el uso tecnologías de información y comunicaciones, de los ciudadanos, organizaciones y gobierno a la información, servicios y diálogo con la administración pública, a todos los niveles jerárquicos, organizacionales y territoriales* (Gobierno y Universidad de Chile, p.10 citado en Informe PROSIC (2007) p.5).

El gobierno digital es, en sí, el uso de las TIC y en particular Internet como instrumento para lograr un mejor gobierno, lo que implica mejores resultados en las políticas públicas, mejor calidad de servicios y una mayor participación de los ciudadanos, tanto en los ámbitos tecnológicos como social, económico y político del país.

En la actualidad el Gobierno Digital tiene como misión la de “*Proveer servicios eficientes y de calidad a los ciudadanos y empresas, para agilizar y hacer más transparente la gestión pública; con el fin de promover la competitividad y productividad del país y mejorar la relación del gobierno con los ciudadanos, mediante el uso creativo de las tecnologías digitales*”. En esta misma línea, su visión es “*Ser un país modelo de Gobierno Digital en la región latinoamericana, que haga uso constante de las tecnologías de información y comunicación a favor de la sociedad costarricense*” (www.gobiernofacil.go.cr, 2008).

Entre los objetivos Estratégicos del Gobierno Digital están:

1. Mejorar los servicios de ciudadanos y empresas
2. Mejorar la Gestión Pública e interdependencias
3. Reducir tiempos y costos
4. Aumentar la transparencia
5. Generar espacios de participación que permitan el intercambio de información y de opinión
6. Crear ambientes propicios para la inversión y los negocios
7. Facilitar la colaboración entre el sector público y privado
8. Fomentar el uso y apropiación de tecnologías digitales
9. Reducir la brecha digital entre los ciudadanos

Por lo tanto, el gobierno digital pretende:

- ✓ Promover el acceso de los ciudadanos a numerosas fuentes de información nacional e internacional, así como a servicios relacionados con las tecnologías de información que faciliten su labor cotidiana y disminuyan la brecha digital.
- ✓ Agilizar los procesos de los servicios que prestan las distintas instituciones reduciendo los tiempos, errores y demoras presentes, en la transmisión de información tradicional.

- ✓ Producir contenidos de interés local que fomenten actividades como el turismo, la agricultura, la inversión empresarial, entre otras.
- ✓ Aumentar las habilidades de los estudiantes, futuros trabajadores, en el buen y sano uso de las computadoras, Internet y correo electrónico.

Los principales proyectos prioritarios del gobierno digital a corto plazo son:

- ✓ Trámite de licencias
- ✓ Emisión y renovación de pasaportes
- ✓ Portal de Gobierno Digital
- ✓ Ventanilla virtual de pago de los servicios
- ✓ Computadoras e Internet a precios accesibles
- ✓ Capacitación en Gobierno digital y TIC a los servidores públicos
- ✓ Data Center de E-Gobierno
- ✓ Fomentar los cafés Internet
- ✓ Observatorio tecnológico de indicadores

En cuanto a la relación del gobierno digital con el desarrollo de bibliotecas, éste plantea el desarrollo de una Biblioteca Virtual para dar un servicio de circulación de documentos tipo ASP (Application Service Provider) a todas las bibliotecas públicas del Sistema Nacional de Bibliotecas y a la casa de la Cultura.

Actualmente, el apoyo y gestiones que han realizado las bibliotecas públicas son el contar con CECI's dentro de las bibliotecas mencionadas, actualmente se cuenta con 33 CECI's en las diferentes bibliotecas públicas:

Bibliotecas Públicas oficiales con CECI's

- ✓ Atenas
- ✓ Ciudad Quesada
- ✓ Grecia
- ✓ Heredia
- ✓ Limón
- ✓ Palmares
- ✓ Puntarenas
- ✓ Puriscal
- ✓ San Joaquín
- ✓ San Pedro Poás
- ✓ San Ramón
- ✓ Santa Ana
- ✓ Sarchí
- ✓ Tres Ríos
- ✓ Turrialba
- ✓ Hatillo

- ✓ Tibás
- ✓ Cartago
- ✓ Rincón de Zaragoza

Bibliotecas Públicas Semi-oficiales

- ✓ Aserri
- ✓ Belén
- ✓ Cañas
- ✓ La Cruz
- ✓ Paraíso
- ✓ Pérez Zeledón
- ✓ Río Frío
- ✓ Santa Bárbara
- ✓ Tilarán
- ✓ Filadelfia
- ✓ San Mateo

Bibliotecas Públicas que no pertenecen al SINABI y tienen CECI's

- ✓ Filadelfia
- ✓ San Rafael de Heredia y
- ✓ Santo Domingo de Heredia

También es importante mencionar que existen dos bibliotecas públicas con buenos equipos tecnológicos, acceso a Internet y soporte técnico los cuales son aportados por las Municipalidades respectivas: la Biblioteca Pública de Alajuela y la Biblioteca Pública de San Pedro de Montes de Oca.

Como se señala en este apartado, el aporte que han tenido las bibliotecas públicas con el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación han sido muy poco y con grandes esfuerzos por los directores de las bibliotecas, el aporte del gobierno debe permitir un mayor desarrollo en la capacitación de bibliotecólogos hacia el desarrollo del gobierno digital, la alfabetización informacional y la creación de plataformas virtuales para cada una de las bibliotecas públicas que permitan el acceso a la educación, cultura y servicios tecnológicos.

Capítulo III

Metodología

Tipo de investigación

Esta investigación se abordó desde el paradigma positivista, de acuerdo con el cual el objeto de estudio debe ser tangible, real, medible y cuantificable. De acuerdo con Curcio (2002) *“El sujeto debe estar separado del objeto. El sujeto manipula y controla el objeto. Esto asegura la objetividad del conocimiento*

producido y asegura la neutralidad valorativa. (...) Su finalidad es la predicción y control de los fenómenos naturales” (p. 41).

Partiendo de los postulados del paradigma positivista, el enfoque que orientó la presente investigación es el cuantitativo, el cual

Utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer patrones de comportamiento en una población (...) propone relaciones entre variables con la finalidad de arribar a proposiciones precisas y hacer recomendaciones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.5).

El presente estudio se considera de tipo descriptivo, pues busca realizar una revisión del estado actual de las bibliotecas públicas en el país. Esta descripción permitió conocer con detalle la realidad que enfrentan actualmente las bibliotecas públicas así como emitir recomendaciones que conduzcan a un mejoramiento en los servicios y, por lo tanto, en un aumento de los beneficios que pueden emanar de las bibliotecas al reducir necesidades concretas de la población a la cual se dirigen.

De acuerdo con Gólcher (1992) el objetivo de la investigación descriptiva es *“llegar a conocer las situaciones, costumbres, actitudes predominantes, mediante la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos, siendo su meta la identificación de las relaciones entre dos o más variables” (p. 54).*

Además, Hernández, Fernández y Baptista (2003, p.119) plantean que:

Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren, pueden integrar las mediciones o información de cada una de dichas variables o conceptos para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés; su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas.

En la presente investigación las variables centrales son el mapeo de la infraestructura física, tecnológica y de recursos humanos con que cuentan las bibliotecas públicas, los servicios que brindan estas bibliotecas y las necesidades de información que tienen los usuarios con respecto a los postulados de la alfabetización informacional, arquitectura de información y acceso al gobierno digital.

Los resultados obtenidos de esta primera fase de la investigación permitirán diagnosticar el estado actual de las Bibliotecas Públicas de Costa Rica, tanto en mapeo de infraestructura, usabilidad de los recursos, como en un estudio de necesidades de los usuarios reales y potenciales de las Bibliotecas Públicas

desde la perspectiva de la arquitectura informacional, alfabetización informacional y desde el acceso al gobierno digital.

Sujetos y fuentes de investigación

Sujetos

Los sujetos que se tomaron en cuenta para recopilar la información son:

- La Directora del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas de Costa Rica
- Las directoras y directores de las diversas bibliotecas públicas del país.
- Los usuarios de las diferentes bibliotecas públicas del país, según muestra.

Fuentes

Entre las fuentes de información que se utilizaron se citan las siguientes:

- Proyectos de Investigación relacionados con el tema
- Catálogos
- Libros
- Trabajos Finales de Graduación
- Revistas
- Entrevistas
- Cuestionarios
- Periódicos
- Bases de datos Nacionales e Internacionales
- Opinión de expertos

Recolección y análisis de la información

Para cumplir con los objetivos del presente estudio, se realizó una serie de técnicas de recolección y análisis de información que combinó los métodos cuantitativo y cualitativo. El uso de técnicas cuantitativas y cualitativas en un mismo estudio, ha sido respaldado por las más nuevas tendencias en investigación y evaluación de proyectos porque permite contar con mayor confiabilidad y validez interna y externa de los resultados obtenidos en el estudio.

De esta forma, la validez de los resultados del estudio se basó en las técnicas de triangulación, que quiere decir el uso de varias técnicas de recolección de información y la participación de varios actores o grupos involucrados en el proyecto. El análisis y construcción de la propuesta final constituye una tarea

propia del consultor de acuerdo a su expertís en el campo específico de las Bibliotecas Públicas y los procesos de alfabetización, tomando como base referencial las necesidades manifestadas por los diferentes grupos participantes del estudio.

A nivel cuantitativo se realizaron y aplicaron dos tipos de instrumentos, adaptados según la población a la que se dirigían, **los cuales se aplicaron entre febrero y agosto del 2008**. Las bibliotecas que respondieron el instrumento del estudio fueron: Las Bibliotecas de Ciudad Quesada, San Pedro de Poas, Curridabat, Puriscal, Sarchi Norte, Grecia, Juan Viñas, Paraiso, San Ramon, Ciudad Colon, Heredia, Santa Ana, Tibas, Naranjo, Turrialba, Puntarenas, Liberia, Montes de Oca, San Joaquin de Flores, Belen, Palmares, Cartago, Alajuela, Perez Zeledon, Guadalupe, Moravia, Golfito y Hatillo, Para todos ellos se realizó primero una prueba piloto, que consistió en la aplicación previa del instrumento a un pequeño sector de la población para validar el instrumento, es decir, hacer las modificaciones necesarias para asegurar que la población participante del estudio tuviera la posibilidad de responder con claridad y comprendiera el tipo de información que se le estaba solicitando.

En cuanto a la parte cualitativa, se orientó más a técnicas de entrevista semiestructurada que se realizaron con algunas autoridades del sistema nacional de bibliotecas públicas. Además, se incluyó acá la revisión documental, así como observación de la comunidad en la que se encuentran insertas las bibliotecas.

1. Definición de técnicas

El trabajo se concibe organizado en tres componentes de base y uno que cruza a los otros tres.

Los componentes de base son:

1. Arquitectura informacional
2. Uso de los recursos de bibliotecas públicas
3. Usuarios y necesidades en cuanto a la alfabetización informacional y uso del gobierno digital

Y el que cruza a los tres: al Primer Encuentro de Alfabetización Informacional en Costa Rica como forma de intercambio para el análisis de las respectivas variables.

1.1 Arquitectura informacional

Se trata del relevamiento de los recursos existentes en las bibliotecas, para completar la información necesaria se acudió a la Dirección General de

Bibliotecas Públicas y a las unidades de información. Existieron importantes limitaciones para recopilar la información sobre todo en cuanto al tema de arquitectura informacional. El componente incluyó visitas a cada unidad de información así como el diseño de un instrumento de recolección de información que incorporó los principios básicos señalados por IFLA así como toda la información descriptiva necesaria para el análisis específico, se desarrolló una prueba piloto para observar el funcionamiento del instrumento. También se recurrirá a fuentes documentales y a entrevistas.

1.2 Uso de los recursos de las bibliotecas públicas

Esta información fue suministrada por cada una de las personas encargadas de las bibliotecas, quienes completaron un formulario en el que se indicaba el uso dado a los diferentes equipos con los que cuenta su biblioteca. En especial, se tomó en consideración los equipos disponibles sólo para el personal y aquellos que además podían ser utilizados por los usuarios.

1.3 Necesidades de los usuarios en cuanto a la alfabetización informacional y acceso al gobierno digital

Se diseñó un instrumento tomando como base las normas de alfabetización informacional y el nuevo concepto de biblioteca pública y del uso del gobierno digital. Se construyó una muestra estratificada al azar por provincias, de modo que se garantizara la fiabilidad de la información recopilada. Esta encuesta se realizó por teléfono durante los meses de octubre noviembre, y diciembre (2008) , la cual incluyó una muestra total de 1000 personas .

1.4 Primer encuentro de alfabetización informacional en costa rica

Con la presencia de todos los actores se desarrolló el primer intercambio de resultados con el fin de generar conclusiones y recomendaciones que ayudaran a visibilizar el estado del arte de las bibliotecas públicas en el país y de los usuarios en virtud de las normas para la alfabetización informacional así como encontrar posibles alternativas de apoyo para impulsar el uso del gobierno digital.

En la siguiente tabla, se puede apreciar en síntesis la metodología que orientó la realización del estudio:

Técnica/Actividad	Descripción	Población/Participante
Entrevista estructurada	Consiste en un cuestionario compuesto por 54 preguntas, que fueron aplicados a las personas encargadas de la administración de las bibliotecas públicas. Las preguntas abordan temas tales como recursos, infraestructura, colección y servicios disponibles, relacionado todo con el área de la alfabetización informacional.	Personal encargado en todas las bibliotecas públicas del país (Directores de Bibliotecas).
Análisis estadístico de los servicios en el área de alfabetización	Consiste en la sistematización y el procesamiento estadístico de la información recopilada, con el fin de contar con los insumos necesarios para desarrollar el mapeo y determinar la usabilidad de los recursos de las bibliotecas públicas del país.	Equipo consultor
Creación de bases de datos para acceso a la información de las bibliotecas públicas	Consiste en la creación de una base de datos de tipo bibliográfica que permita la búsqueda de información referente a características de las bibliotecas públicas, por medio de un motor de búsqueda de fácil uso. Esta base de datos se diseñó en el software WinIstis de la UNESCO, el cual es un gestor de bases de datos y permite la administración de diferentes bases al mismo tiempo.	
Estudio de usuarios	Encuesta telefónica con muestra estratificada al azar por provincias. El tamaño de la muestra se calculó con base en los datos del último censo realizado en el país.	Muestra aleatoria de la población civil de las 7 provincias del país con base en la guía telefónica vigente para el año 2007
Video conferencia	Como parte del proyecto y un primer acercamiento con especialistas en alfabetización informacional se realizó una videoconferencia con la Dra. María E. Gentle de la Biblioteca Pública de Arlington, Virginia, Estados Unidos. Titulada “Servicios en las Bibliotecas Públicas para niños y jóvenes” (24 de Abril del 2008)	Equipo consultor/UCR

Informe “Estado del arte de las bibliotecas públicas en Costa Rica”	Integración y análisis de toda la información recopilada. Preparación del informe final	Equipo consultor
Taller de expertos	Presentación de resultados a autoridades y personal clave en la gestión de las bibliotecas públicas del país	Equipo consultor Autoridades invitadas

Capítulo IV

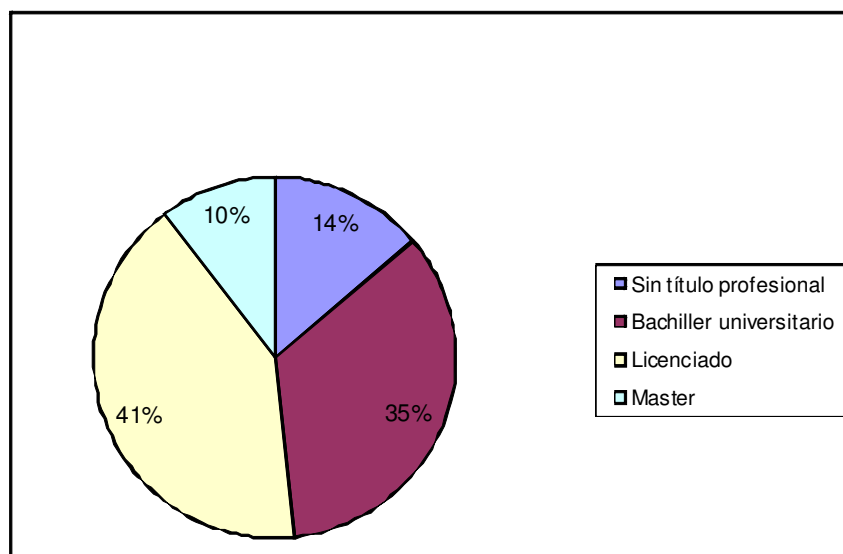
Análisis de resultados

Con el objetivo de contar con información de fuentes primarias que pudiera dar a conocer el estado del arte de las bibliotecas públicas en Costa Rica, se aplicó un cuestionario a los 57 directores de las bibliotecas públicas del país de los cuales únicamente 28 directores o encargados de las bibliotecas públicas respondieron dicho instrumento. De los resultados de ese estudio, se desprenden datos que dan un panorama claro de las fortalezas, debilidades, retos y desafíos que enfrentan actualmente las bibliotecas públicas en nuestro país.

Recurso humano de las bibliotecas públicas en Costa Rica

Las bibliotecas públicas de Costa Rica están lideradas en su mayoría por profesionales con grado de licenciatura en el campo de la Bibliotecología y las Ciencias de la Información, la distribución por grado académico del director o directora se puede observar con claridad en el siguiente gráfico:

Gráfico 1.
Perfil profesional de las personas encargadas de la Biblioteca



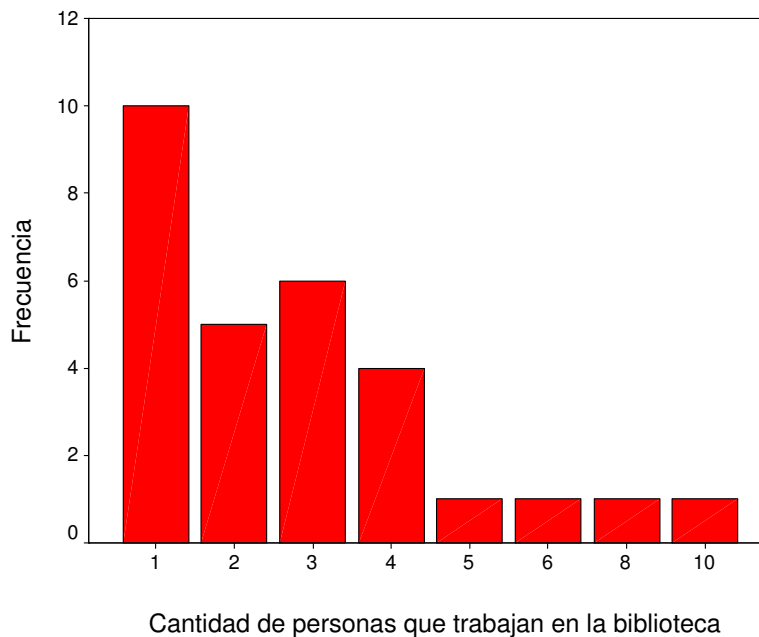
Esta distribución permite indicar que la mayoría de las personas que ocupan el puesto de dirección tienen formación universitaria. Es importante, sin embargo, prestar atención a las 4 bibliotecas que reportan tener en este puesto a personas con niveles de secundaria completa o incompleta como son el caso de la Biblioteca Pública de Esparza, la de Nicoya, la Suiza de Turrialba y la de Paracito.

De la misma forma, merece especial atención aquellas bibliotecas que se han preocupado por tener en puestos de dirección a personas con estudios de postgrado, como son el caso de Montes de Oca, Palmares y Alajuela. Este esfuerzo es importante, pues la formación en este nivel ofrece a los directores y directoras de bibliotecas públicas un panorama mucho más amplio de su visión de la profesión, así como herramientas concretas a nivel personal y profesional que pueden ser puestas al servicio de la comunidad en la que se insertan.

En cuanto al horario de atención la mayoría de las bibliotecas públicas del país atienden al público de 10:00 a.m. a 6:00 p.m. Esto corresponde a un 72.4% de la muestra. El resto varía por pocas horas este horario, concentrando su atención en un horario vespertino. Lo que nos permite mencionar que la mayoría de las bibliotecas tienen claridad en cuanto a la población meta que desean impactar, entendiendo que con este tipo de horario es más probable recibir visitantes estudiantiles o de personas adultas que trabajan con horarios de oficina convencionales. Solo se exceptúa en esta afirmación el caso de la biblioteca de Nicoya y de Curridabat en las que se indicó trabajar con un horario de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

En cuanto a la cantidad total de personas que trabajan en las Bibliotecas Públicas del país, se encontró que en promedio cada biblioteca emplea a un total de 3 personas, sin embargo, como puede observarse en el siguiente gráfico esta información no puede generalizarse pues el promedio se ve afectado por valores extremos que son muy importantes de tomar en cuenta.

Gráfico 2
Cantidad de personas que trabajan en la biblioteca según su frecuencia



De esta forma, existen diez bibliotecas públicas en el país que están atendidas solamente por una persona. Esto preocupa realmente y hace ver la necesidad de dotar a las bibliotecas de presupuesto para asignar recurso humano calificado que puede convertir los objetivos, misión, visión y razón de ser de cada biblioteca en una realidad para la comunidad en la que se encuentran. Evidentemente, una sola persona no podrá cumplir a cabalidad con todas las funciones organizativas, administrativas, de atención al público y proyección a la comunidad que requiere una biblioteca pública que se precie de ofrecer servicios de alta calidad a sus usuarios.

Afortunadamente, todas las bibliotecas que están a cargo de profesionales universitarios, cuentan con uno a tres profesionales en el área de bibliotecología. Solo se excluyen las 4 bibliotecas que se mencionaron anteriormente que tienen la dirección a cargo de una persona sin formación universitaria. Esto se considera una ventaja muy importante, ya que son los y las profesionales en bibliotecología quienes saben con certeza las necesidades de la población y la forma en que la biblioteca puede contribuir eficientemente en su satisfacción.

Con respecto a otros puestos profesionales, se hace evidente nuevamente la necesidad de dotar a las bibliotecas de mayores recursos económicos y humanos para garantizar servicios más avanzados en el área de las tecnologías y el acceso libre a la información. Tal es el caso de los profesionales en informática. De las 28 bibliotecas incluidas en el estudio, ninguna cuenta con algún profesional en esta área. Esto es lamentable ya que las nuevas tendencias en bibliotecología recomiendan cada vez el trabajo multidisciplinario como medio para mejorar la calidad de los servicios y la proyección e impacto que puedan tener las bibliotecas en la sociedad. Esto se hace especialmente necesario en el área de las tecnologías de información y comunicación, las cuales hoy en día son parte esencial del quehacer de cualquier biblioteca.

Sobresale también el hecho de que el 83% de las bibliotecas participantes del estudio no cuentan con ayudantes de biblioteca, el 97% tampoco tiene personal de apoyo secretarial y el 51% no tiene personal asignado para mantenimiento. Esto hace que el trabajo se recargue mucho sobre los profesionales a cargo, lo cual puede conllevar el riesgo de que se descuiden o se dedique menos recursos en tiempo a actividades de proyección a la comunidad por tener que dedicarse a procesos técnicos más sencillos que fácilmente podrían ser asumidos por alguna persona en condición de asistente.

Adicionalmente, se encontró además que solo tres de las bibliotecas entrevistadas cuentan con personal de seguridad. El resto no lo poseen, por lo que deben asignarse las responsabilidades de esta área entre las mismas personas encargadas de la atención de público.

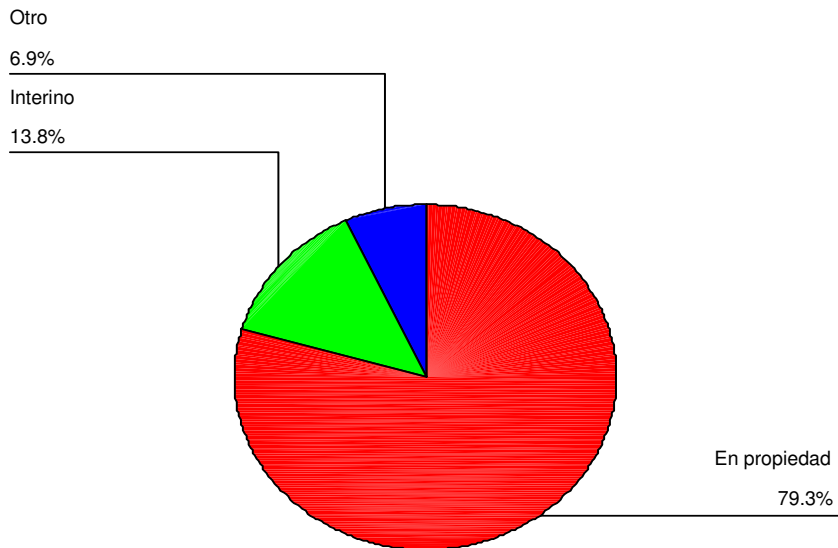
Con respecto al perfil del personal profesional asignado a las bibliotecas se encontraron los siguientes datos:

Tabla 1
Grado académico de los profesionales de las Bibliotecas Públicas

Profesionales Técnicos	18
Profesionales Bachilleres	18
Profesionales Licenciados	13
Profesionales Master	2

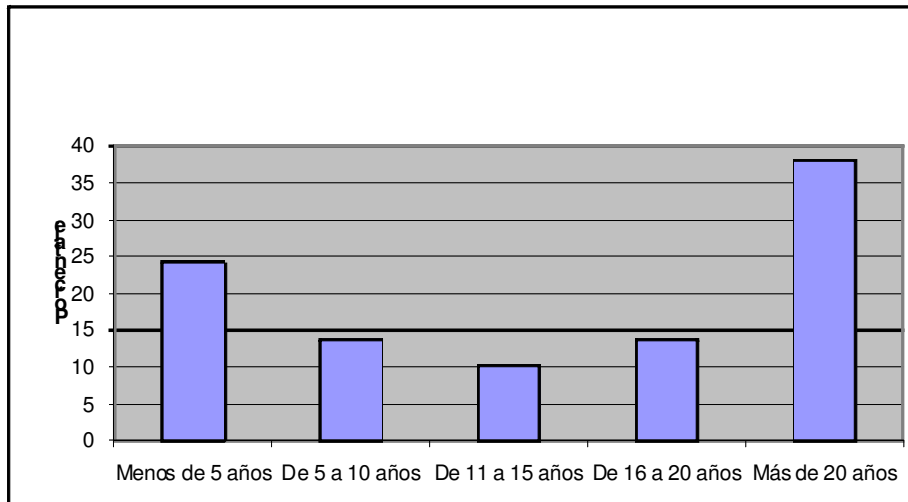
En cuanto al nombramiento de la persona que tiene el cargo de dirección los datos reflejan que la gran mayoría cuenta con propiedad, tal como puede observarse en el siguiente gráfico:

Gráfico 3
Nombramiento del profesional en bibliotecología de las Bibliotecas Públicas en porcentajes



La cantidad de años de servicio de las personas encargada de la Biblioteca en el puesto de dirección se puede observar en el siguiente gráfico:

Gráfico 4.
Años de servicio en el puesto de Dirección



Aspectos presupuestarios de las Bibliotecas Públicas en el país

Es muy interesante constatar que solamente un **27.6%** de los encargados de las bibliotecas públicas del país afirman tener un presupuesto regular asignado. En este caso, los montos oscilan en un rango muy amplio que va desde menos de 500.000 colones al año hasta más de 5.000.000 millones de colones anuales. *Esto se complementa con que las bibliotecas públicas no tienen un monto asignado individual por año, algunas de esas partidas son de las municipalidades, de ahí el hecho de que respondieron tener un monto asignado, pero el 80% de lo que asigna el Ministerio de Cultura al SINABI, se gasta en el pago de salarios y el 20% restante en la parte operativa.*

Estas diferencias tan marcadas dentro del sistema nacional de Bibliotecas explican también las diferencias que pueden encontrarse entre las diferentes bibliotecas en cuanto a infraestructura, actualización de la colección, personal asignado y servicios que brindan.

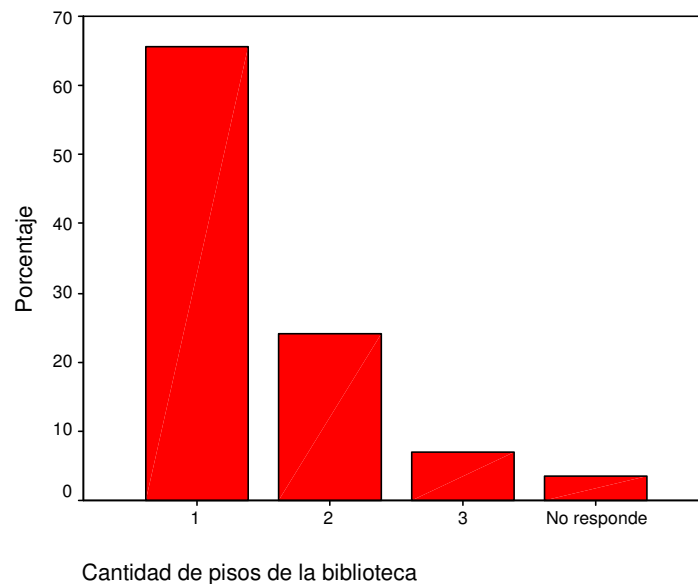
De las pocas bibliotecas que sí cuentan con presupuesto regular, sobresale además el hecho de que solamente dos de ellas tienen una partida dedicada exclusivamente para tecnología. Esto refuerza la necesidad de dotar a las bibliotecas con recursos económicos para disminuir la brecha digital en las comunidades y entre el mismo personal y usuarios de los servicios del sistema nacional de bibliotecas públicas. Sin recursos para la tecnología la población se ve limitada en su acceso a la libre información y esto va en detrimento del desarrollo cultural y educativo de la sociedad en general.

Por otra parte, aproximadamente la mitad de las bibliotecas incluidas en el estudio cuentan con un edificio construido específicamente para los fines de la institución, esto corresponde a un **44.8%**, el resto se encuentran en condición de préstamo, pertenecen a la iglesia, las juntas de desarrollo o bien están alquilando.

Las diferencias entre las bibliotecas públicas del país son claramente identificables si se analiza el rango existente en cuanto a la cantidad de espacio físico medido en metros cuadrados que ocupa las instalaciones de cada una. Este rango va desde la más pequeña que solamente tiene 16 metros cuadrados hasta la más grande que alcanza los 1500 metros cuadrados. En promedio, las bibliotecas públicas del país miden 432 metros cuadrados, sin embargo, este promedio debe comprenderse a la luz de los valores extremos ya mencionados.

En cuanto a la cantidad de pisos o niveles con los que cuentan las bibliotecas se obtuvo la siguiente información:

Gráfico 5
Número de pisos de los edificios de las bibliotecas públicas



La distribución espacial de las bibliotecas se puede resumir de la siguiente forma:

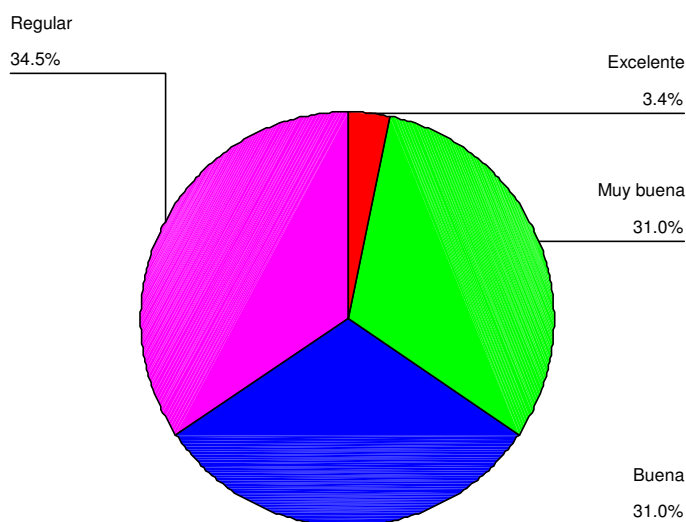
Tabla 2
Distribución espacial de las Bibliotecas Públicas de Costa Rica

Área de la biblioteca	Dato mínimo reportado	Dato máximo reportado	Promedio
Circulación y préstamo	2 m ²	700 m ²	107 m ²
Procesos Técnicos	2 m ²	20 m ²	9 m ²
Referencia	0 m ²	60 m ²	10.6 m ²
Salas para usuarios	0 m ²	985 m ²	186.75 m ²
Colección bibliográfica	5 m ²	600 m ²	108.4 m ²

Es importante indicar cómo la distribución espacial de las bibliotecas es desigual; existen bibliotecas con áreas claramente definidas como la Biblioteca Pública de Hatillo, Tibás, Guadalupe, Moravia y otras con serias limitaciones como las de las zonas rurales de Guanacaste y Golfito.

En cuanto a la percepción de las personas encargadas de las bibliotecas acerca del estado de las instalaciones la gran mayoría respondieron que es regular (34,5%) y el 72% considera que está entre buena (31.0%) o muy buena (31.0%), tal como puede apreciarse en el siguiente gráfico:

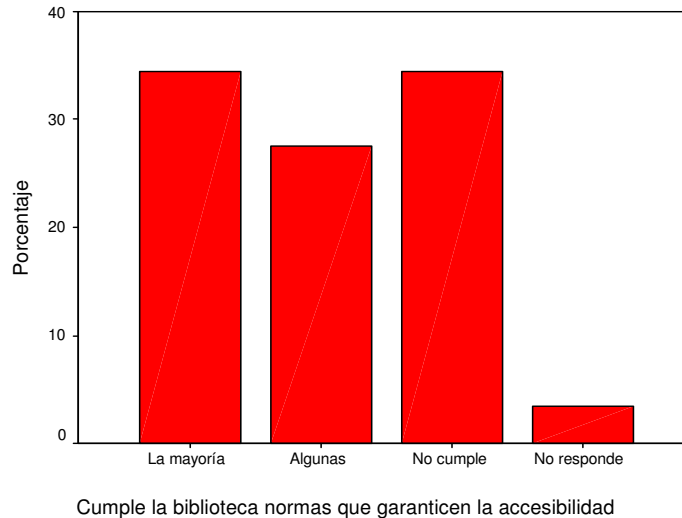
Gráfico 6
Percepción del Estado de la Infraestructura de las Bibliotecas Públicas en porcentajes



Por otra parte, en cuanto al cumplimiento de las normas estipuladas en la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades, al consultar a los directores y directoras de bibliotecas se encontró una distribución bastante similar para las bibliotecas que cumplen la mayoría de normas con respecto a las que no las cumplen del todo, pero es importante señalar que un 35% de los directores que respondieron las

encuesta nos indican que no existe cumplimiento de la ley 7600 en sus bibliotecas, por lo que es importante que esta variable sea analizada más a fondo por las autoridades respectivas. El comportamiento de los datos en esta variable puede observarse a continuación:

Gráfico 7
Bibliotecas que cumplen con la ley 7600, en porcentajes



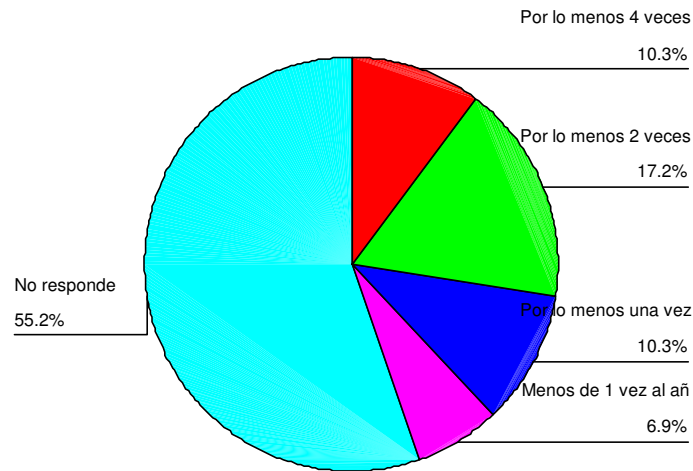
Los procesos de educación continua del personal de la biblioteca

En toda profesión es sumamente importante la capacitación y actualización constante de sus profesionales para el ejercicio de sus labores de una forma adecuada y coherente con los cambios que ocurren con rapidez en la realidad social. Esto recobra más importancia todavía en el campo de la información, pues es un mundo que cambia a una velocidad impresionante cada día. En el caso de las bibliotecas públicas de Costa Rica fue posible comprobar que la mayoría de los directores y directoras participan de actividades de mejoramiento profesional y educación continua por lo menos dos veces al año (31%), un 27.6% lo hace al menos 4 veces al año, un 20.7% al menos una vez al año, un 13.8% menos de una vez al año y solo la minoría (un 3.4%) lo hace mensualmente.

Por tratarse de directores de bibliotecas públicas, la participación en actividades de capacitación y actualización profesional debería ser mensualmente para todos, especialmente tomando en consideración que en el país se desarrollan muchas actividades de este tipo. Mejorar esta área implicaría probablemente un cambio significativo en la calidad de los servicios que brindan nuestras bibliotecas. Ahora bien, evidentemente, para que esto sea una realidad es necesario primero que las bibliotecas cuenten con más personal (especialmente las que solo tienen el encargado o encargada) y por ende con más recursos económicos que puedan ser invertidos en esta área.

La participación del resto del personal en actividades de este tipo puede resumirse en el siguiente gráfico:

Gráfico 8
Participación anual del personal de Bibliotecas Públicas en actividades de capacitación



En este caso, la tasa de no respuesta fue muy elevada, lo que podría sugerir que hay una gran mayoría de la población que no participa de este tipo de experiencias e intercambios profesionales. Esto eleva el riesgo de que las bibliotecas de nuestro país estén desactualizadas no sólo por el tipo de documentos que poseen sino además por la preparación profesional de su personal. Es importante recordar que un profesional que no se ha actualizado en los últimos tres años pierde comparativamente muchas ventajas con respecto a quienes sí lo han hecho, y esto evidentemente, se refleja en el servicio que brindan.

Las colecciones que poseen las bibliotecas públicas en el país

Con el objetivo de conocer con exactitud la cantidad y tipo de documentos que componen la colección de las bibliotecas públicas del país, se preguntó a sus encargados la información que se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 3
Recursos con que cuentan las bibliotecas públicas de Costa Rica, 2008

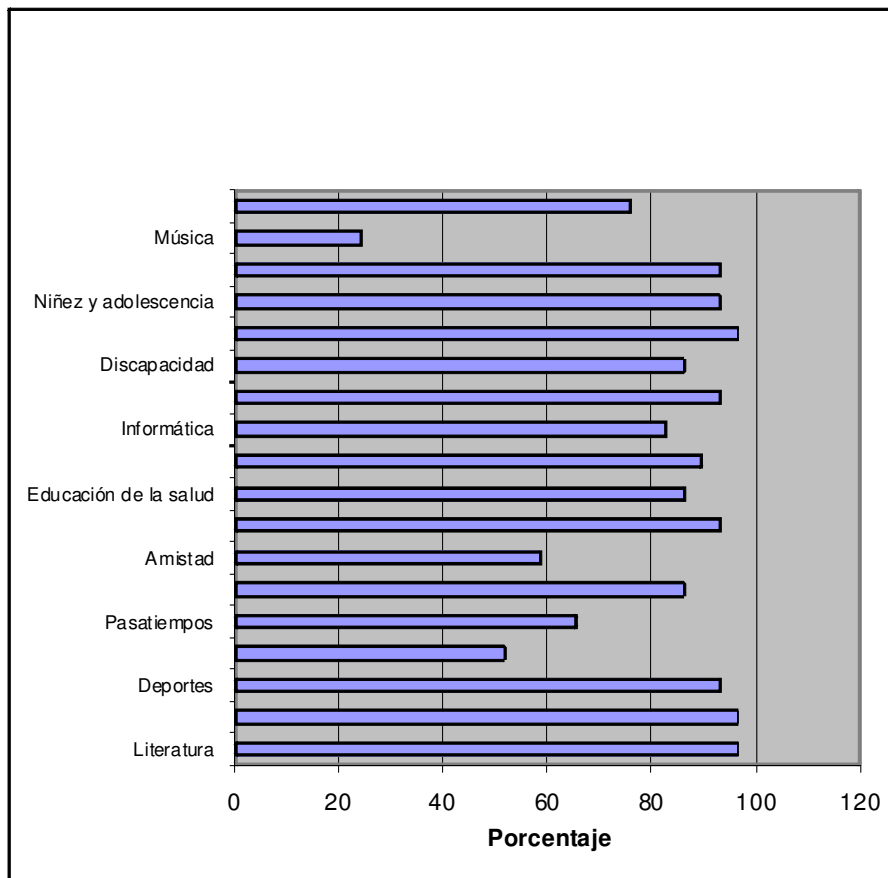
Tipo de documento	Dato mínimo reportado	Dato máximo reportado	Promedio	Total en todas las bibliotecas
Cantidad total de libros	2000	30200	11096	310687
Cantidad total de obras de referencia	49	1313	433	10823
Cantidad total de revistas	22	6492	1323	30436
Cantidad total de títulos de revistas	10	4937	307	7366
Cantidad total de documentos digitales para uso de los usuarios	4	142	396	6340
Cantidad de registros que contempla la base de datos	0	16102	7408	162978
Cantidad total de documentos en español	90	30075	10942	175071
Cantidad total de documentos en inglés	7	1200	237	3788
Cantidad total de documentos en otros idiomas	0	200	45	681

De la tabla anterior se desprenden los siguientes resultados:

- Se corrobora nuevamente la brecha tan grande que existe entre las bibliotecas públicas del país. Esto puede evidenciarse observando el dato mínimo y máximo reportado para cantidad total de libros con los que cuenta la biblioteca.
- Los totales deben analizarse a la luz de la realidad de este estudio. No se contempla al total de bibliotecas del país y en algunos de los puntos anteriores se obtuvo en porcentaje de no respuesta de alrededor del 30%. Sin embargo, los datos totales permiten perfilar la realidad del país, en cuanto a la escasez de material documental con que cuenta la población en el sistema de bibliotecas. Evidentemente, estamos muy lejos de alcanzar la meta de un libro por habitante, aún cuando la mayoría de las bibliotecas ya tienen muchos años de existir.
- La cantidad de documentos digitales disponibles para los usuarios es muy baja si se toma en cuenta la gran cantidad de oportunidades que se tienen actualmente se realizar convenios y tener acceso libre a la información. Esta es un área que debe ser mejorada desde el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas de manera tal que todas las bibliotecas cuenten con colección más amplia de recursos digitales al servicio de las comunidades. Lo mismo ocurre con los documentos disponibles en inglés y en otros idiomas.

Por otra parte, se indagó en cuanto a los temas que es posible encontrar en las colecciones de las bibliotecas públicas del país y se encontraron los siguientes datos:

Gráfico 9
Temas que es posible encontrar en las Bibliotecas Públicas del país



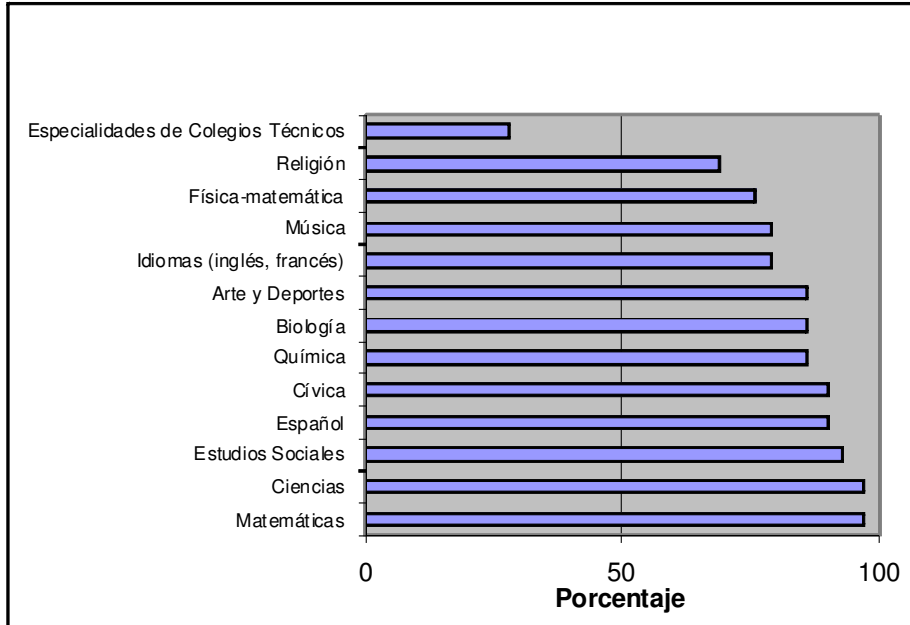
Como puede observarse la mayoría de los temas están incluidos en las colecciones de las bibliotecas públicas, lo cual permite concluir que aunque las colecciones son pequeñas pueden estar incluyendo temas de interés para la comunidad. *Los temas con menor presencia en las bibliotecas son música, amistad, pasatiempos y comics.* Por el contrario los temas que más se pueden encontrar en las Bibliotecas Públicas son los relacionados con literatura, arte, educación, niñez y adolescencia e historia, por encima del 80%.

Se debe recordar que la biblioteca debe garantizar espacios de recreación y esparcimiento sano para la población y no verse como un anexo del sistema de educación formal al que solamente se puede acudir en busca de ayuda para tareas y trabajos escolares.

A nivel de textos para escuelas y colegios fue posible encontrar que las bibliotecas tienen la siguiente oferta a los estudiantes de la comunidad, en la

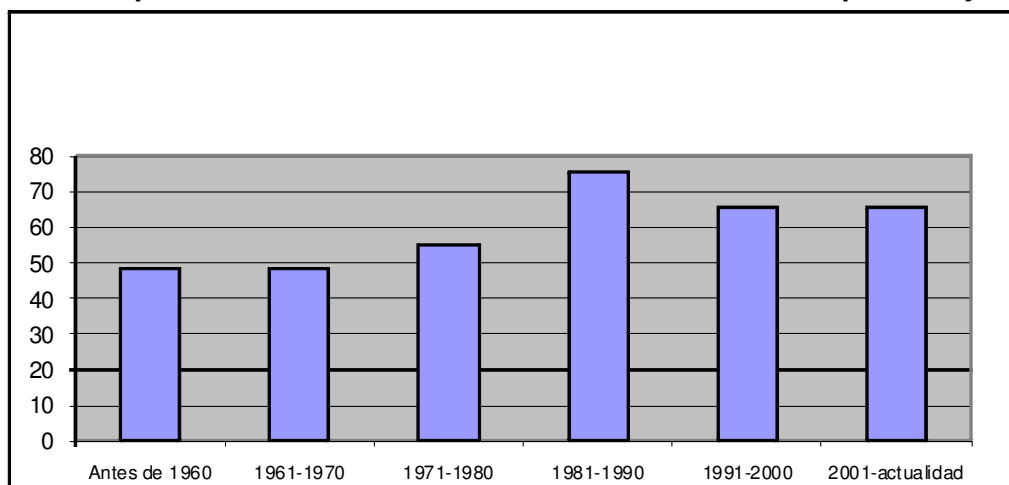
cual se puede observar que la mayoría de las bibliotecas posee en el acervo documental textos de Español, Estudios Sociales, Ciencias y Matemáticas.

Gráfico 10
Textos escolares disponibles por materia



En cuanto al nivel de actualidad de los documentos que componen la colección puede observarse lo siguiente:

Gráfico 11
Fecha de publicación de los documentos de la colección en porcentajes



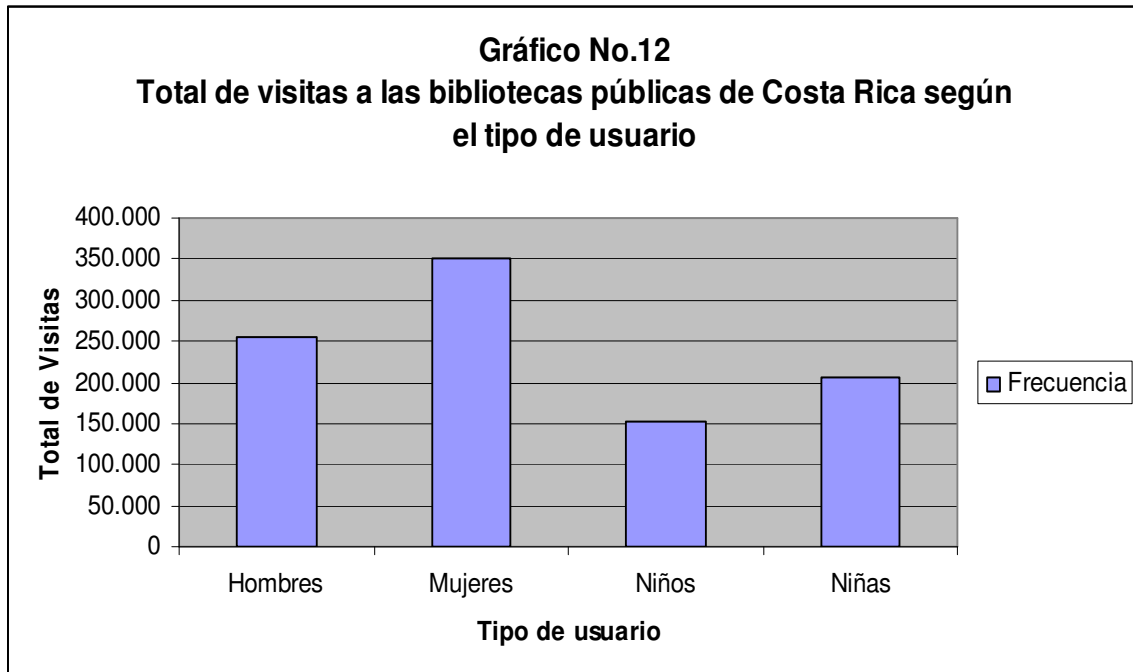
Es importante prestar atención a que el **44.8%** de las bibliotecas cuentan con la mayoría de sus documentos con fecha de publicación anterior al año 1990. Esto implica para el momento actual un retraso de 19 años, lo cual es necesario atender para que las colecciones no pierdan la vigencia que los usuarios requieren.

Usuarios de las bibliotecas públicas de Costa Rica

Por otra parte, con respecto a la cantidad de usuarios que las bibliotecas públicas atienden anualmente, el 64.3% indicó que más de 5000 personas y el resto indicaron rangos menores a los 5000 usuarios por año. De estos usuarios, el 70% de las personas entrevistadas indicó que la mayoría de los servicios son utilizados por estudiantes de primaria y secundaria, el resto agrega población investigadora, amas de casa, adultos mayores y docentes. Si bien los datos no los conocemos con exactitud ya que cierto número de bibliotecas no respondieron la encuesta, según datos suministrados por el SINABI, las bibliotecas públicas atienden anualmente un aproximado de 965.000 usuarios al año. A continuación se presenta un desglose según el tipo de usuario que visita la biblioteca.

Gráfico 12

Total de visitas a las bibliotecas públicas de Costa Rica según el tipo de usuario



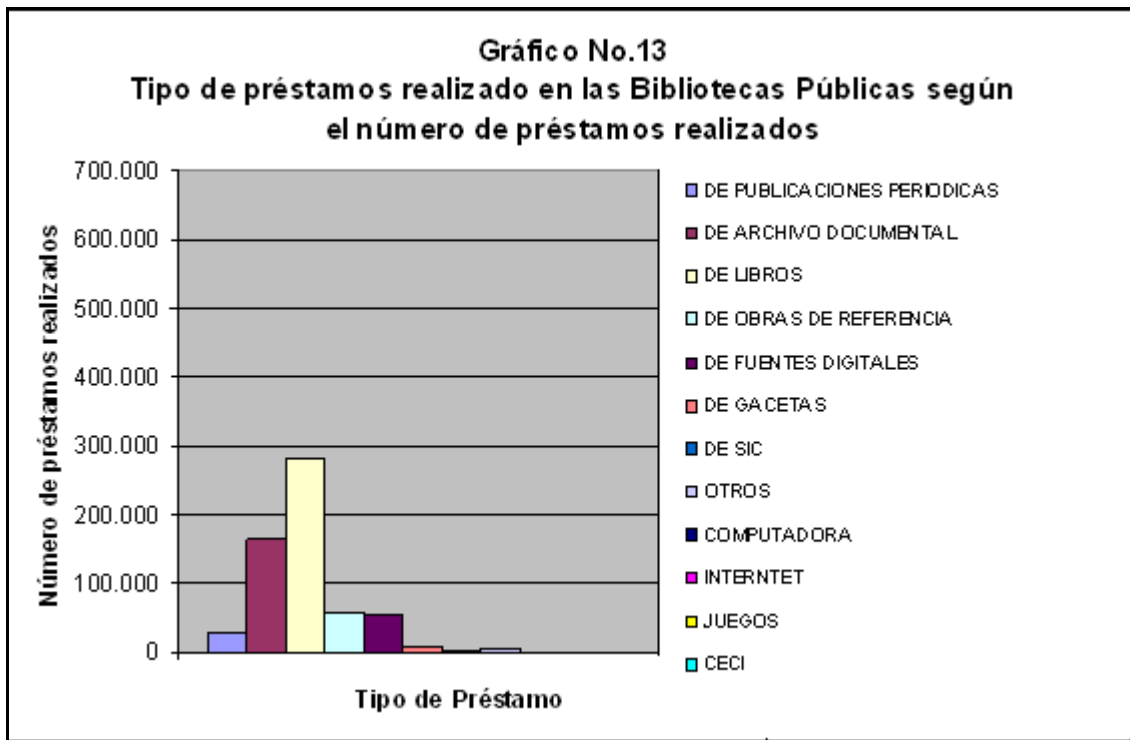
Como se puede observar la mayoría de usuarios que visitan las bibliotecas públicas del país son mujeres adultas, seguidos de los hombres, niñas y niños,

en ambos casos es importante rescatar que el sexo que prevalece para visitar las bibliotecas es el femenino, con 350.957 visitas al año.

En el gráfico 13 se desglosan los tipos de préstamos que tienen las bibliotecas públicas según la cantidad de utilización, así podemos mencionar que el servicio que más se usa en las bibliotecas públicas es el préstamo de libros seguido del archivo documental, la obras de referencia y las fuentes digitales. Es importante señalar que los libros siguen siendo una fuente de consulta importante por encima de las fuentes digitales aun cuando como hemos visto las colecciones de las bibliotecas públicas están desactualizadas.

Gráfico 13

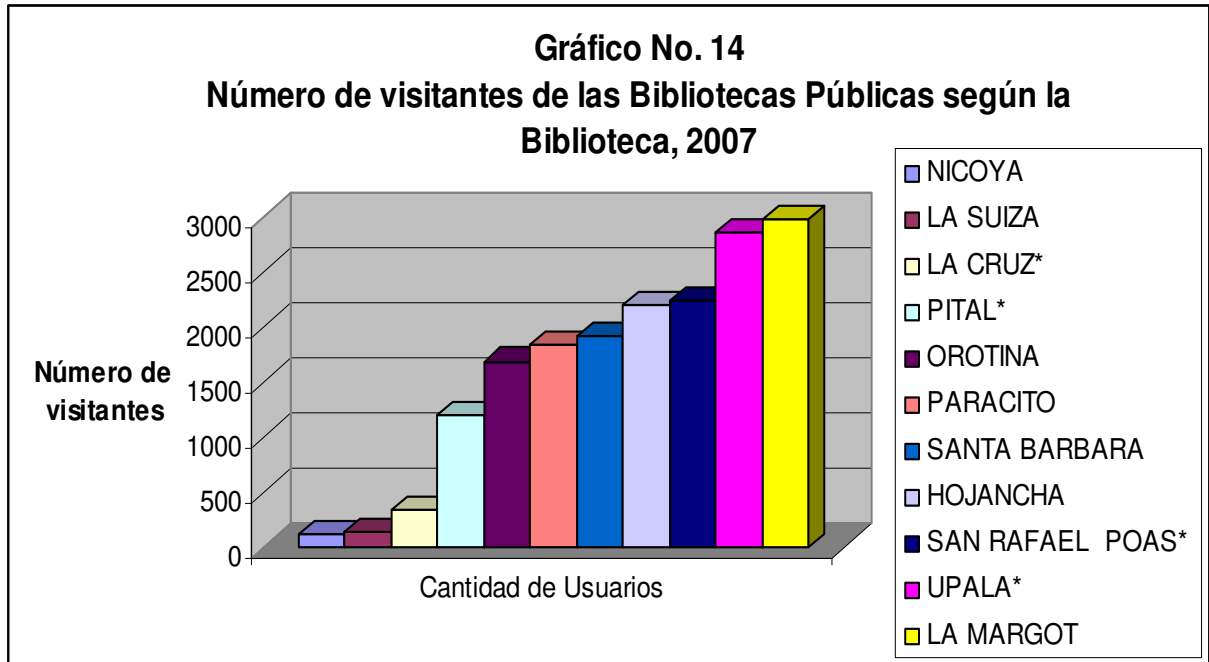
Tipo de préstamo realizado en las bibliotecas públicas según el número de préstamos realizados



También es importante mencionar que las bibliotecas menos visitadas son las de Nicoya, la Suiza, la Cruz, Pital, Orotina, Paracito, Santa Bárbara, Hojanca, San Rafael de Poas, Upala y la Margot, con un promedio anual de 500 a 3000 visitantes (Gráfico 14), muy por debajo de bibliotecas como Juan Viñas, Paraíso, Cot, Tres Ríos, Curridabat que tienen un promedio por encima de los 5000 visitantes (Gráfico 15). De igual forma los valores extremos para la afluencia de público en las bibliotecas públicas lo manejan bibliotecas como GUADALUPE, MORAVIA, PALMARES, SAN RAMON, entre otras (Gráfico 16) que son bibliotecas con un personal más capacitado, con mayor desarrollo de actividades y mejor infraestructura física. Por encima de estos valores tenemos la mayor

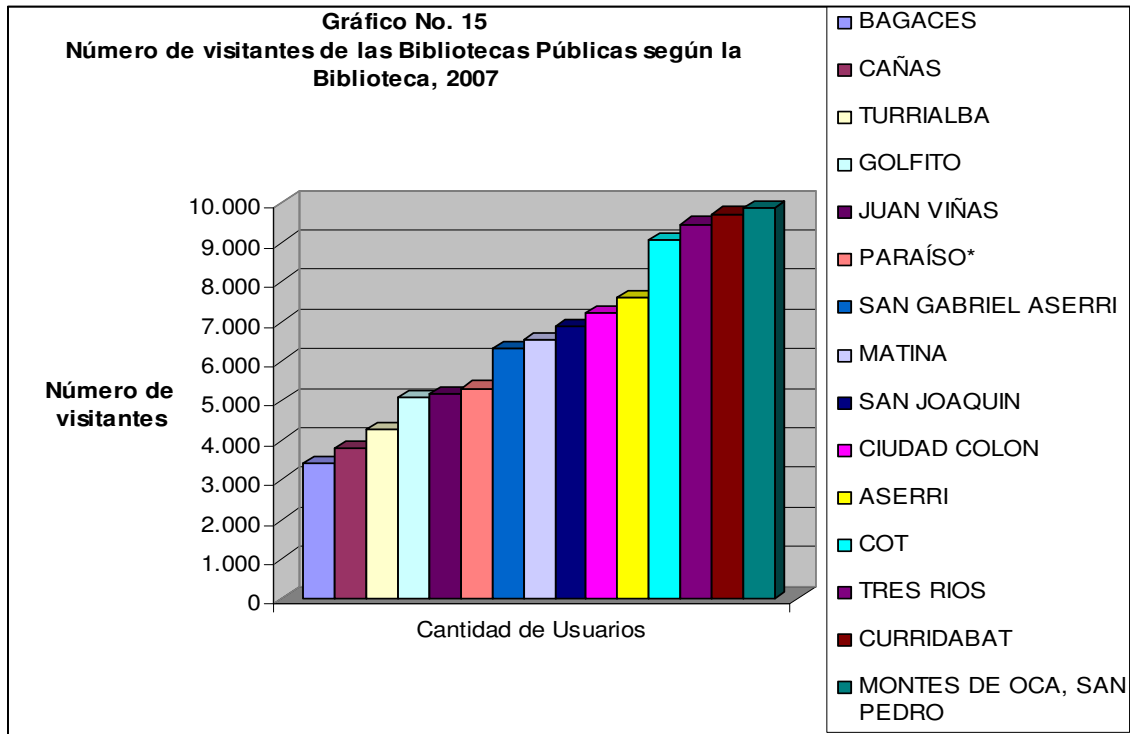
afluencia de visitantes en las Bibliotecas Públicas de LIMON, HATILLO, ALAJUELA y DESAMPARADOS, por encima de los 50.000 visitantes anualmente (Gráfico 17).

Gráfico 14
Número de visitantes de las bibliotecas Públicas Según la biblioteca, 2007



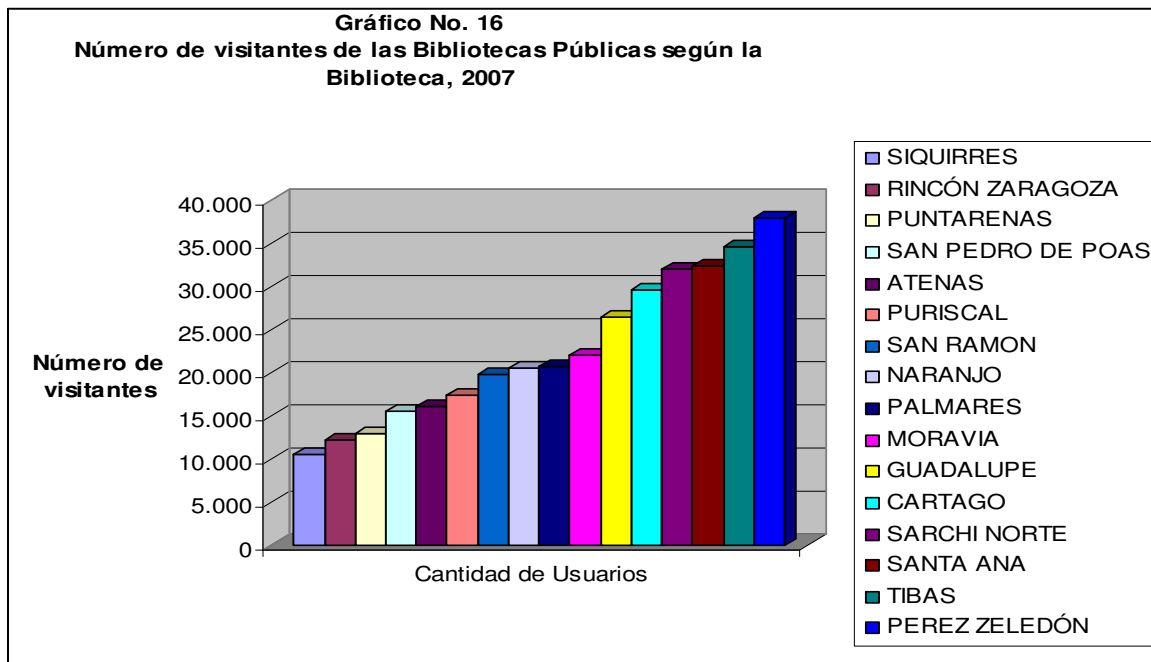
Fuente SINABI, 2007

Gráfico 15
Número de visitantes de las bibliotecas Públicas Según la biblioteca, 2007



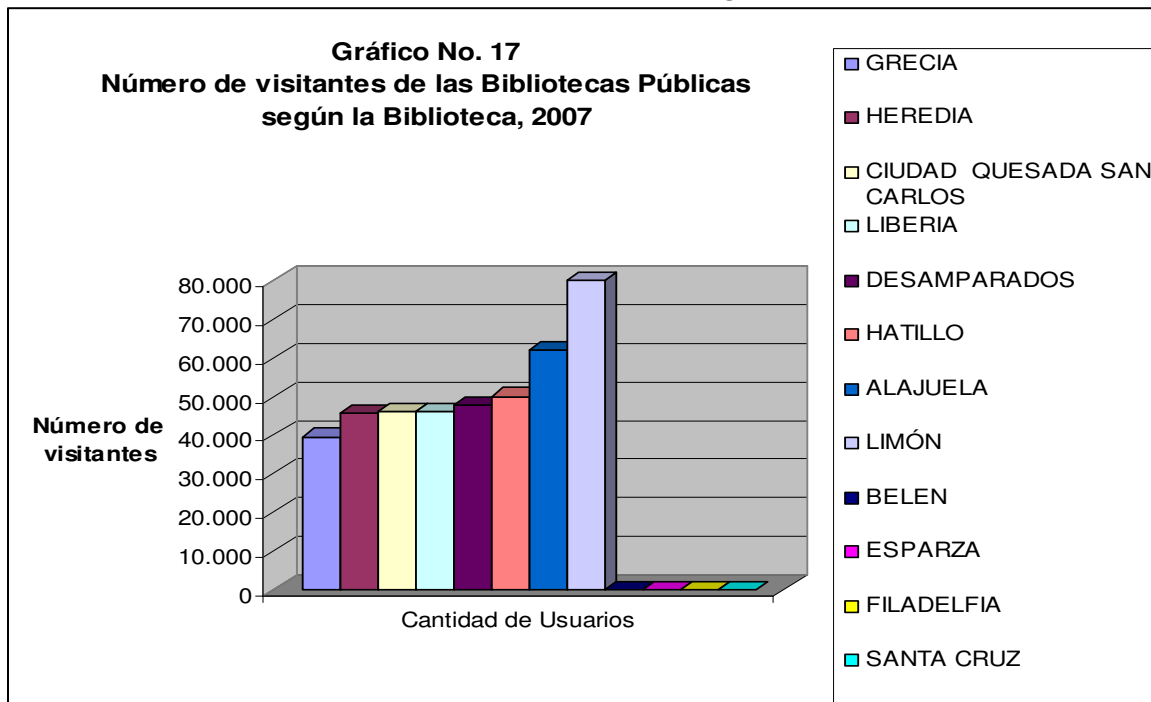
Fuente SINABI, 2007

Gráfico 16
Número de visitantes de las bibliotecas Públicas Según la biblioteca, 2007



Fuente SINABI, 2007

Gráfico 17
Número de visitantes de las bibliotecas Públicas Según la biblioteca, 2007



Nota: Los datos de las Bibliotecas Públicas de Belén, Esparza, Filadelfia y Santa Cruz, No fueron reportados

Fuente SINABI, 2007

En la Tabla 4 se desglosan las visitas de los usuarios tanto por consulta a las bibliotecas públicas como por visitas a las actividades realizadas durante el año 2007 9,950 actividades entre todas las bibliotecas públicas del país.

Tabla 4
Estadísticas de usuarios que visitan las bibliotecas públicas de Costa Rica

Datos	total
Usuarios estadísticas	725.300
hombres	208.633
mujeres	276.609
niños	106.358
niñas	133.700
Usuarios actividades	239.702
hombres	46.987
mujeres	74.348
niños	46.415
niñas	71.952
Actividades realizadas	9.550

Fuente SINABI, 2007

De esta forma se desglosa que las bibliotecas reciben anualmente por consulta de los diferentes servicios un total de 725.300 personas, más los visitantes a las actividades que se realizan con un total de 239,702 visitantes.

Otro aspecto a rescatar de las bibliotecas públicas es el uso del bibliobús, el cual se muestra en la Tabla 5 que desglosa las visitas realizadas por el Bibliobús del Sistema de Bibliotecas Públicas, el número de actividades y la población atendida. Se puede indicar que la mayoría de población atendida como era de esperar son niños y niñas en un total de 127 actividades.

Tabla 5
Actividades del Bibliobús según tipo de usuario por sexo

Total comunidades visitadas	Actividades	Niños	Niñas	Adultos	Total usuarios
36	127	2379	2568	516	5463

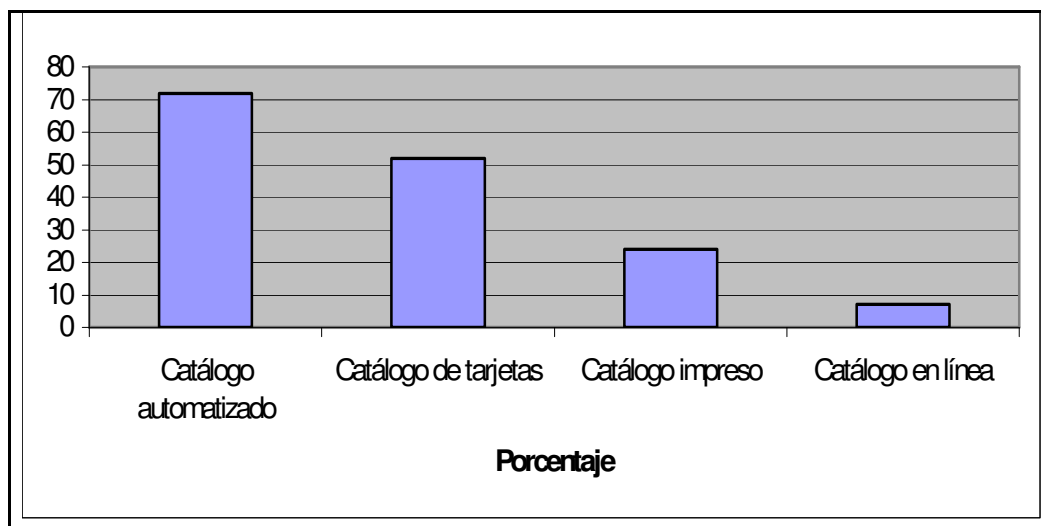
Fuente: SINABI, 2007

Procesos técnicos y automatización de las bibliotecas

En cuanto a los instrumentos de catalogación, la mayoría de personas entrevistadas indicó que no catalogan por sí mismos, sino que reciben los documentos ya catalogados por el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. Algunas personas indicaron utilizar instrumentos tales como la Lista de encabezamientos de materia para Bibliotecas y las Reglas de Catalogación Angloamericanas. Es importante mencionar que las bibliotecas públicas poseen una base de datos general en el software SIABUC de la Universidad de Colima. Algunas bibliotecas crean una base independiente para ingresar los libros y no esperar que se cataloguen los recursos dentro del propio sistema de bibliotecas. El 62% de las bibliotecas participantes en el estudio cuentan con el programa SIABUC para la automatización, el resto utiliza el software WINISIS.

El gráfico 18 muestra la disponibilidad para acceder a la información, lo cual es importante rescatar que la mayoría de bibliotecas (70%) cuentan con el catálogo automatizado a través del SINABI, otras todavía manejan el catálogo de tarjetas o la consulta por catálogo impreso de la base de datos, al carecer de páginas web las bibliotecas públicas no tienen una forma de acceder a la información en línea de los recursos con que cuentan.

Gráfico 18
Disponibilidad del catálogo en las bibliotecas Públicas



En cuanto al sistema de clasificación utilizado en todas las bibliotecas es el Dewey. Esto se considera relevante pues permite tener una colección general a nivel nacional clasificada de la misma forma y siguiendo los mismos estándares, además de recuperar la información por materia. De igual forma ocurre con los instrumentos utilizados para el análisis temático (indización) de la información, los cuales utilizan la Lista de Encabezamientos de materia y tesauros especializados. En cuanto a los demás procesos de las secciones de las bibliotecas públicas se puede mencionar que el software SIABUC permite la automatización de las diferentes secciones como circulación, préstamos y adquisiciones. A nivel general todos los procesos se encuentran automatizados, pero se le da un menor énfasis a las publicaciones periódicas y al catálogo en línea, esto posiblemente por la falta de recursos, ya que para el primero se necesita poseer una buena colección de publicaciones periódicas y el segundo necesita toda una plataforma base para acceder al catálogo en línea.

Servicios que ofrecen las bibliotecas públicas participantes en el estudio

En este apartado se realiza un análisis de los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas del país y abarca desde los servicios más ofrecidos por las bibliotecas públicas y comúnmente reconocidos y utilizados por los usuarios, hasta aquellos servicios que son ofrecidos en pocos casos pero que de igual forma tienen un impacto positivo en los procesos de alfabetización informacional de la población a la que se dirigen.

En primer instancia, es de reconocer el esfuerzo que realizan las bibliotecas públicas del país por mantener una línea de acción clara que orienta sus funciones y su razón de ser en la comunidad en particular en la que están insertas. Esto se evidencia por el compromiso que han asumido las 28

bibliotecas participantes del estudio por asegurar a sus usuarios los siguientes servicios:

- Servicio de consulta de libros a sala
- Servicio de préstamo de libros a domicilio
- Servicios de información y referencia
- Actividades para niños
- Actividades para el fomento de la lectura

Todas las bibliotecas encuestadas aseguraron tener los servicios mencionados, lo cual permite llegar a algunas conclusiones importantes:

- Los servicios de información y referencia así como la consulta a sala y domicilio de libros siguen siendo los servicios que caracterizan de forma general las funciones que cumplen las bibliotecas en la sociedad.
- Hay un interés marcado en las bibliotecas públicas por atraer población infantil y promover una cultura de lectura desde edades tempranas. Esto refuerza el motivo inicial de creación de una biblioteca como complemento y refuerzo necesario a los procesos educativos de una sociedad en particular.
- Esta función básica de las bibliotecas de facilitar servicios de acceso a la información se cumple en todos los casos, sin embargo, algunas bibliotecas continúan con un esquema más tradicional mientras que otras empiezan progresivamente a hacer significativos avances en la introducción a la alfabetización informacional con herramientas tecnológicas para lograr el acceso real de toda la población a sus servicios.
- La innovación bibliotecológica va de la mano con el uso de las nuevas tecnologías, sin embargo, por razones presupuestarias, limitaciones de recurso humano, temor al cambio entre otras, existen aún bibliotecas que no han superado la brecha digital y se limitan a continuar brindando los mismos servicios que se ofrecían un siglo atrás.
- Trascender de la consulta de libros en sala al acceso permanente a la información a través de medios digitales y en línea, no solo sugiere un cambio en el tipo de servicios que ofrecen las bibliotecas, sino toda una transformación paradigmática en cuanto al quehacer bibliotecológico. Se debe superar la visión asistencialista que considera a los usuarios como personas dependientes de los servicios de la Biblioteca y lograr una cultura de alfabetización informacional donde la biblioteca sea un medio y no un fin en si mismo; es decir, donde el objetivo no sea atraer personas para aumentar el número de visitas anuales y mejorar los presupuestos, sino promover una cultura de capacitación en el uso de las tecnologías y

la forma en que se convierten en herramientas útiles para la vida cotidiana en la medida en que los usuarios sepan utilizarlas y aplicarlas a la realidad cotidiana

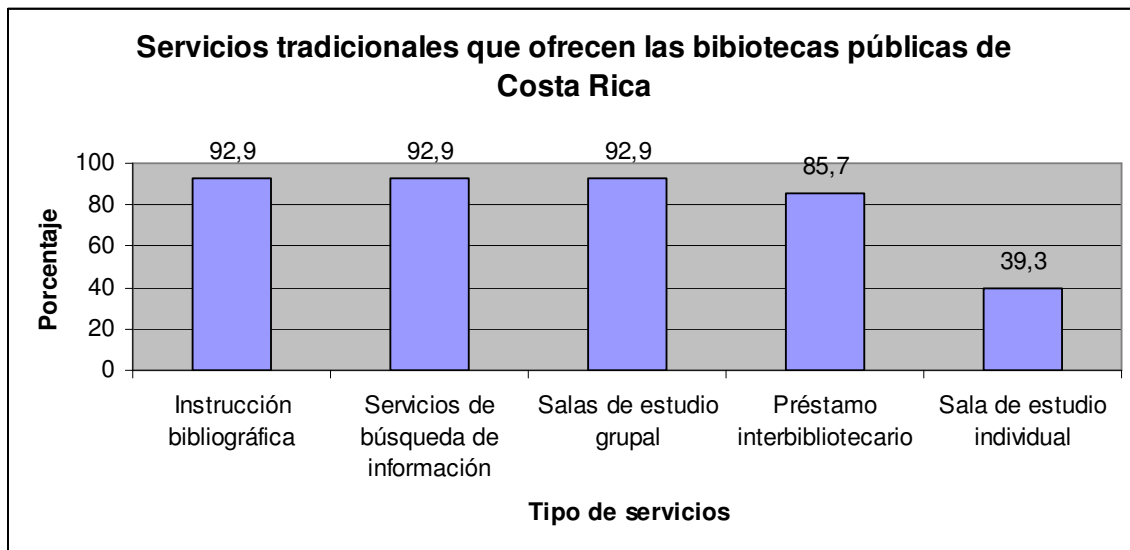
Por otra parte, los siguientes datos permitirán ir analizando los servicios que se están ofreciendo en la mayoría de las bibliotecas públicas, dejando de lado algunas que aún no los ofrecen.

Servicios Tradicionales

Por servicios tradicionales se entenderá aquellos servicios que han sido tradicionalmente característicos de las bibliotecas y tienen que ver con el acceso a información por medio de recursos físicos que deben ser consultados de forma presencial en las instalaciones de la biblioteca.

El siguiente gráfico muestra el comportamiento de los datos obtenidos por la encuesta a encargados de las bibliotecas públicas del país, con respecto a este tipo de servicios:

Gráfico 19
Servicios tradicionales que ofrecen las Bibliotecas públicas tradicionales.



Como puede observarse en el gráfico hay un importante esfuerzo por parte de las bibliotecas públicas del país por destinar tiempo y recursos a la instrucción bibliográfica; es decir, se nota un compromiso por dotar a los usuarios de las herramientas necesarias para comprensión y el uso de la información requerida. Este es el primer paso en alfabetización informacional, dotar a los usuarios de los conocimientos y experiencias necesarias para buscar, encontrar y utilizar información que satisfaga sus necesidades.

Al mismo tiempo, se observa un alto índice de servicios de búsqueda de información. Esto sugiere que el estado actual en cuanto a alfabetización

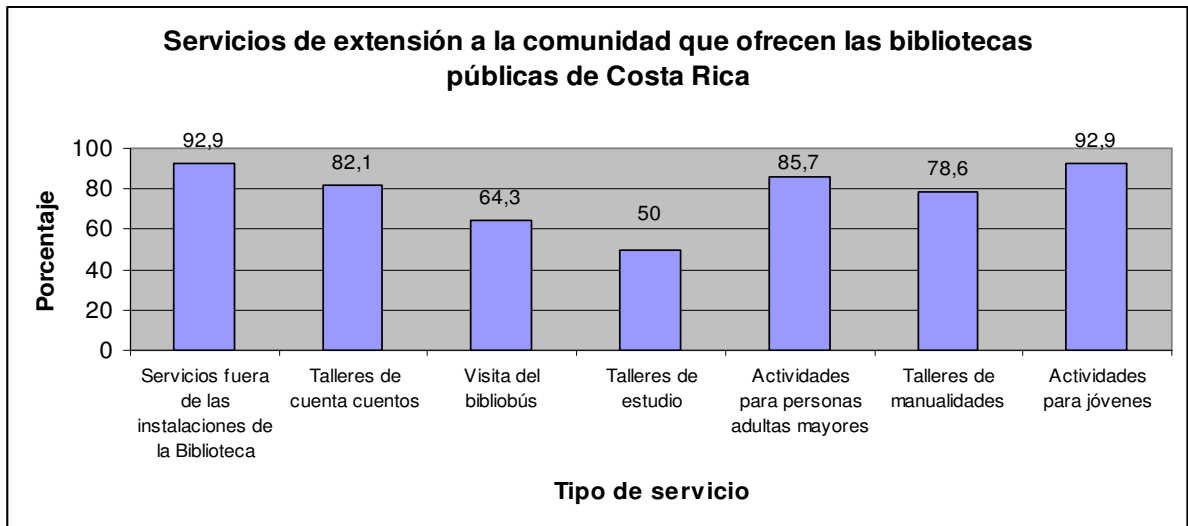
informacional presenta un doble patrón: por un lado hay un esfuerzo importante en los encargados de bibliotecas públicas por instruir a las personas en la búsqueda y recuperación de información, pero simultáneamente hay una tendencia marcada entre los usuarios por delegar esta responsabilidad en el bibliotecólogo, disminuyendo su compromiso con la búsqueda de la información que requiere. Esto es parte del cambio que debe gestarse a nivel cultural, donde el bibliotecólogo debe convertirse en un agente de promoción de aprendizajes, motivando a sus usuarios a ser partícipes en las búsquedas de información.

Servicios de extensión a la comunidad

Por servicios de extensión a la comunidad se entiende todas aquellas actividades y funciones particulares que cumplen las bibliotecas en la comunidad y que implican la participación activa de sectores específicos de la población; es decir aquellas actividades en las que las personas beneficiarias trascienden a los usuarios diarios que atiende la biblioteca.

En el siguiente gráfico se puede observar el porcentaje de bibliotecas que ofrecen servicios de este tipo:

Gráfico 20
Servicios de extensión a la comunidad que ofrecen las Bibliotecas Públicas de Costa Rica



La proyección que la biblioteca pública pueda tener en una comunidad depende de la cobertura de sus servicios así como de la cantidad y calidad de actividades que realice que vinculen a sectores específicos de la población con el quehacer cotidiano de la biblioteca. De acuerdo con el gráfico anterior, se puede concluir que la mayoría de las bibliotecas públicas de Costa Rica, realizan actividades fuera de sus instalaciones, como por ejemplo en escuelas, colegios, centros comunales, etc. Este esfuerzo es importante porque permite ampliar la cobertura

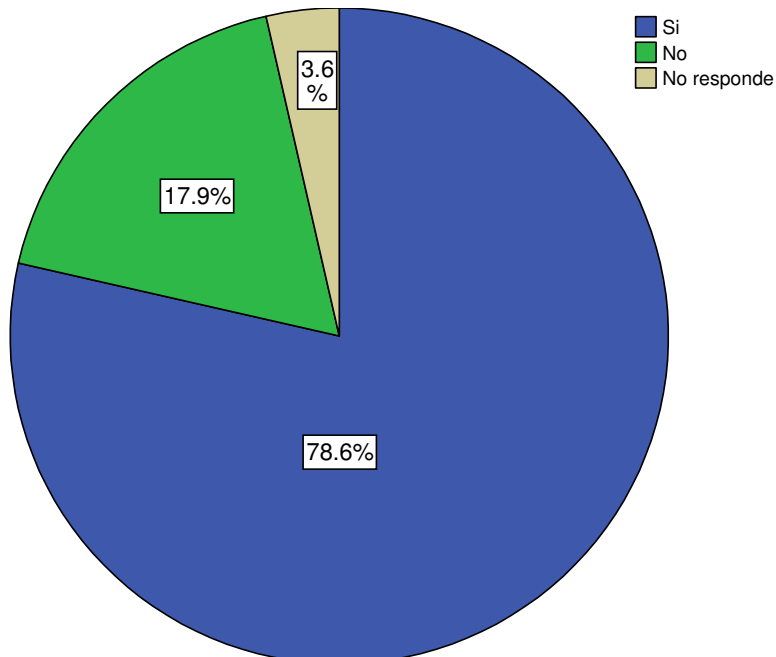
de los servicios llegando a lugares donde la convocatoria puede resultar más exitosa.

Se evidencia además el compromiso de las bibliotecas públicas por desarrollar actividades que garanticen la equidad en el acceso y la igualdad de oportunidades, realizando por ejemplo actividades específicas para niños como los talleres cuenta cuentos (82.1%), actividades para jóvenes (92.9%) y para adultos mayores (85.7%). Esto resulta muy importante, en la medida que permite concluir que las bibliotecas públicas del país fortalecen con sus acciones el lema de que la biblioteca es “para todos” y se esfuerzan por garantizar opciones de participación para todas las edades.

Uso de Internet

Del total de bibliotecas encuestadas, 78.6% afirman tener conexión a Internet disponible tanto para el personal como para usuarios y esa misma cantidad indica ofrecer servicios de capacitación para usuarios en el uso de esta herramienta tecnológica. La distribución porcentual se puede observar en el siguiente gráfico:

Gráfico 21
Servicio de Internet en las Bibliotecas Públicas de Costa Rica



Existen en total un 17.9% de bibliotecas del total encuestadas que no ofrecen el servicio de Internet, lo cual resulta preocupante, dado el avance progresivo de la era de la información, es importante destacar que aún existan en el país bibliotecas públicas que no cuenten con este recurso esencial y básico para

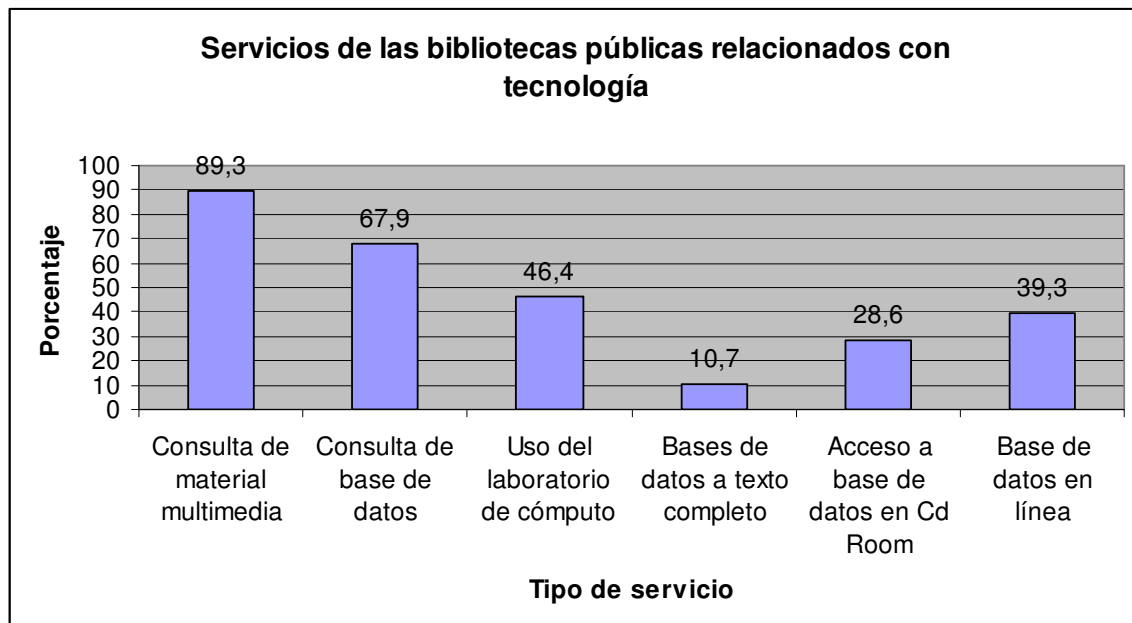
ofrecer servicios de calidad en el área de la alfabetización informacional y por ende en el desarrollo del gobierno digital.

Otros servicios relacionados con tecnologías de información

Si bien Internet es una herramienta muy valiosa en el proceso de alfabetización informacional de una población determinada, no es la única. Existen otros servicios que ofrecen las bibliotecas públicas que coadyuvan en la capacitación de usuarios, especialmente en cuanto a la filosofía que debe regir toda biblioteca de promover los procesos de “aprender a aprender”. No se trata de que las bibliotecas sean un centro donde el usuario llega y consulta, y un profesional especializado le encuentra la información que requiere, sino que se busca educar a los usuarios progresivamente en el reconocimiento de sus propias necesidades informacionales, garantizar el acceso y promover una cultura de evaluación y uso adecuado de esa información encontrada.

En este sentido, el siguiente gráfico muestra el porcentaje de bibliotecas públicas que ofrecen servicios que se orientan a cumplir con esta función.

Gráfico 22
Servicios de las Bibliotecas Públicas relacionadas con tecnología.



Como puede observarse menos de la mitad de las bibliotecas públicas del país cuentan con laboratorio de cómputo y solo una pequeña minoría ofrece a sus usuarios el acceso a bases de datos a texto completo. Estos indicadores lo que nos indica nuevamente la necesidad de dotar a estas instituciones de recursos financieros, humanos y de capacitación que le permitan colaborar efectivamente en la disminución de la brecha tecnológica entre clases sociales dominante actualmente en la sociedad.

La biblioteca pública, como centro de encuentro de la sociedad, debería contar con los recursos necesarios para dotar de las herramientas tecnológicas requeridas por aquellas personas que no tienen un acceso propio a estos medios de comunicación e información.

Igualmente, y continuando con el tema de la alfabetización informacional, es interesante observar que aún existe una de cada 10 bibliotecas públicas del país que no ofrecen el servicio de material multimedia a sus usuarios; sumado a eso, más de 3 de cada 10 bibliotecas no ofrece el servicio de consultas a bases de datos.

Estos datos arrojan indicadores importantes acerca de cuáles son las áreas que se deben reforzar a nivel del sistema de bibliotecas públicas del país, pues mientras unas pocas bibliotecas ofrecen muchos servicios ligados a la tecnología y procuran el desarrollo de un proceso constante de alfabetización informacional de la población a la que sirven, otras bibliotecas no cuentan ni siquiera con los recursos mínimos para garantizar servicios que introduzcan a sus usuarios en el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

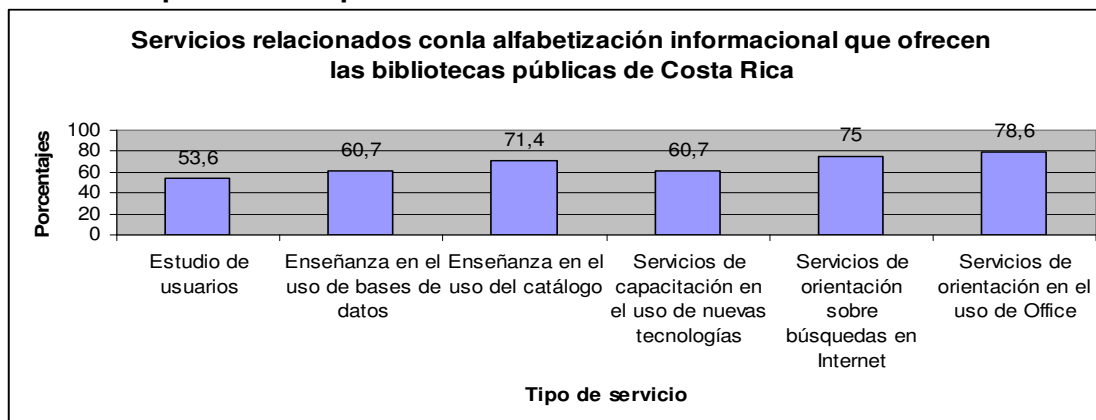
En este sentido, es conveniente recordar los tres principios estipulados por la IFLA en cuanto a la alfabetización informacional, y que tienen que ver con el acceso a la información, la evaluación y discriminación de esa información y el uso o aplicación a la vida cotidiana o la satisfacción de la necesidad que originó la búsqueda. En este sentido, en Costa Rica tenemos actualmente bibliotecas que no cuentan aún con los recursos necesarios para garantizar el acceso libre y en igualdad de oportunidades a la información. Evidentemente, si no se puede garantizar el acceso, menos aún podemos valorar su función en la promoción de la evaluación y el uso de la información en sus usuarios.

Servicios relacionados directamente con la alfabetización informacional

Se han incluido en esta categoría aquellos servicios que tienen relación directa con la capacitación y/o sensibilización de los usuarios de las bibliotecas públicas del país en cuanto a la mejor forma de buscar, evaluar y utilizar la información. Se destacan de forma predominante las acciones realizadas en materia de capacitación de nuevas tecnologías.

Los datos porcentuales que permiten comprender la realidad de las bibliotecas en Costa Rica en ese sentido se muestran en el siguiente gráfico:

Gráfico 23
Servicios relacionados con la alfabetización informacional que ofrecen las bibliotecas públicas del país



Se incluye como primer aspecto a considerar el estudio de usuarios por una razón muy importante. Tradicionalmente, el estudio de usuarios ha tendido a confundirse con las estadísticas en cuanto a las personas visitantes de la biblioteca. Normalmente se incluyen datos acerca del tipo de servicio que solicitan, edad del usuario, condición del préstamo, entre otros. Sin embargo, es importante recordar que el estudio de usuarios debe arrojar datos importantes acerca de las necesidades de información de la población a la cual está sirviendo la biblioteca, y esto tiene una relación directa con la formulación y ejecución de otro tipo de servicios orientados a satisfacer esas necesidades.

Por todo lo anterior, resulta preocupante que casi la mitad de las bibliotecas públicas del país no realicen este tipo de estudios (53.6%). El riesgo que se corre es que los servicios, la información que se proporciona y las actividades que se planean y ejecutan desde la biblioteca no estén respondiendo a las necesidades reales de la población, las cuales son cambiantes y deben estarse investigando periódicamente para asegurar una atención de calidad.

Es muy alentador encontrar que aproximadamente el 70% de las bibliotecas públicas del país indican estar realizando esfuerzos por desarrollar capacitaciones para sus usuarios en cuanto al uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Esto sugiere la necesidad de tomar acciones en dos sentidos: por una parte, es necesario prestar atención urgente al 30% restante, dotarles de recursos financieros, de personal humano y de recursos materiales para que puedan incluir este tipo de servicios en su oferta a la comunidad.

Por otra parte, es importante además destinar recursos para capacitar a las personas encargadas de impartir este tipo de cursos, sean los encargados de las bibliotecas o demás personal contratado; esto con el objetivo de maximizar los recursos y sacar el mayor provecho a este tipo de actividades. Si se están realizando este tipo de capacitaciones, es indispensable que el personal de las

bibliotecas esté actualizado en cuanto al tema de alfabetización informacional, para poder multiplicar así su conocimiento en los usuarios de su biblioteca.

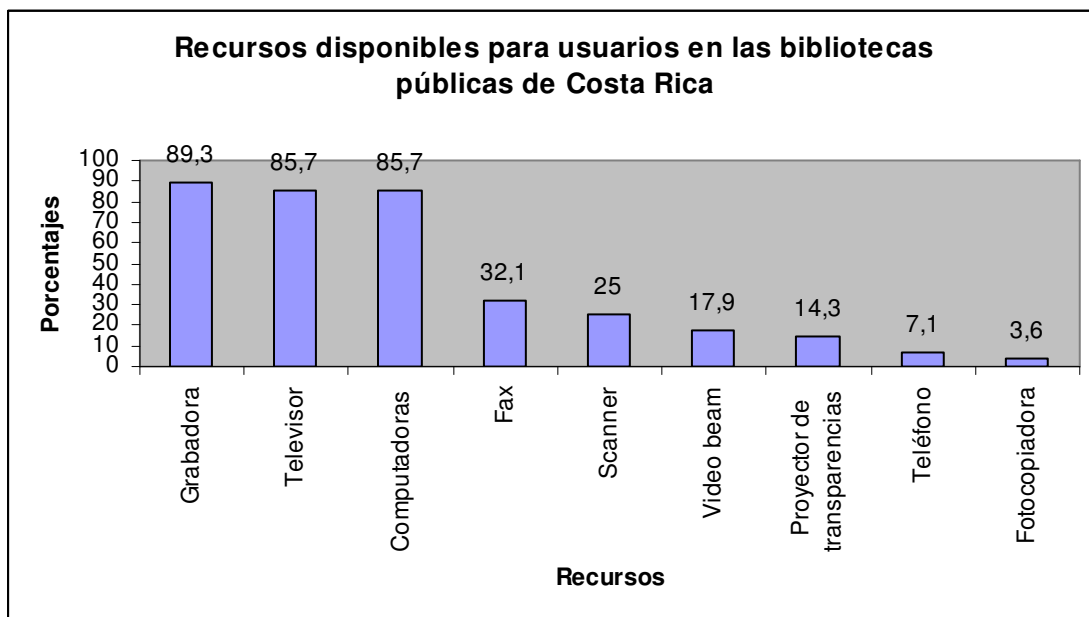
Recursos disponibles en las bibliotecas públicas que posibilitan los procesos de alfabetización informacional y gobierno digital

El tema del acceso a los trámites mediante el concepto de gobierno digital, exige como requisito fundamental una revisión profunda acerca de los recursos materiales y equipo tecnológico con el que cuentan las bibliotecas públicas del país. Como se mencionó anteriormente, en una biblioteca que no tenga acceso a Internet, es difícil instaurar una política de promoción de las facilidades del gobierno digital en la población.

Con el objetivo de realizar ese análisis, se presenta el siguiente gráfico, que contiene una ponderación de los principales recursos materiales con los que cuentan las bibliotecas:

Gráfico 24

Recursos disponibles para usuarios en las bibliotecas públicas del país.



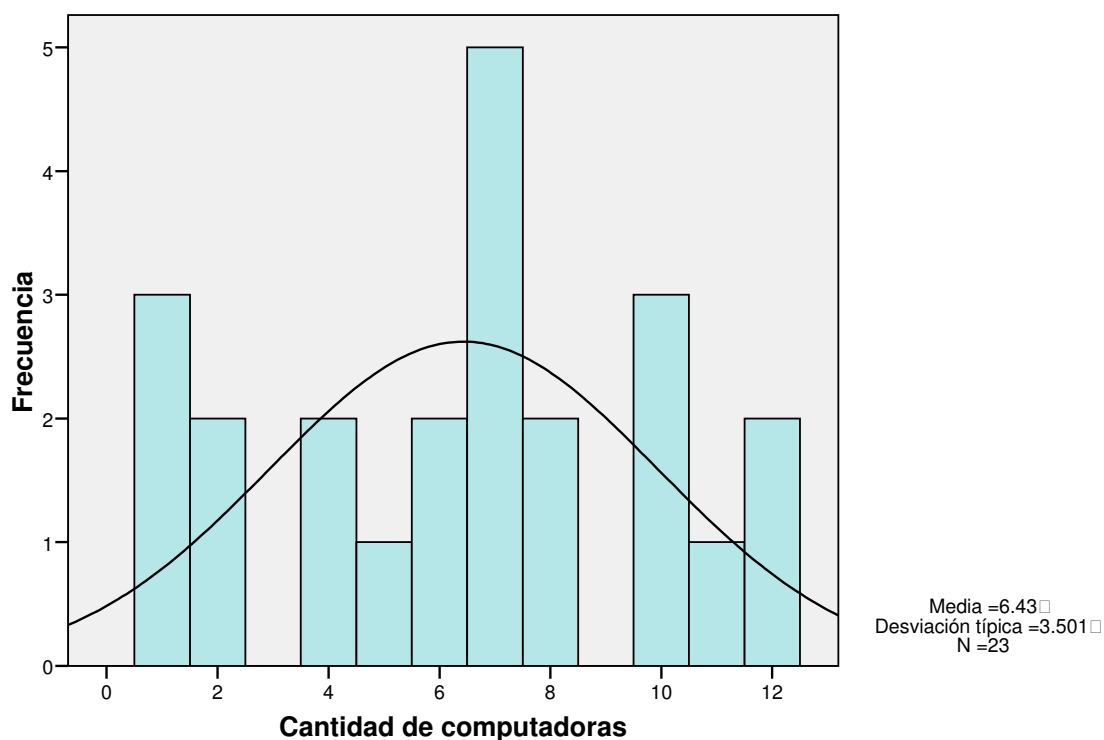
Es importante destacar que, para efectos del análisis relacionado con gobierno digital, se hace énfasis en este apartado en los recursos que están disponibles para los usuarios, haciendo la debida aclaración de que muchas otras bibliotecas cuentan con los recursos mencionados pero solo son para uso del personal.

Como puede observarse, alrededor del 85% de las bibliotecas tiene al menos un televisor, una grabadora y una computadora disponible para sus usuarios. Esto

es un recurso importante, especialmente la computadora, en cuanto a las posibilidades que abre para que las personas puedan irse involucrando cada vez más en los procesos de gobierno digital.

La brecha en cuanto a asignación de recursos entre las bibliotecas queda evidenciada en el siguiente gráfico, en el que se expone el número de computadoras disponibles para usuarios en cada biblioteca:

Gráfico 25
Número de computadoras por biblioteca pública disponibles para los usuarios



Como puede apreciarse, el promedio es de 7 computadoras por biblioteca, sin embargo, al no ser una curva con tendencia normal, este promedio está afectado por valores extremos. Así como existen bibliotecas que tienen solo una o dos computadoras disponibles para los usuarios, hay otras que tienen once o doce. Esto evidencia las diferencias en cuanto al tipo de servicios y ante todo de cobertura que podrían tener las diferentes bibliotecas públicas del país en cuanto a la promoción del gobierno digital. Con solo una computadora disponible para usuarios esta labor será más difícil que aquellos casos en los que se cuenta con un laboratorio equipado con 10 computadoras disponibles para los visitantes.

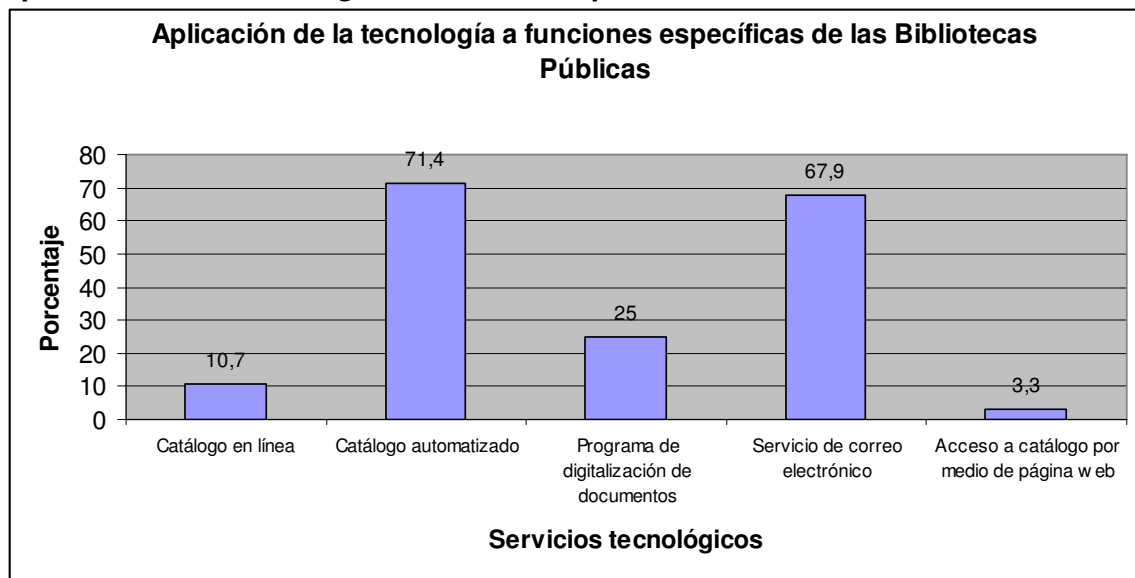
Otro aspecto importante y que es de lamentar, es que menos del 30% de las bibliotecas cuentan con fax, scanner y video beam, recursos necesarios si se quiere pensar en el desarrollo de actividades de comunicación tales como video

conferencias, exposiciones de expertos, intercomunicación con otras bibliotecas o centros de información, entre otros.

El panorama es aun menos favorable en cuanto al proyector de transparencias, fotocopidora y teléfono. Menos del 15% de las bibliotecas públicas del país lo ofrecen como servicio a sus usuarios, lo cual evidentemente, reduce las posibilidades de que la biblioteca sea percibida por los usuarios como un lugar de encuentro donde pueden facilitársele trámites y recursos mediante los procesos de gobierno digital ya instaurados en el país.

Por otra parte, es del interés del presente estudio indagar acerca del uso que se le da a los recursos tecnológicos como medio para innovar en los servicios de las bibliotecas y ampliar la cobertura de los mismos. El siguiente gráfico muestra las ponderaciones en cuanto al nivel de aplicación de la tecnología a funciones específicas de las bibliotecas públicas del país:

Gráfico 26
Aplicación de la tecnología a funciones específicas de las Bibliotecas Públicas.



Como puede observarse existen deficiencias severas en cuanto a los programas de digitalización de documentos, la oferta del catálogo en línea (**10.7%**) y por medio de la página web (**3.3%**). Porcentajes tan reducidos en estas dos últimas categorías, permiten visualizar todos los recursos que aún le hacen falta a las bibliotecas públicas del país para poder comprometerse en un cambio cultural que culmine con la alfabetización informacional de las comunidades en las que están insertas.

No basta con el compromiso personal y profesional de los encargados de las unidades de información, la necesidad en cuanto a dotación de recursos no puede negarse y mientras no se solventa, lo más que podrá conseguirse son

esfuerzos aislados y, probablemente, desarticulados, de aquellas bibliotecas que cuentan con un poco más de recursos y los destinan a este objetivo.

La Alfabetización Informacional y el Gobierno Digital: El papel de las Bibliotecas Públicas en Costa Rica

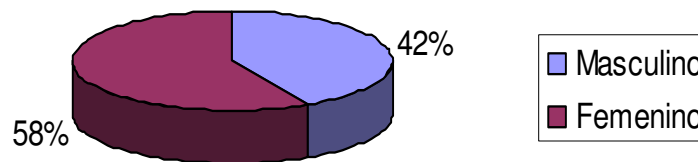
Unos de los principales objetivos que se persigue alcanzar en este capítulo es el de conocer las necesidades de los usuarios de las bibliotecas públicas del país en materia de arquitectura informacional según principios de la IFLA, alfabetización informacional y de acceso al gobierno digital.

Para este apartado, el estudio recolectó la opinión de un total de 1002 personas, distribuidas de la siguiente forma según su sexo:

Gráfico 27

Sexo de la persona entrevistada

Sexo de la persona entrevistada



Como puede observarse, aún cuando la selección fue al azar, se logró una representación parcialmente equitativa entre hombres y mujeres. La concentración de la mayoría de la población entrevistada en el sexo femenino obedece a razones sociales de distribución de las tareas por género. Debido a que las encuestas fueron realizadas de manera telefónica, en días hábiles y en su mayoría en horarios diurnos, es comprensible que la mayor cantidad de llamadas fueran atendidas por mujeres.

Lo mismo ocurre con la distribución por edad de la población, como puede observarse en la siguiente tabla:

Tabla 6

Edad de la persona entrevistada

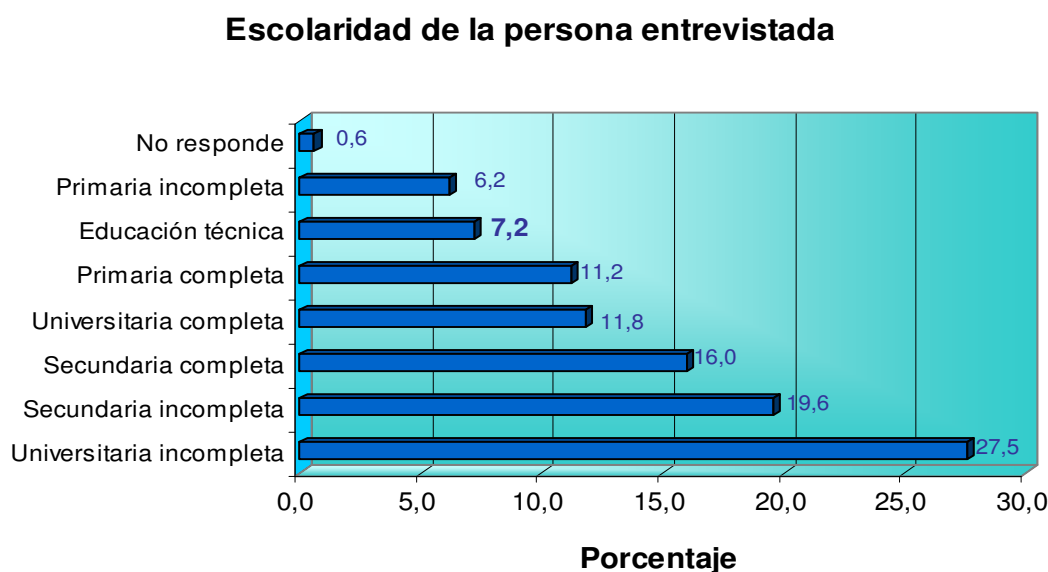
Rango de edad	Porcentaje
Menor de 18 años	10,8
De 18 a 25 años	34,9

De 26 a 35 años	15,2
De 36 a 45 años	17,6
De 46 a 55 años	14,0
De 56 a 65 años	5,0
Mayor de 66 años	2,6

La distribución de los datos permitió la representación de todos los grupos de edad, con especial preponderancia de jóvenes, sin embargo, se logró incluir población adulta y representantes de adultos mayores. El tema de alfabetización informacional y acceso al gobierno digital es un tema sensible por rango de edad, por lo cual resulta muy importante tener en cuenta la distribución señalada en la tabla anterior para el análisis y comprensión de los resultados que se presentarán a continuación.

De igual modo, la variable nivel de escolaridad también resulta determinante en cuanto al tema que se está tratando, ya que se podría intuir que, a mayor nivel educativo, mayor nivel de conocimiento, acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación. La distribución de la población participante en cuanto a su escolaridad se representa en el siguiente gráfico:

Gráfico 28
Escolaridad de la persona entrevistada



Como puede observarse, el **63%** de las personas entrevistadas han tenido algún grado de acceso a la educación secundaria, ya sea que se encuentren actualmente cursándola, ya han obtenido su diploma de conclusión de estudios o se encuentran cursando alguna carrera universitaria. Esto nos permite indicar que la mayoría de la población entrevistada a tenido un nivel de educación más allá de la primaria básica, lo que aumenta sus posibilidades de conocer y

acceder a los servicios propios de las tecnologías de información y comunicación.

En cuanto al lugar de residencia de la población, se incorporaron grupos representativos de las provincias del país. La distribución de los datos se observa en la siguiente tabla:

Tabla 7
Porcentaje de la muestra por provincia de residencia de las personas entrevistadas

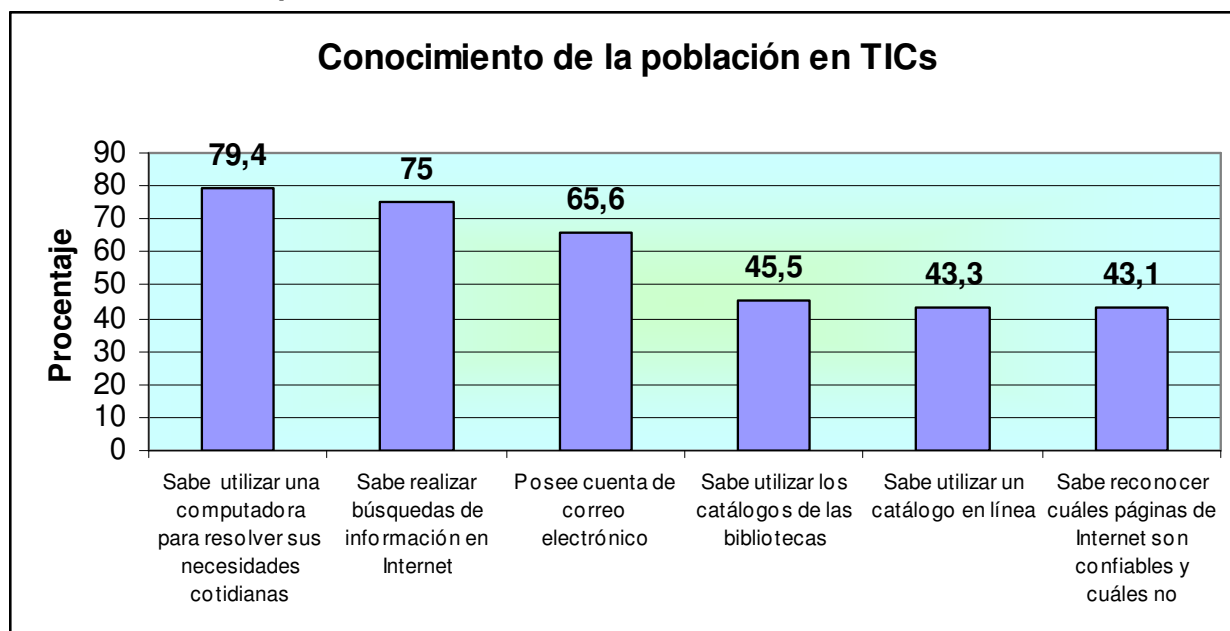
Cartago	27,3
San José	27,1
Puntarenas	16,4
Limón	9,8
Alajuela	7,4
Heredia	7,2
Guanacaste	4,2

Nivel de conocimiento de la población en cuanto al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación

Para poder hablar de alfabetización informacional, es necesario indagar el grado de conocimiento de la población acerca de las tecnologías de información y comunicación y la forma en la que las aplican a su vida cotidiana y a la resolución de sus necesidades. Por lo tanto, una persona alfabetizada informacionalmente no es aquella que sabe que existen ciertos recursos de información y tecnología, pero no los usa; sino todo lo contrario, el uso y la aplicación de las TIC's en la resolución de problemas cotidianos es uno de los factores relevantes para considerar una persona o población alfabetizada.

Es claro que las tecnologías de información y comunicación que existen en el mundo actualmente constituyen una lista prácticamente infinita. Sin embargo, existen algunas que son las de mayor uso y facilidad de acceso para la población. En el siguiente gráfico, se muestran los datos arrojados por el estudio acerca del uso que le da la población a estos recursos.

Gráfico 29
Conocimiento de la población en TIC'S



Como puede observarse, 8 de cada 10 personas entrevistadas afirma saber utilizar una computadora para resolver sus necesidades cotidianas. Este es un porcentaje muy elevado, que sin embargo, muestra una clara diferenciación de acuerdo con el grupo de edad. Del total de personas que tienen una edad comprendida entre los 18 a 50 años, un 95% afirmó saber usar el equipo, mientras que en el rango de edad comprendido entre los 56 a 65 años, este porcentaje desciende hasta llegar a un 40%. Evidentemente, la población joven y adulta joven recibe mayor cantidad de estímulos para reconocer el uso de la computadora como una necesidad personal.

Claramente, la misma tendencia se marca en cuanto al nivel de escolaridad, asegurando que, a mayor nivel educativo, mayor conocimiento en el uso de la computadora para la resolución de los problemas cotidianos. En el caso de las personas que tienen primaria incompleta, 41.9% afirma saber utilizarla, el porcentaje no varía en comparación con el grupo con primaria completa, registrándose un 41.1%. El ingreso a la secundaria marca un avance significativo en este campo, pues el porcentaje de personas que aun tendiendo la secundaria incompleta afirman conocer el uso de la computadora asciende a un 73.5%, y continua en ascenso de la siguiente forma: población con secundaria completa un 83.8%, educación técnica un 91.8%, universidad incompleta un 95.7% y universidad completa un 93.2%.

En el caso de las búsquedas de información por Internet ocurre el mismo fenómeno, del total de la población, como pudo apreciarse en el gráfico 29, un 75% afirmó poder desarrollar esta tarea, sin embargo, este porcentaje baja a un

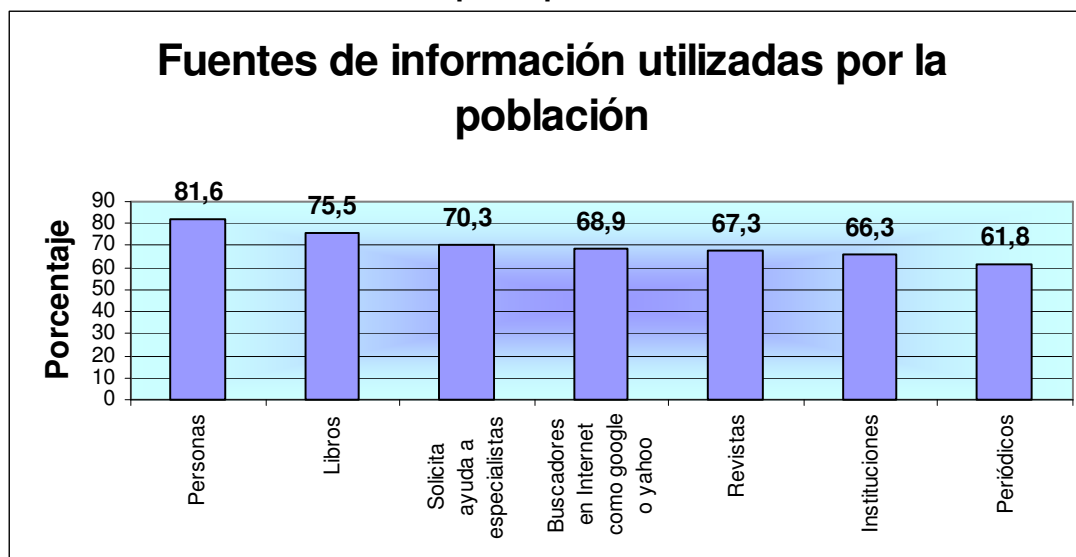
45.7% en personas de 46 a 55 años, y a un 32% en el grupo de edad comprendido entre los 56 a 65 años.

Por otra parte, el uso de tecnologías de información un poco más especializadas hace que disminuya el porcentaje total de la población que los utiliza, mostrando los datos porcentajes por debajo del 50% para las variables que miden el conocimiento de la población en el uso de los catálogos de las bibliotecas, los catálogos en línea y el reconocimiento de páginas seguras e inseguras en Internet. El lugar en el que se reporta un mayor porcentaje de personas que conocen los catálogos de las bibliotecas corresponde a la provincia de Limón, con un 51% y la provincia con menor porcentaje en esta variable corresponde a San José con un 41.2%.

Gestión del conocimiento, búsqueda y recuperación de información

Siguiendo con los principios de la IFLA, un criterio para considerar a una persona alfabetizada informacionalmente consiste en la habilidad para reconocer su necesidad de información, buscarla y aplicarla a su realidad de manera eficiente. Por esta razón, se consultó a la población sobre las principales fuentes de información que utilizan. Los resultados encontrados se presentan en el siguiente gráfico:

Gráfico 30
Fuentes de Información utilizadas por la población

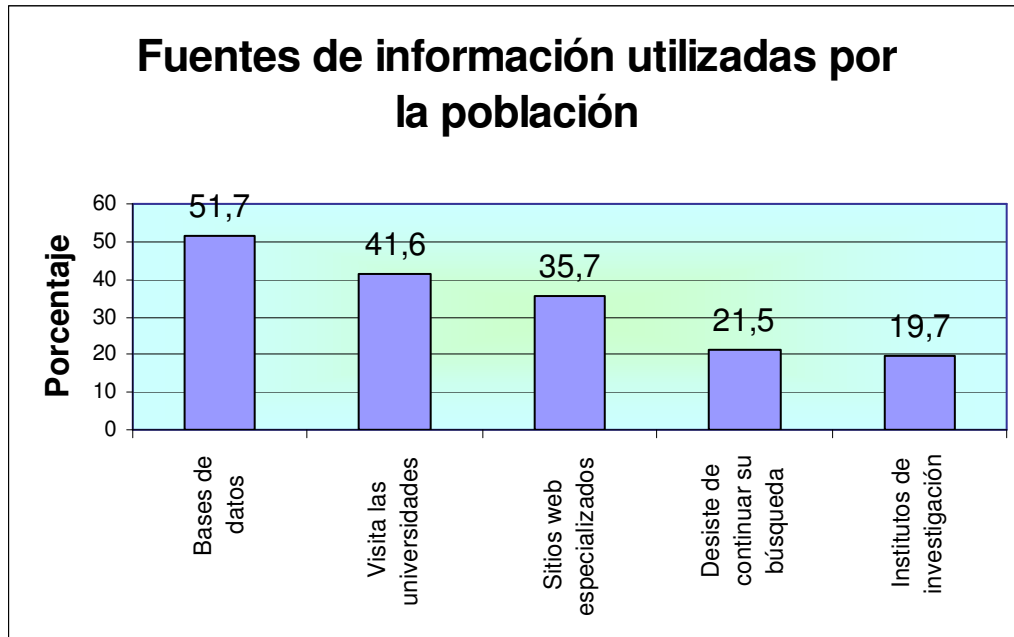


Más de la mitad de la población, señala como fuentes de información prioritarias aquellas que tienen que ver con el conocimiento popular o especialista, específicamente con consultas verbales, o bien con las fuentes tradicionales de información como libros, revistas o periódicos. Resulta interesante que un 66.3% de las personas entrevistadas recurre a instituciones públicas o privadas para solicitar información cuando la requiere. Esto puede considerarse un factor que

promueva la disminución de la brecha digital en la población, especialmente en la medida en que las instituciones estén preparadas para satisfacer de forma eficiente y eficaz las demandas de información de sus usuarios.

El uso de fuentes de información no convencionales presenta una notable disminución en el acceso y uso que le da la población, tal como puede observarse en el siguiente gráfico:

Gráfico 31
Fuentes de Información utilizadas por la población



Como puede observarse, más de 6 de cada 10 personas no consulta sitios web especializados, aún cuando más del 70% de esta misma población había afirmado saber utilizar una computadora para resolver sus necesidades cotidianas y tener conocimientos en el manejo de Internet. En este aspecto es necesario recordar que la alfabetización informacional requiere que la persona no solo sepa buscar, sino que pueda discriminar acerca de qué, dónde y cómo buscar. Este dato, nos aumenta un poco más la brecha digital, en la medida en que la mayoría de la población no utiliza la consulta a sitios web especializados para encontrar la información que necesita, lo que podría poner en duda la idoneidad de la información que encuentren en otros medios.

En general los datos mostrados en el gráfico anterior permiten concluir que el nivel de gestión del conocimiento de la población en general es bajo, ya que más de la mitad de las personas no saben o no acostumbran utilizar tecnologías que les permitirían resolver muchas de sus necesidades de información cotidianas. Esto, claro, lleva implícito el papel de la educación a la población que realizan las instituciones formales, entre ellas las bibliotecas públicas, como pilar fundamental en la transmisión de conocimientos significativos que mejoren la

calidad de vida de la población especialmente en cuanto a información y comunicación.

Acceso a los servicios que ofrecen las Bibliotecas Públicas en el ámbito de tecnologías de información y comunicación

La biblioteca por excelencia debería convertirse en líder a nivel del país en la divulgación y sensibilización de la población en conocimiento, acceso, uso y aplicación de las TICs. Como se ha mencionado a lo largo de este informe de investigación, es una necesidad imperante que la biblioteca pública en Costa Rica supere la visión tradicional y conservadora que limita sus funciones al préstamo de libros y consultas referenciales básicas. Por el contrario, se requiere que la biblioteca se convierta en el espacio ideal para eliminar por completo la brecha digital entre los diferentes sectores de la sociedad, contrarrestando las diferencias ocasionadas por nivel económico, educativo, género y clase social.

En este apartado se analiza el uso que las personas entrevistadas dan a los servicios ofrecidos por las bibliotecas públicas del país, especialmente aquellos directamente relacionados con la tecnologías de información y comunicación. Estos datos son comparados con la información suministrada por los encargados de las bibliotecas en el primer abordaje metodológico del presente estudio.

Como dato inicial y sobresaliente, es necesario mencionar que, del total de personas entrevistadas, solamente 4 de cada 10 afirmaron visitar las bibliotecas públicas cercanas a sus lugares de residencia. Este dato invita a una reflexión profunda, ya que, como puede observarse en el siguiente gráfico, la mayoría de la población no está accediendo a los servicios ofrecidos por estas instituciones.

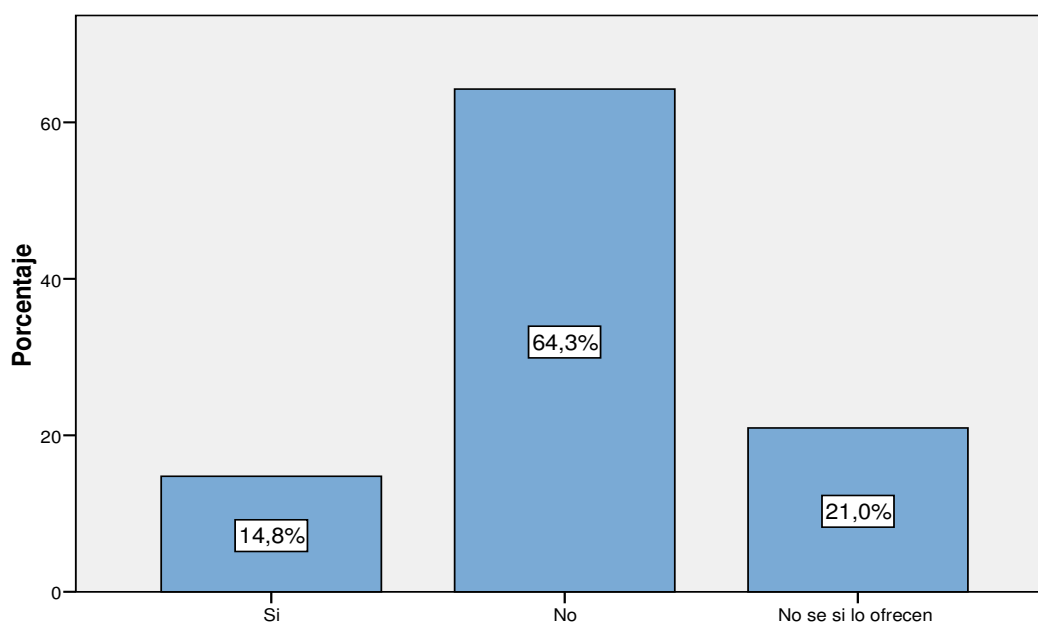
Gráfico 32
Porcentaje de la población que visita las bibliotecas públicas de su localidad



Partiendo del hecho de que las bibliotecas cumplen una función social, en el sentido de ser medios de información efectivos para satisfacer las demandas de los diferentes grupos sociales, se hace evidente la necesidad de fortalecer las acciones para aumentar la cobertura de los servicios, ya que a menor cobertura, menor será el impacto que los esfuerzos realizados puedan tener en el tiempo.

En cuanto al uso de laboratorios de cómputo, es importante recordar que el 78% de las bibliotecas encuestadas indicaron tener conexión a Internet disponible tanto para el personal como para los usuarios, esto exige al menos, una computadora disponible para este fin. El uso que se le da a este recurso puede observarse en el siguiente gráfico.

Gráfico 33
Opinión de la Sociedad Civil en cuanto al uso del Laboratorio de Computo de la Biblioteca Pública

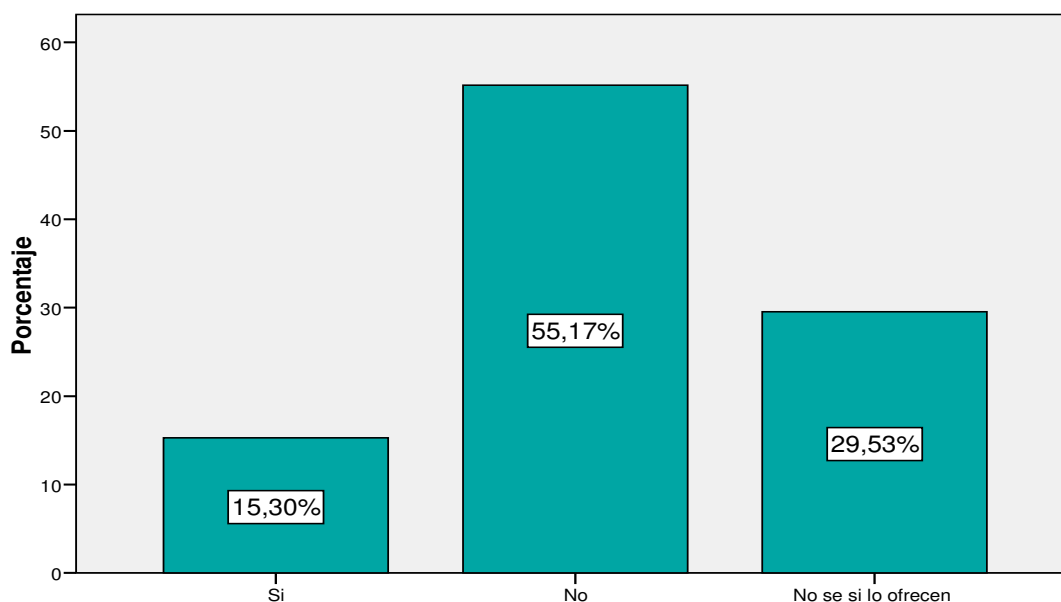


De estos datos se desprenden conclusiones importantes. En primer lugar, evidentemente el porcentaje de cobertura real de los servicios propios de un laboratorio de cómputo es muy bajo para la cantidad de personas que lo necesitan. Ahora bien, resulta interesante que un 21% de la población no sabe si la biblioteca cuenta con laboratorio de cómputo, esto evidentemente es un indicador de la necesidad que existe de que las bibliotecas den a conocer sus servicios a toda la comunidad en la que se encuentran.

Por otra parte aproximadamente 6 de cada 10 personas no utiliza el laboratorio de cómputo de su localidad, esto puede deberse a varias razones, entre ellas la poca disposición de la población a visitar la biblioteca o el contar con equipo de computación en los hogares. Cualquiera que sea la razón que justifique la respuesta negativa de la población a este servicio es necesario evaluarlo de una manera más profunda para determinar los criterios que permitan que un servicio de este tipo tenga un impacto más significativo en la población tanto en términos de cobertura como en disminución de la brecha digital.

Por otra parte, los datos demuestran que es muy poca la cobertura que tienen las bibliotecas públicas en servicios tan importantes y determinantes en la alfabetización informacional como es el acceso a Internet. El siguiente gráfico da cuenta de esta situación:

Gráfico 34
Opinión de la Sociedad Civil en cuanto al uso de servicio de Internet de la Biblioteca Pública



Como puede apreciarse, más de la mitad de la población entrevistada (55.17%) afirma que las bibliotecas públicas no ofrecen este servicio. Lo que refuerza la necesidad de que el sistema nacional de bibliotecas públicas destine esfuerzos y recursos en campañas de información y sensibilización a la sociedad acerca de los servicios innovadores que ofrecen. Es importante recordar que un laboratorio de cómputo actualizado con equipo y tecnología de punta no tiene impacto social por sí mismo, su utilidad a la sociedad empieza en el momento en el que es utilizado por personas de la comunidad para satisfacer sus necesidades de información y comunicación.

Un aspecto que resulta de sumo interés y que permite llegar a la conclusión de la necesidad de que la biblioteca amplíe su cobertura de servicios, es la discrepancia existente entre lo que afirman ofrecer las bibliotecas y el porcentaje de usuarios que han utilizado estos servicios. Retomando datos del capítulo anterior, donde se analizaron todos los recursos con los que cuentan las bibliotecas del país se encontraron los siguientes datos:

- ➔ 60% de las bibliotecas ofrecen talleres sobre el uso de sus bases de datos
- ➔ 71% dedica actividades concretas a la enseñanza de sus usuarios en el uso del catálogo
- ➔ 78% ofrece servicios de orientación en el uso de Internet

Sin embargo, la participación de la población en este tipo de actividades educativas es muy reducida, tal como puede observarse en la siguiente tabla:

Tabla 8
Nivel de participación de la población en capacitaciones ofrecidas por la biblioteca pública de la localidad

<i>Tipo de servicio</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>No sabe si lo ofrecen</i>
Capacitación sobre el uso de catálogo	3%	71%	26%
Capacitación sobre uso de Internet	11%	89%	0%
Capacitación sobre el uso de las bases de datos	3,2%	71,9%	25%

En este punto los datos resultan sumamente preocupantes, ya que la gran mayoría de la población no ha tenido acceso a estos servicios. El papel de la biblioteca como agente de cambio social tiene una relación íntima y estrecha con la educación formal e informal. En este sentido, la poca participación de la población en actividades de educación acerca del uso de las TICs, sugiere nuevamente la necesidad de que la biblioteca pública amplíe su horizonte de acciones en materia de alfabetización informacional de la población, revise su estrategia de divulgación y poder de convocatoria y, ante todo, replantee nuevos y mejores objetivos (verificables mediante indicadores precisos) en cuanto a su papel como promotora de la disminución de la brecha digital entre los diferentes sectores de la población.

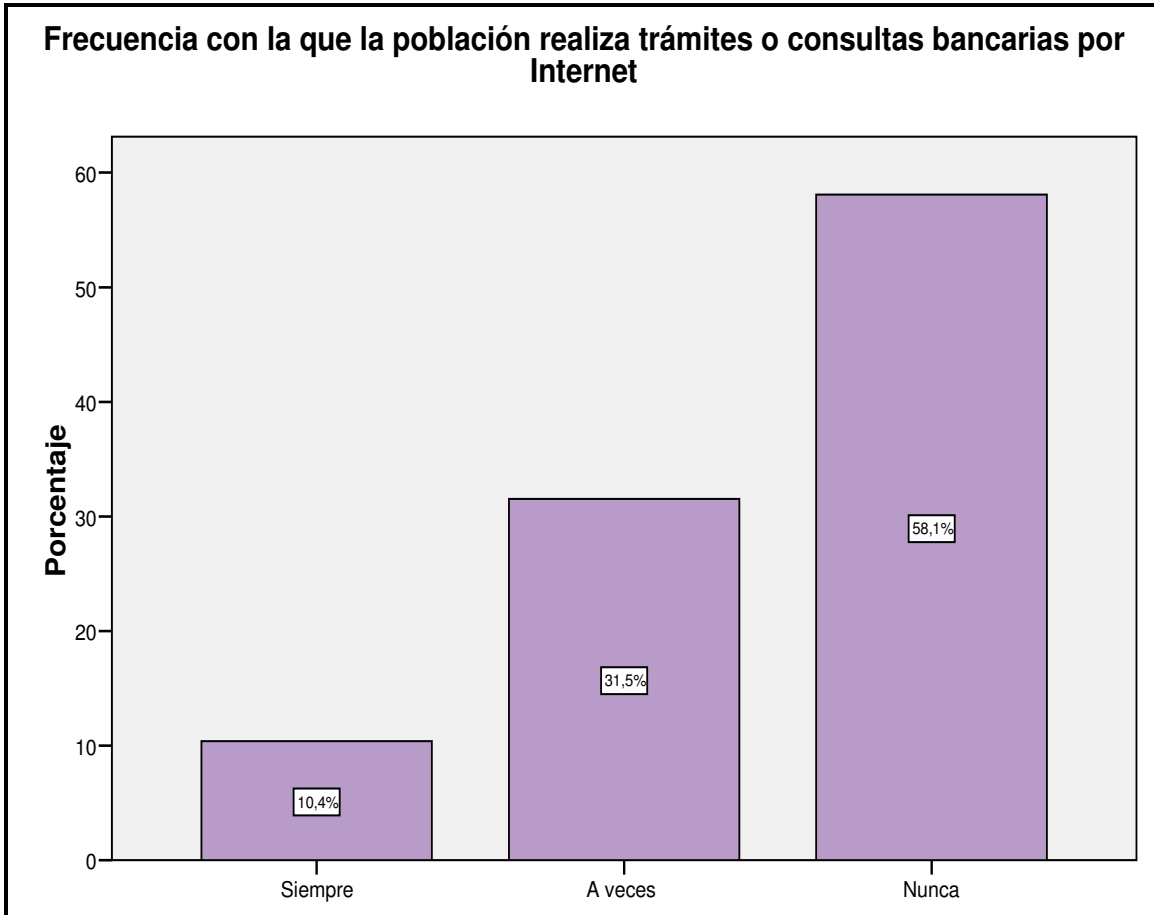
Uso y acceso de la población a los servicios del Gobierno Digital

Es importante recordar que todo el desarrollo del plan de gobierno digital tiene como objetivo *facilitar el acceso, mediante el uso tecnologías de información y comunicaciones, de los ciudadanos, organizaciones y gobierno a la información, servicios y diálogo con la administración pública, a todos los niveles jerárquicos, organizacionales y territoriales* (Gobierno y Universidad de Chile, p.10 citado en Informe PROSIC (2007) p.5).

En este sentido, resulta importante conocer el uso que la población le da al recurso del Internet ofrecido por las principales instituciones públicas del país para satisfacer sus necesidades cotidianas. Uno de los primeros puntos de consulta hizo referencia al uso de Internet como medio para realizar trámites o consultas bancarias. Los datos se muestran en el siguiente gráfico:

Gráfico 35

Frecuencia con que la población realiza tramites o consultas bancarias por Internet



Tal y como lo detalla el gráfico, más de la mitad de la población (**58.1%**) nunca ha realizado una consulta o trámite bancario por Internet, y solo una de cada 10 personas utiliza este recurso como una práctica habitual. En el proceso de alfabetización informacional, uno de los retos principales que se deben asumir es el de sensibilizar a la población para que logre romper con mitos y creencias erróneas acerca del uso de las tecnologías de información y comunicación.

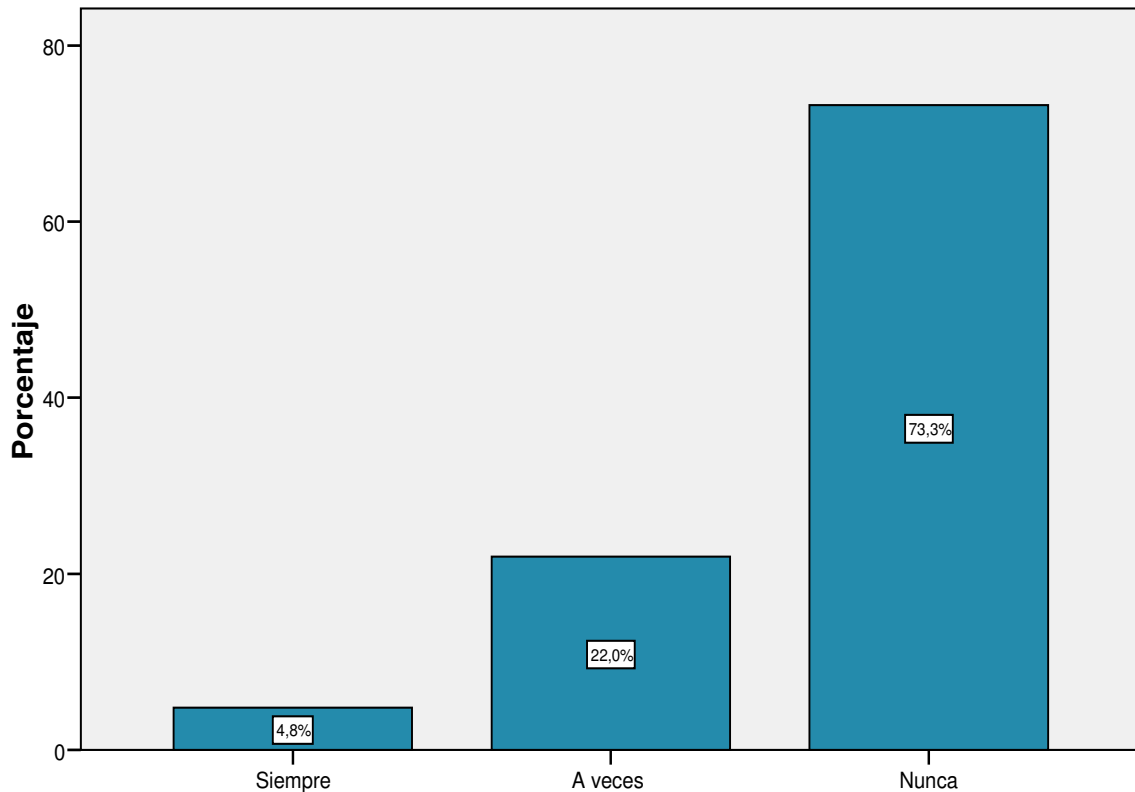
Los trámites bancarios por Internet suelen ganarse la desconfianza de la población, especialmente por desconocimiento e inseguridad. Las personas temen cometer un error que les cueste mucho dinero, temen que su dinero pueda verse arriesgado al utilizar Internet, y prefieren seguir utilizando medios más tradicionales, que les generan mayor seguridad, aún cuando representan un costo muy alto en términos de tiempo y desplazamiento (por ejemplo para realizar un trámite directamente en la sucursal bancaria).

El porcentaje de la población que utiliza Internet para realizar otro tipo de pagos, por ejemplo los municipales, disminuye todavía más, tal como puede apreciarse en el siguiente gráfico:

Gráfico 36

Frecuencia con que la población realiza tramites o pagos municipales por Internet

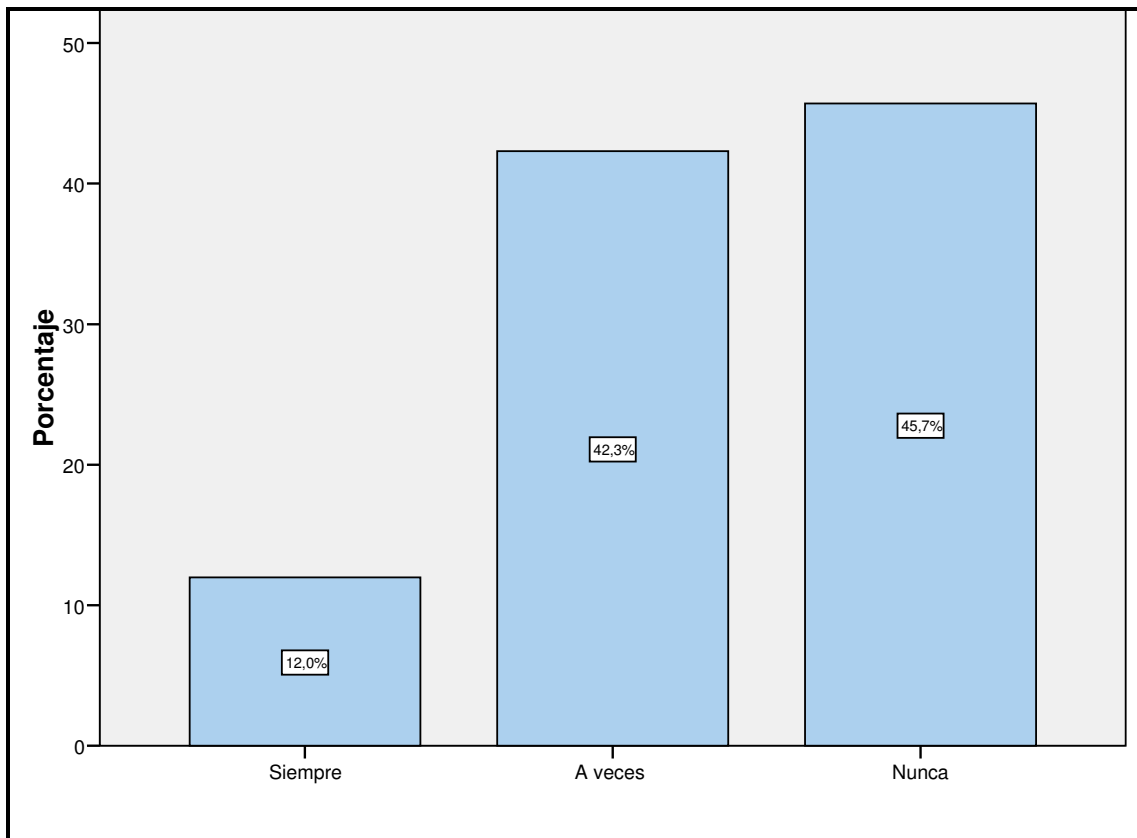
Frecuencia con que la población realiza trámites o pagos municipales por Internet



Aún cuando muchas de las municipalidades del país han hecho esfuerzos por abrir espacios electrónicos para realizar trámites, consultas y pago de impuestos y servicios, es muy poca la población que los aprovecha de manera efectiva. En este tipo de situaciones es donde puede analizarse el uso real que las personas le dan a las tecnologías de información y comunicación, así como la necesidad de crear conciencia en que no basta con tener las tecnologías a disposición de la población, sino que además se requiere de procesos de educación popular y sensibilización que permitan al usuario el acceso real a la forma en que estas tecnologías pueden ayudarle a mejorar su calidad de vida.

Esta poca apertura de la población a realizar transacciones económicas por medio de Internet se evidencia también en el pago de servicios públicos, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 37
Frecuencia con que la población realiza visitas a páginas web de las instituciones públicas para encontrar información



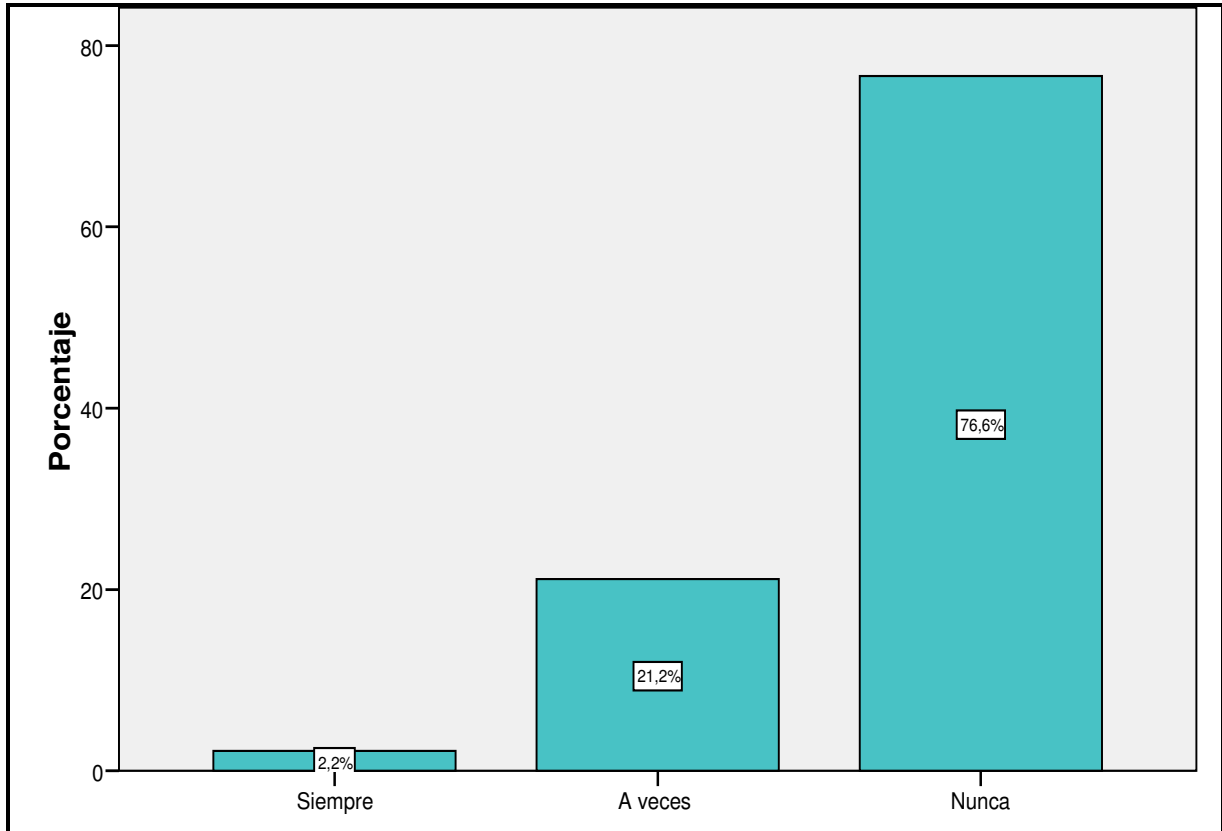
Como se ha venido analizando, para poder convertir el gobierno digital en nuestro país en una realidad, es necesario realizar un proceso de desmitificación de la red de Internet, que permita a la población sentirse con la seguridad necesaria para realizar, desde su computadora todas las transacciones y trámites que usualmente le consume mucho tiempo y recursos realizarlas en persona. Podemos observar que un 45.7% de las personas entrevistadas nunca visitan páginas web de las instituciones públicas, un 42.3 % indico que a veces y solo un 12.0% dijo que siempre visitaba este tipo de sitios.

Otro aspecto que tiene mucha relación con el gobierno digital, tiene que ver con la realización de consultas y búsquedas de información especializada de las instituciones públicas. Como se puede observar en el siguiente gráfico, los datos en este aspecto no son más alentadores que los anteriores, y siguen reflejando la necesidad de crear campañas masivas de educación y motivación de la

población hacia el uso de las TIC's como medios para resolver sus necesidades cotidianas.

Gráfico 38

Frecuencia con que la población realiza visitas a páginas web de las Bibliotecas Públicas



Es importante mencionar que el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas posee un apartado dentro del Sitio Web del Ministerio de Cultura, pero actualmente las bibliotecas públicas del país no poseen un sitio web para colocar los recursos de cada comunidad, esto queda evidenciado en que solamente 2 de cada 10 personas visiten la página web de la biblioteca pública de su localidad de las cuales podemos mencionar que la biblioteca pública de Limón tiene un weblog y la biblioteca pública de Belén posee un apartado dentro de la página de la Municipalidad. Esto nos llama al análisis en dos sentidos importantes:

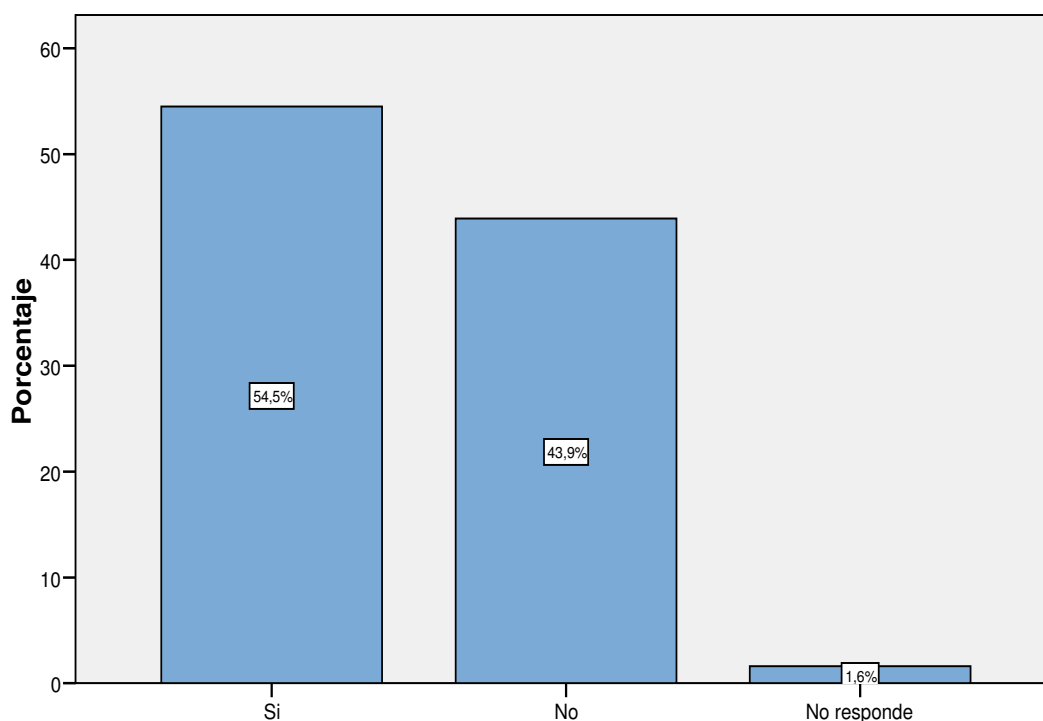
- ➔ En primer lugar, es necesario que las bibliotecas cuenten con una página web pero principalmente que la den a conocer a la población, haciendo especial énfasis en servicios en línea y recursos digitales a los que la población pueda tener acceso de forma gratuita y desde la comodidad de su hogar o su oficina. De igual forma que a través de estos sitios se brinden capacitaciones en línea para los diferentes tipos de población a los que llega la biblioteca pública.

- ➔ La biblioteca, como se ha mencionado, debería considerarse como la institución pionera y ejemplo por excelencia en el uso, promoción del acceso y divulgación de las tecnologías de información y comunicación.

Aún con esta realidad, la mayoría de la población considera que la biblioteca pública cumple su función en cuanto ente educador acerca de las TIC's, tal y como se observa en el siguiente gráfico:

Gráfico 39

Opinión de la Sociedad Civil en cuanto si la biblioteca pública facilita el aprendizaje de las TIC's



Esto resulta sumamente beneficioso para la biblioteca como institución social, ya que a pesar de las debilidades encontradas mantiene su credibilidad y posición social. Esto es un recurso que debe potenciarse más, de modo que la biblioteca pueda aprovechar este posicionamiento para generar mayor incidencia e impacto en la sociedad. Sin embargo, no se debe descuidar el 44% restante de la población que opina que la biblioteca no cumple esta función.

A manera de conclusión, se puede afirmar que es imperativa la necesidad de reforzar al sistema nacional de bibliotecas públicas, como ente regulador, y a todas y cada una de las bibliotecas del país, tanto en cuanto a recursos humanos como financieros destinados exclusivamente a la creación de un

programa de Alfabetización Informacional, la promoción de las TIC's y el gobierno digital.

Disminuir la brecha digital en Costa Rica, como se ha evidenciado en este documento, no es solo una cuestión del acceso que tenga la población a una computadora o a Internet, sino del uso que se le está dando a estos recursos. En este sentido, es necesario trascender el uso de Internet como una herramienta útil únicamente para el entretenimiento y convertir las TIC's en el recurso indispensable para la toma de decisiones y la solución real de necesidades cotidianas.

Es imperante la necesidad inmediata de crear un programa de Alfabetización Informacional para que los usuarios puedan utilizar esa información que tanto necesitan, evaluarla y utilizarla para sus actividades diarias, tomar mejores decisiones y por ende mejorar su calidad de vida.

Capítulo V

Conclusiones

Conclusiones generales del estudio

Debido a la amplitud de información analizada en el presente informe de investigación, las conclusiones más relevantes será agrupadas en cuatro categorías, que permiten definir con mayor claridad el estado del arte de las bibliotecas públicas del país. Cada una de estas categorías contendrá, de manera sintética, los principales hallazgos encontrados en este estudio, específicamente en cuanto a: fortalezas de las bibliotecas públicas, los retos por asumir, el nivel de alfabetización informacional de la población participante del estudio y una última categoría destinada a las recomendaciones que surgen del estudio y se dirigen tanto al Sistema Nacional de Bibliotecas como a las autoridades estatales correspondientes y responsables de la toma de decisiones en este tema.

Fortalezas de las Bibliotecas Públicas del país

- Los servicios de información y referencia así como la consulta a sala y domicilio de libros siguen siendo los servicios que caracterizan de forma general las funciones que cumplen las bibliotecas en la sociedad. Estas funciones son claramente reconocidas y aprovechadas por la mayoría de los usuarios.
- Se evidencia un interés marcado en las bibliotecas públicas por atraer población infantil y promover una cultura de lectura desde edades tempranas. Esto refuerza el motivo inicial de creación de una biblioteca como

complemento y refuerzo necesario a los procesos educativos de la sociedad en general.

- Esta función básica de las bibliotecas de facilitar servicios de acceso a la información se cumple en todos los casos, sin embargo, algunas bibliotecas continúan con un esquema más tradicional mientras que otras empiezan progresivamente a hacer significativos avances en la introducción a la alfabetización informacional con herramientas tecnológicas para lograr el acceso real de toda la población a sus servicios.
- Es de reconocer el esfuerzo que realizan las bibliotecas públicas del país por mantener una línea de acción clara, que orienta sus funciones y su razón de ser en la comunidad en particular en la que están insertas. Esto se evidencia por el compromiso que han asumido las 28 bibliotecas participantes del estudio por asegurar a sus usuarios los siguientes servicios:
 - ◆ Servicio de consulta de libros a sala
 - ◆ Servicio de préstamo de libros a domicilio
 - ◆ Servicios de información y referencia
 - ◆ Actividades para niños
 - ◆ Actividades para el fomento de la lectura
- Hay un interés marcado en las bibliotecas públicas por atraer población infantil y promover una cultura de lectura desde edades tempranas. Esto refuerza el motivo inicial de creación de una biblioteca como complemento y refuerzo necesario a los procesos educativos de una sociedad en particular
- Se evidencia además el compromiso de las bibliotecas públicas por desarrollar actividades que garanticen la equidad en el acceso y la igualdad de oportunidades, realizando por ejemplo actividades específicas para niños como los talleres cuenta cuentos (82.1%), actividades para jóvenes (92.9%) y para adultos mayores (85.7%). Esto resulta muy importante, en la medida que permite concluir que las bibliotecas públicas del país fortalecen con sus acciones el lema de que la biblioteca es “para todos” y se esfuerzan por garantizar opciones de participación para todas las edades
- Del total de bibliotecas encuestadas, 78.6% afirman tener conexión a Internet disponible tanto para el personal como para usuarios y esa misma cantidad indica ofrecer servicios de capacitación para usuarios en el uso de esta herramienta tecnológica.
- Es muy alentador encontrar que aproximadamente el 70% de las bibliotecas públicas del país indican estar realizando esfuerzos por desarrollar

capacitaciones para sus usuarios en cuanto al uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

- Las bibliotecas públicas del país proveen el libre acceso a la información de los usuarios, siempre resguardando los principios de información libre y con la importancia de respetar los derechos de las personas en su acceso a la información libre y gratuita, a pesar de la carencia de bibliotecas que tiene el país 188 en total en los diversos cantones.
- Alrededor del **85%** de las bibliotecas tiene al menos un televisor, una grabadora y una computadora disponible para sus usuarios. Esto es un recurso importante, especialmente la computadora, en cuanto a las posibilidades que abre para que las personas puedan irse involucrando cada vez más en los procesos de gobierno digital.

Retos que enfrentan actualmente las Bibliotecas Públicas en Costa Rica

- La innovación bibliotecológica va de la mano con el uso de las nuevas tecnologías, sin embargo, por razones presupuestarias, limitaciones de recurso humano, temor al cambio entre otras, existen aún bibliotecas que no han superado la brecha digital y se limitan a continuar brindando los mismos servicios que se ofrecían un siglo atrás.
- Trascender de la consulta de libros en sala al acceso permanente a la información a través de medios digitales y en línea, no solo sugiere un cambio en el tipo de servicios que ofrecen las bibliotecas, sino toda una transformación paradigmática en cuanto al quehacer bibliotecológico. Se debe superar la visión asistencialista que considera a los usuarios como personas dependientes de los servicios de la Biblioteca y lograr una cultura de alfabetización informacional donde la biblioteca sea un medio y no un fin en si mismo. Es decir, donde el objetivo no sea atraer personas para aumentar el número de visitas anuales y mejorar los presupuestos, sino promover una cultura de capacitación en el uso de las tecnologías y la forma en que se convierten herramientas útiles para la vida cotidiana en la medida en que los usuarios sepan utilizarlas y aplicarlas a la realidad cotidiana
- Existen aspectos decisivos en el funcionamiento de la biblioteca pública que se consideran retos y, en algunos casos, obstáculos que deben ser superados para que las bibliotecas puedan impactar de manera positiva y significativa en la sociedad en el campo de la alfabetización informacional y el gobierno digital. Entre esos elementos sobresalen:

- ◆ Falta de recursos financieros, de personal y de equipamiento para afrontar los roles exigidos por la Declaración de Conpenhague o el Manifiesto de Oeiras.
 - ◆ Escasa conciencia entre las autoridades de todos los niveles sobre la necesidad de coordinar actividades de aprendizaje permanente
 - ◆ Ausencia general de ALFIN en el programa de gobierno para las calificaciones profesionales y las competencias básicas.
 - ◆ Falta de un programa de ALFIN diseñado específicamente para cubrir las necesidades de las bibliotecas públicas, existen pocos ejemplos de buenas campañas de promoción entre los bibliotecarios y entre las mismas autoridades.
 - ◆ La mayoría de la profesión está todavía la margen de las ALFIN, lo que obliga claramente a campañas de información y promoción entre las autoridades, agentes sociales y público en general.
 - ◆ Necesidad de mayor colaboración entre los profesionales dedicados a facilitar la adquisición de competencias básicas para la población
 - ◆ Débil formación específica de los profesionales en competencias y habilidades para ayudar a la población en el aprendizaje y en la ALFIN.
 - ◆ El 60% de la población entrevistada no visita las bibliotecas publicas de su localidad
- Por otra parte, existen diez bibliotecas públicas en el país que están atendidas solamente por una persona. Esto preocupa realmente y hace ver la necesidad de dotar a las bibliotecas de presupuesto para asignar recurso humano calificado que puede convertir los objetivos, misión, visión y razón de ser de cada biblioteca en una realidad para la comunidad en la que se encuentran.
 - La cantidad de documentos digitales disponibles para los usuarios es muy baja si se toma en cuenta la gran cantidad de oportunidades que se tienen actualmente se realizar convenios y tener acceso libre a la información. Esta es un área que debe ser mejorada desde el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas de manera tal que todas las bibliotecas cuenten con colección más amplia de recursos digitales al servicio de las comunidades. Lo mismo ocurre con los documentos disponibles en inglés y en otros idiomas.
 - El **44.8%** de las bibliotecas cuentan con la mayoría de sus documentos con fecha de publicación anterior al año 1990. Esto implica para el momento actual un retraso de 19 años, lo cual es necesario atender para que las colecciones no pierdan la vigencia que los usuarios requieren.
 - Es muy poca la cobertura que tienen las bibliotecas públicas en servicios tan importantes y determinantes en la alfabetización informacional como es el acceso a Internet. Un laboratorio de cómputo actualizado con equipo y tecnología de punta no tiene impacto social por si mismo, su utilidad a la

sociedad empieza en el momento en el que es utilizado por personas de la comunidad para satisfacer sus necesidades de información y comunicación.

- Menos de la mitad de las bibliotecas públicas del país cuentan con laboratorio de cómputo y solo una pequeña minoría ofrece a sus usuarios el acceso a bases de datos a texto completo. Estos indicadores lo que nos indica nuevamente la necesidad de dotar a estas instituciones de recursos financieros, humanos y de capacitación que le permitan colaborar efectivamente en la disminución de la brecha tecnológica entre clases sociales dominante actualmente en la sociedad.
- Aún existe una de cada 10 bibliotecas públicas del país que no ofrecen el servicio de material multimedia a sus usuarios; sumado a eso, más de 3 de cada 10 bibliotecas no ofrece el servicio de consultas a bases de datos.
- Es preocupante que casi la mitad de las bibliotecas públicas del país no realicen estudios de usuarios (**53.6%**). El riesgo que se corre es que los servicios, la información que se proporciona y las actividades que se planean y ejecutan desde la biblioteca no estén respondiendo a las necesidades reales de la población, las cuales son cambiantes y deben estarse investigando periódicamente para asegurar una atención de calidad.
- Menos del **30%** de las bibliotecas cuentan con fax, scanner y video beam, recursos necesarios si se quiere pensar en el desarrollo de actividades de comunicación tales como video conferencias, exposiciones de expertos, intercomunicación con otras bibliotecas o centros de información, entre otros.
- Existen deficiencias severas en cuanto a los programas de digitalización de documentos, la oferta del catálogo en línea (**10.7%**) y por medio de la página web. Porcentajes tan reducidos en estas dos últimas categorías, permiten visualizar todos los recursos que aún le hacen falta a las bibliotecas públicas del país para poder comprometerse en un cambio cultural que culmine con la alfabetización informacional de las comunidades en las que están insertas.

El estado de la alfabetización informacional en la población participante

- El servicio que más se usa en las bibliotecas públicas es el préstamo de libros seguido del archivo documental, las obras de referencia y las fuentes digitales. Es importante señalar que los libros siguen siendo una fuente de consulta importante por encima de las fuentes digitales aún cuando como hemos visto que las colecciones de las bibliotecas públicas están desactualizadas.

- Fue evidente que, a mayor nivel educativo, mayor conocimiento en el uso de la computadora para la resolución de los problemas cotidianos entre las personas entrevistadas.
- Más de la mitad de la población, señala como fuentes de información prioritarias aquellas que tienen que ver con el conocimiento popular o especialista, específicamente con consultas verbales, o bien con las fuentes tradicionales de información como libros, revistas o periódicos.
- 8 de cada 10 personas entrevistadas afirma saber utilizar una computadora para resolver sus necesidades cotidianas. Este es un porcentaje muy elevado, que sin embargo, muestra una clara diferenciación de acuerdo con el grupo de edad. Del total de personas que tienen una edad comprendida entre los 18 a 50 años, un 95% afirmó saber usar el equipo, mientras que en el rango de edad comprendido entre los 56 a 65 años, este porcentaje desciende hasta llegar a un 40%. Claramente, la población joven y adulta joven recibe mayor cantidad de estímulos para reconocer el uso de la computadora como una necesidad personal.
- El uso de tecnologías de información un poco más especializadas hace que disminuya el porcentaje total de la población que los utiliza, mostrando los datos porcentajes por debajo del 50% para las variables que miden el conocimiento de la población en el uso de los catálogos de las bibliotecas, los catálogos en línea y el reconocimiento de páginas seguras e inseguras en Internet.
- El uso de fuentes de información no convencionales presenta una notable disminución en el acceso y uso que le da la población, 6 de cada 10 personas no consulta sitios web especializados, aún cuando más del 70% de esta misma población había afirmado saber utilizar una computadora para resolver sus necesidades cotidianas y tener conocimientos en el manejo de Internet.
- Del total de personas entrevistadas, solamente 4 de cada 10 afirmaron visitar las bibliotecas públicas cercanas a sus lugares de residencia.
- 6 de cada 10 personas no utiliza el laboratorio de cómputo de su localidad, esto puede deberse a varias razones, entre ellas la poca disposición de la población a visitar la biblioteca o el contar con equipo de computación en los hogares. Cualquiera que sea la razón que justifique la respuesta negativa de la población a este servicio es necesario evaluarlo de una manera más profunda para determinar los criterios que permitan que un servicio de este tipo tenga un impacto más significativo en la población tanto en términos de cobertura como en disminución de la brecha digital.

- Más de la mitad de la población (**58.1%**) nunca ha realizado una consulta o trámite bancario por Internet, y solo una de cada 10 personas utiliza este recurso como una práctica habitual. En el proceso de alfabetización informacional, uno de los retos principales que se deben asumir es el de sensibilizar a la población para que logre romper con mitos y creencias erróneas acerca del uso de las tecnologías de información y comunicación.
- La mayoría (54.5%) de la población considera que la biblioteca pública cumple su función en cuanto ente educador acerca de las TIC's.

Recomendaciones generales del estudio

- Es importante recordar que el papel de la biblioteca como agente de cambio social tiene una relación íntima y estrecha con la educación formal e informal. En este sentido, la poca participación de la población en actividades de educación acerca del uso de las TICs, sugiere nuevamente la necesidad de que la biblioteca pública amplíe su horizonte de acciones en materia de alfabetización informacional de la población, revise su estrategia de divulgación y poder de convocatoria y, ante todo, replantee nuevos y mejores objetivos (verificables mediante indicadores precisos) en cuanto a su papel como promotora de la disminución de la brecha digital entre los diferentes sectores de la población.
- Se considera una necesidad urgente, dotar a las bibliotecas de presupuesto para asignar recurso humano calificado que puede convertir los objetivos, misión, visión y razón de ser de cada biblioteca en una realidad para la comunidad en la que se encuentran.
- De las pocas bibliotecas que sí cuentan con presupuesto regular, sobresale además el hecho de que solamente dos de ellas tienen una partida dedicada exclusivamente para tecnología. Esto refuerza la necesidad de dotar a las bibliotecas con recursos económicos para disminuir la brecha digital en las comunidades y entre el mismo personal y usuarios de los servicios del sistema nacional de bibliotecas públicas. Sin recursos para la tecnología la población se ve limitada en su acceso a la libre información y esto va en detrimento del desarrollo cultural y educativo de la sociedad en general.
- Con la realización de este estudio, se hace evidente la necesidad de fortalecer las acciones para aumentar la cobertura de los servicios, ya que a menor cobertura, menor será el impacto que los esfuerzos realizados puedan tener en el tiempo.
- En este sentido es necesario recalcar con vehemencia, la necesidad imperante de que todas las bibliotecas públicas del país cuenten con acceso

a Internet y más que eso, que tengan dentro de su plan estratégico el desarrollo de capacitaciones tanto para el personal como para los usuarios que reduzcan la desigualdad en el acceso a las tecnologías de información imperante actualmente en nuestra sociedad.

- Se requiere que la biblioteca se convierta en el espacio ideal para eliminar por completo la brecha digital entre los diferentes sectores de la sociedad, contrarrestando las diferencias ocasionadas por nivel económico, educativo, género y clase social.
- Por otra parte, un 35% de los directores que respondieron la encuesta nos indican que no existe cumplimiento de la ley 7600 en sus bibliotecas, por lo que es importante que esta variable sea analizada más a fondo por las autoridades respectivas.
- Es conclusivo en este informe que, para poder convertir el gobierno digital en nuestro país en una realidad, es necesario realizar un proceso de desmitificación de la red de Internet, que permita a la población sentirse con la seguridad necesaria para realizar, desde su computadora todas las transacciones y trámites que usualmente le consume mucho tiempo y recursos realizarlas en persona.
- Se considera de vital importancia que las **bibliotecas públicas** cuenten con una página web pero principalmente que la den a conocer a la población, haciendo especial énfasis en servicios en línea y recursos digitales a los que la población pueda tener acceso de forma gratuita y desde la comodidad de su hogar o su oficina. De igual forma que a través de estos sitios se brinden capacitaciones en línea para los diferentes tipos de población a los que llega la biblioteca pública.
- La biblioteca, como se ha mencionado, debería considerarse como la institución pionera y ejemplo por excelencia en el uso, promoción del acceso y divulgación de las tecnologías de información y comunicación.
- Por último, se puede afirmar que es imperativa la necesidad de reforzar al sistema nacional de bibliotecas públicas, como ente regulador, y a todas y cada una de las bibliotecas del país, tanto en cuanto a recursos humanos como financieros destinados exclusivamente a la creación de un programa de Alfabetización Informacional, la promoción de las TIC's y el gobierno digital.
- Disminuir la brecha digital en Costa Rica, como se ha evidenciado en este documento, no es solo una cuestión del acceso que tenga la población a una computadora o a Internet, sino del uso que se le está dando a estos recursos. En este sentido, es necesario trascender el uso de Internet como una herramienta útil únicamente para el entretenimiento y convertir las TIC's

en el recurso indispensable para la toma de decisiones y la solución real de necesidades cotidianas.

Capítulo VI

Referencias bibliográficas

- Asta, G & Federighi, P. (1998). *El público y la biblioteca: metodologías para la difusión de la lectura*. España: Ediciones TREA
- Barclay, D.A. 1995. *Teaching electronic information literacy*. New York: Neal-Schuman.
- Behrens, S.J. 1994. *A conceptual analysis and historical overview of information literacy*. *College and Research Libraries*. 55(4): 309-322.
- Breivik, P.S. 1989. *Information literacy: revolution in education, in Coping with information illiteracy: bibliographic instruction for the information age Michigan*: GE Mensching and TB Mensching (eds.), Pieran Press, Ann Arbor . pp 1-6.
- Brouwer, P.S. 1997. *Critical thinking in the information age*. *Journal of Educational Technology Systems*. 25(2): 189-197.
- Córdoba González, Saray (1980). *El Sistema de Bibliotecas Públicas de Costa Rica*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad de Costa Rica.
- Córdoba González, Saray (1992). *La participación del Estado en el desarrollo de las bibliotecas públicas en CR: 1948-1988*. Tesis de maestría no publicada, Universidad de Costa Rica.
- Curcio, M. (2002). *Técnicas de Investigación social*. México: Editorial Síntesis
- Colegio de Bibliotecarios Documentalistas de Catalunya (1995). *Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*. Barcelona: Ediciones Octaedro
- Dobra, A. (1997). *La Biblioteca Popular, pública y escolar: una propuesta para su organización*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones CICCUS
- Domínguez Sanjurjo M.R. (1996). *Nuevas formas de organización y servicios en la Biblioteca Pública*. España: Ediciones TREA
- Doyle, C.S. 1992. *Outcome measures for information literacy, Final report to the National forum on Information Literacy*. Syracuse N.Y: ERIC Clearinghouse, ED 351033.

- Drucker, P. 1994. *Infoliteracy*. Forbes ASAP. August 29 1994: 104-109.
- Dupuis, E.A. 1997. *The information literacy challenge: addressing the changing needs of our students through our programs*, *Internet Reference Services Quarterly*, 2(2/3),93-111. Reprinted in LEM Martin (ed.). *The challenge of Internet literacy*. Binghamton NY: Haworth Press, 1997, pp 93-111.
- Dusenbury, C. 1989. *Library literacy and lifelong learning*, in *Coping with information illiteracy: bibliographic instruction for the information age*. Michigan: GE Mensching and TB Mensching (eds.). Pieran Press, Ann Arbor. pp 87-90.
- Fatzer, J.B. 1987. *Library literacy*. RQ 26(3): 313-314.
- Felicié Soto, A.M. (2006). *Biblioteca Pública, sociedad de la información y brecha digital*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Alfagrama
- Ferreira dos Santos, V (2007). *Biblioteca Pública y desarrollo económico*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama Ediciones
- Ford, B.J. 1991. *Information literacy as a barrier*. IFLA Journal. 21(2): 99-101.
- García Gómez, F. & Díaz Grau, A. (2006). *Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama Ediciones
- García, J. & Sutherland, Sue. (2001). *Directores de Biblioteca Pública en la arena política*. España: Fundación Bertelsmann
- Gibson, C. and Meade, J. 1996. *Internet resource discovery: the role of critical thinking, in LOEX of the West: Teaching and learning in a climate of constant change*. Greenwich C: TWLeonhardt (ed.). Press. pp 137-146.
- Gilster, P. 1997. *Digital literacy*. New York N.Y.: Wiley.
- González Rodríguez, D; Porras León, M.; Sánchez Miranda, L. & Vargas Mora, A. (2000). *Propuesta para la Planificación y diseño de Bibliotecas Infantiles del Sistema de Bibliotecas de la Municipalidad de San José*. Tesis para optar por el grado de licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
- Harris, T. 1993. *The post-capitalist executive: an interview with Peter F Drucker*, Harvard Business Review, May/June 1993: 115-122
- Henri, J. 1997. *Information technology literacy in schools*, *Schools Libraries Worldwide*, 3(1): 31-38.

- Hillrich, R. 1976. *Towards an acceptable definition of literacy*, English Journal, 65: 50-55.
- Horton, F. W. 1983. *Information literacy vs. computer literacy*, Bulletin of the American Society for Information Science. 9(4): 14-16.
- Hernández Sampieri, R.H.; Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Jackson, R. 1989. *Transforming the ACRL Model Statement of Objectives into a working tool,, in Coping with information illiteracy: bibliographic instruction for the information age*. Michigan: GE Mensching and TB Mensching (eds.). Pieran Press, Ann Arbor. pp 61-80.
- Johnson, D.W. (1986) *Evaluation of library literacy projects*, Library Trends, 35(2): 311-326.
- Johnston, B. and Webber, S. 1999. *Information literacy as an academic discipline; paper presented at the 3rd British-Nordic conference on Library and Information Studies*, Swedish School of Library and Information Science Sweden: University of Boras, April 1999
- Kanter, J. (1996) *Guidelines for attning information literacy*, Information Strategy, 12(3): 6-11.
- Lee, S. 1999. *Forging links: the virtual seminars for teaching literature project"*. In: *Teaching European literature and culture with communication and information technologies*. Oxford: S Porter and S Sutherland (eds.). CTI Centre for Textual Studies Occasional Series Number 3. pp 19-23.
- Lynch, C. 1998. *Information literacy and information technology literacy: new components in the curriculum for a digital culture*. <http://staff.cni.org/~clifford/papers/cni-info-it-lit.html>
- Llano, G. (1997). *La biblioteca en el medio rural: Reflexiones*. España: Ediciones TREA
- Madrigal, P. & Madrigal, M. (2006). *Estrategias para la formación y Educación de usuarios del nivel preescolar de las Bibliotecas del Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares de Costa Rica*. Proyecto de graduación para optar por el grado de licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica
- MacAdam, B. 1990. *Information literacy: models for the curriculum*. College and Research Libraries News 51(10): 948-951.

- McGarry, K. 1994. *Definitions and meanings of literacy, in Skills for life: the value and meaning of literacy*. London: K Barker and R Lonsdale (eds.), Taylor Graham. pp 3-17.
- McGarry, K. 1991A. *Literacy: communication and libraries*. London: Library Association Publishing.
- McGarry, K. 1991B *Differing views of knowledge, in Knowledge and communication; essays on the information*. London: AJ Meadows (ed.), Library Association Publishing.
- Monge, L. (2007). *Modernización y ampliación de los servicios de la Biblioteca Pública Joaquín García Monge*. Proyecto de graduación para optar por el grado de licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
- Murdock, J. 1995. *Re-engineering bibliographic instruction: the real task of information literacy*, Bulletin of the American Society for Information Science, 21(3): 26-27.
- Mutch, A. 1997. *Information literacy: an exploration*, International Journal of Information Management, 17(5), 377-386. An information literacy curriculum: a proposal, RQ, 52(5): 293-296.
- Nicholas, D. and Williams, P. 1998. *Digital Literacy* (Book review), Journal of Documentation, 54(3): 360-362.
- Oberman, C. and Kimmage, D. eds. 1995. *Russian American Seminar on Critical Thinking and the Library*. Urbana, Illinois: Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois, Occasional papers 200/201.
- Olsen, J.K. and Coons, B. 1989. *Cornell University information literacy program, in Coping with information illiteracy: bibliographic instruction for the information age*. Michigan: GE Mensching and TB Mensching (eds.). Pieran Press, Ann Arbor. pp 7-20.
- Ovens, CSH. 1991. *Computer Literacy and libraries*, Electronic Library, 9(2): 85-89. Oxbrow, N. 1998. *Information literacy - the final key to an information society*. The Electronic Library. 16(6): 359-360.
- Picado Azofeifa, E. (1984). *El sistema de Bibliotecas Públicas y Biblioteca Nacional de Costa Rica*. San José, C.R.: Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes.
- Retana Arias, M. & Salas Morales, M.E. (2006). *Proyección cultural de las Bibliotecas Públicas a la comunidad: Casos de Bibliotecas Públicas de*

- Goicoechea y Santa Ana*. Informe final para optar por el grado de licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
- Shapiro, J.J. and Hughes, S.K. 1996. *Information technology as a liberal art: enlightenment proposals for a new curriculum*, *Educom Review* 31(2): March/April.
- Taylor, R.S. 1986. *Value-added processes in information systems*, New York: Ablex Publishing Corp.
- Taylor, R.S. 1979. *Reminiscing about the future*, *Library Journal*, 104:1871-1875.
- Tompkins, P y Perry JK Lippincott 1998. *New Learning Communities: collaboration, networking, and information literacy*, *Information Technology and Libraries*, 17(2): 100-106.
- Tuckett, H.W. 1989. *Computer literacy, information literacy and the role of the instruction librarian, in Coping with information illiteracy: bibliographic instruction for the information age*. Michigan: GE Mensching and TB Mensching (eds.), Pieran Press, Ann Arbor. pp 21-31.
- Vidulli, P. (1998). *Diseño de bibliotecas: guía para planificar y proyectar bibliotecas públicas*. España: Ediciones TREA
- Wilson, E.O. 1998A. *Consilience; the unity of knowledge*, Little, Brown and Co., London. MC Wilson (1998B), *To dissect a frog or design an elephant: teaching digital information literacy through the library gateway*, *Inspel*, 32(3): 189-195.

Anexos

Consejo Nacional de Rectores. Estado de la Educación
Universidad de Costa Rica. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la
Información
Cuestionario para Directores de Bibliotecas Públicas de Costa Rica
CUESTIONARIO No.1 ARQUITECTURA INFORMACIONAL

No. de cuestionario: _____

Lugar de Aplicación: _____

El presente cuestionario busca diagnosticar la realidad actual que tienen las bibliotecas públicas en cuanto a infraestructura, equipo tecnológico, recurso humano y servicios que ofrecen. El estudio forma parte del **Proyecto Bibliotecas públicas, alfabetización informacional y desarrollo**, el cual pretende dar a conocer el estado del arte de las Bibliotecas Públicas de Costa Rica en el Estado de la Educación que se presenta cada año por el Consejo Nacional de Rectores. Le agradecemos mucho su aporte.

I. DATOS GENERALES DE LA BIBLIOTECA

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

FAX:

NOMBRE DEL DIRECTOR:

GRADO ACADEMICO:

CORREO ELECTRONICO:

HORARIO DE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA:

PAGINA WEB:

II. INFORMACIÓN DEL RECURSO HUMANO

1. Número total de personas que laboran en la biblioteca: _____

2. Número de profesionales en Bibliotecología: _____

3. Otro personal asignado a la biblioteca (*Indique cantidad por categoría*)

- 1 () Informático
- 2 () Ayudantes de Biblioteca
- 3 () Personal secretarial
- 4 () Personal de mantenimiento
- 5 () Otro _____

4. Grado académico del personal profesional (*Indique cantidad por categoría*)

- 1 () Técnicos
- 2 () Bachilleres
- 3 () Licenciados
- 4 () Masteres
- 5. Tipo de contrato del director

1 () En propiedad 2 () Interino 3 () Otro: _____

6. Años de servicio en el puesto actual?

- 1 () Menos de 5 años 3 () De 11 a 15 años
- 2 () De 5 a 10 años 4 () De 16 a 20 años
- 5 () Más de 20 años

III. ASPECTOS PRESUPUESTARIOS

7. Tiene la biblioteca un presupuesto regular asignado?

- 1 () Si 2 () No

8. Marque el rango de presupuesto anual (en colones) de la Biblioteca que más se aplique:

- 1 () Menos de 500.000 4 () De 3.000.000 a 5.000.000
- 2 () De 500.000 a 1.000.000 5 () Más de 5.000.000
- 3 () De 1.000.000 a 3.000.000

9. Tiene el presupuesto de la biblioteca una partida asignada para tecnologías?

- 1 () Si cual es el rubro _____ 2. () No

10. ¿El edificio que actualmente ocupa la biblioteca fue construido específicamente para Biblioteca?

1 () Si

2 () No

11. El edificio que utiliza la biblioteca esta en:

1. () Alquiler
2. () Préstamo
3. () Propio del Ministerio de Cultura
4. () Propio de la Municipalidad
5. () Otro: _____

12. Describa brevemente la planta física en cuanto a:

- a. Metros cuadrados totales de la Biblioteca _____
- b. Cantidad de pisos _____
- c. Metros cuadrados Circulación y Préstamo _____
- d. Metros cuadrados Procesos Técnicos _____
- e. Metros cuadrados Referencia _____
- f. Metros cuadrados salas para usuarios _____
- g. Metros cuadrados que ocupa la colección bibliográfica _____

13. Estado o condición de la planta física

1. () Excelente 2. () Muy Buena 3. () Buena 4. () Regular 5. () Mala

14. Cumple la estructura de la biblioteca con todas la normas que garanticen la accesibilidad?

1. () Todas 2. () La mayoría 3. () Algunas 4. () No cumple

IV. EDUCACIÓN CONTINUA

15. Con qué frecuencia participa el personal de la Biblioteca de actividades de mejoramiento profesional y educación continua?

DIRECTOR(A) DE LA BIBLIOTECA

- 1 () Mensualmente
- 2 () Por lo menos 4 veces al año
- 3 () Por lo menos 2 veces por año
- 4 () Por lo menos 1 vez al año
- 5 () Menos de 1 vez al año

OTRO PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

- 1 () Mensualmente
- 2 () Por lo menos 4 veces al año
- 3 () Por lo menos 2 veces
- 4 () Por lo menos 1 vez al año
- 5 () Menos de 1 vez al año

V. COLECCIÓN

16. Número de libros totales de la biblioteca: _____
17. Número total de obras de referencia: _____
18. Número total de revistas: _____
19. Número total de títulos de revistas: _____
20. Número total de documentos digitales para uso de los usuarios: _____
21. Número de registros que contempla la base de datos: _____
22. Número total de documentos en español: _____
23. Número total de documentos en inglés: _____
24. Número de documentos en otros idiomas: _____
25. ¿Cuáles de estos temas se pueden encontrar en la biblioteca? (**Puede marcar varias opciones**)
- | | |
|--------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1 () Literatura (novelas, poesía, cuentos, etc) | 8 () Educación de la salud |
| 2 () Arte | 9 () Derechos Humanos |
| 3 () Deportes | 10 () Informática |
| 4 () Comics | 11 () Familia |
| 5 () Pasatiempos | 12 () Discapacidad |
| 6 () Pareja y Sexualidad | 13 () Educación |
| 7 () Amistad | 14 () Niñez y adolescencia |
| 15 () Ciencias naturales | 16 () Historia |
| 17 () Música | 18 () Autoayuda |
| 19 () Otros. Especifique: _____ | |

26. Cuenta la biblioteca con publicaciones de: (puede marcar más de una opción)

1. () Antes de 1960
2. () 1961-1970
3. () 1971-1980
4. () 1981-1990
5. () 1991-2000
6. () 2001-actualidad

27. En que rango de fechas de las anteriores se encuentra la mayoría de los documentos? Solo puede marcar una opción!!!

1. () Antes de 1960
2. () 1961-1970

3. () 1971-1980
4. () 1981-1990
5. () 1991-2000
6. () 2001-actualidad

28. Posee la biblioteca textos para estudiantes de escuela y colegio sobre las siguientes asignaturas? **(Puede marcar varias opciones!!)**

- | | |
|--------------------------------------------|-------------------------|
| 1 () Matemáticas | 7 () Cívica |
| 2 () Español | 8 () Química |
| 3 () Ciencias | 9 () Física-matemática |
| 4 () Estudios Sociales | 10 () Biología |
| 5 () Idiomas (inglés, francés) | 11 () Música |
| 6 () Religión | 12 () Arte y Deportes |
| 13 () Especialidades de Colegios Técnicos | |

29. Número aproximado de usuarios que atiende la biblioteca anualmente?

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 1 () Menos de 1.000 | 4 () De 3.000 a 5.000 |
| 2 () De 1.000 a 2.000 | 5 () Más de 5.000 |
| 3 () De 2.000 a 3.000 | |

30. Que tipo de población utiliza con más frecuencia la biblioteca?

- | | | |
|--------------------------------|----------------------------------|------------------------|
| 1. () Estudiantes de primaria | 2. () Estudiantes de secundaria | 3. () Investigadores |
| 4. () docentes | 5. () Amas de casa | 6. () Adultos mayores |

VI. SERVICIOS

31. Identifique los servicios que ofrece la biblioteca **(puede marcar varias opciones)**

- | | |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1 () Consulta de libros a sala
referencia | 13 () Servicios de información y
referencia |
| 2 () Uso de Internet | 14 () Talleres de estudio |
| 3 () Consulta de bases de datos | 15 () Actividades para el adulto mayor |
| 4 () Salas de estudio individual | 16 () Actividades para padres |
| 5 () Consulta de material multimedia | 17 () Préstamo de libros a domicilio |
| 6 () Búsquedas de información | 18 () Servicio de fotocopidora |
| 7 () Instrucción bibliográfica | 19 () Servicios fuera de las instalaciones
de la biblioteca |
| 8 () Servicios de alerta bibliográfica | 20 () Salas de estudio grupal |
| 9 () Talleres de cuentos | 21 () Actividades para niños |
| 10 () Préstamo interbibliotecario | 22 () Actividades para
adolescentes |
| 11 () Visita del Bibliobús | 23 () Bases de datos a texto
completo |

12 () Uso de laboratorio de cómputo

32. Enumere en orden de importancia cuáles de los servicios antes mencionados son los más utilizados por los usuarios?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

VII. EQUIPO

33. Equipo con que cuenta la biblioteca?

EQUIPO	CANTIDAD	Están disponibles para los usuarios?	
1. () Fotocopiadora	()	si	() No
2. () Teléfono	()	si	() No
3. () Televisor	()	si	() No
4. () Fax	()	si	() No
5. () Grabadora	()	si	() No
6. () Proyector de transparencias	()	si	() No
7. () Video Beam	()	si	() No
8. () Pizarras	()	si	() No
9. () Computadoras	()	si	() No
10. () Impresoras	()	si	() No
11. () Scanner	()	si	() No

34. En cuanto al hardware de las computadoras para uso del personal, indique las características físicas del equipo (procesador, memoria, marca, si posee quemador de cd/dvd)

35. La biblioteca cuenta con: (*puede marcar varias opciones*)

1. () Catálogo de tarjetas
2. () Catálogo en línea
3. () Catálogo impreso
4. () Catálogo automatizado

VIII. PROCESOS TECNICOS Y AUTOMATIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA

36. ¿Cuáles son los instrumentos de catalogación utilizados por la Biblioteca para el proceso técnico de los documentos?

37. ¿Cuál sistema de clasificación utiliza?

38. Qué nivel de catalogación se emplea para el procesamiento técnico?

39. Indique los instrumentos utilizados para el análisis temático (indización) de la información.

40. Indique las secciones que están automatizadas

- | | |
|---------------------------------|--------------------------|
| 1. () Catalogación | 4. () Catalogo en línea |
| 2. () Préstamo de recursos | 5. () Adquisiciones |
| 3. () Publicaciones periódicas | 6. () Estadísticas |

41. Programa (software) que se utiliza para la automatización:

42. Tiene la biblioteca un programa de digitalización de documentos:

- 1 () Si Cuál _____ 2 () No

IX. CONEXIÓN A INTERNET

43. Indique el número de computadoras disponibles para el personal de la biblioteca

44. Indique el número de computadores de acceso a la Base de Datos disponibles para los usuarios

45. Posee la biblioteca conexión a Internet?

- 1 () Si (Solo para personal de la biblioteca)
- 2 () Si (Tanto el personal como los usuarios)
- 3 () No (**pase a la pregunta 49**)

46. Porqué medio se conecta a Internet?

- 1. () Cable
- 2. () Racsa conexión fija
- 3. () Racsa servicio prepago
- 4. () Otra _____

47. Indique el número de computadores de acceso a **INTERNET** disponibles para los usuarios

48. Cuáles de los siguientes servicios relacionados con tecnologías de información ofrece la biblioteca?

- 1 () Cursos de capacitación en el uso de las nuevas tecnologías
- 2 () Orientación sobre búsquedas en Internet
- 3 () Orientación sobre el uso de Office
- 4 () Acceso a bases de datos en CD-ROM
- 5 () Servicio de uso de correo electrónico
- 6 () Acceso a bases de datos en línea
- 7 () Acceso al catalogo por medio de página web

X. COOPERACIÓN Y DIFICULTADES

49. Tiene la biblioteca algún acuerdo o proyecto de colaboración con otras bibliotecas?

1 () Si

2 () No

Mencione _____

50. Indique las fuentes de fondos que tiene la biblioteca para sufragar los gastos de infraestructura, equipamiento y demás recursos relacionados con tecnologías (**puede marcar varias opciones**)

- 1 () Municipal
- 2 () Proyectos de cooperación
- 3 () Empresa privada

51. ¿Ofrece la Biblioteca servicios bajo la modalidad de recuperación de costos?

- 1 () Si
- 2 () No

52. ¿Cuáles serían los principales problemas que podría enfrentar las bibliotecas públicas para cumplir con su misión de proveer acceso libre y equitativo a la información?

- 1 () Falta de infraestructura
- 2 () Falta de recursos bibliográficos
- 3 () Falta de respaldo de las autoridades pertinentes
- 4 () Actitudes que tiene el personal ante las tecnologías
- 5 () Presupuesto insuficiente
- 6 () Desinterés por parte de la comunidad a la que sirven
- 7 () Falta de capacitación en las tecnologías de información y la comunicación
- 8 () Falta de políticas y reglamentación relacionadas con la información
- 9 () Falta de personal
- 10 () Otro: _____

53. ¿Cuáles son los principales problemas que afronta la biblioteca que usted dirige?

54. Comentarios y sugerencias

Consejo Nacional de Rectores. Estado de la Educación
Universidad de Costa Rica. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la
Información
Cuestionario para Encargados de Bibliotecas Públicas de Costa Rica
CUESTIONARIO NO.2 SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

No. de cuestionario:

Lugar de Aplicación: _____

El presente cuestionario busca diagnosticar la realidad actual que tienen las bibliotecas públicas en cuanto servicios que ofrecen, las bibliotecas públicas. El estudio forma parte del **Proyecto Bibliotecas públicas, alfabetización informacional y desarrollo**, el cual pretende dar a conocer el estado del arte de las Bibliotecas Públicas de Costa Rica en el Estado de la Educación que se presenta cada año por el Consejo Nacional de Rectores. Le agradecemos mucho su aporte.

I. DATOS GENERALES DE LA BIBLIOTECA

NOMBRE DE LA
BIBLIOTECA: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

FAX: _____

NOMBRE DEL DIRECTOR: _____

GRADO ACADEMICO: _____

CORREO ELECTRONICO: _____

HORARIO DE SERVICIO DE LA BIBLIOTECA:

II. SERVICIOS QUE OFRECEN LAS BIBLIOTECA PÚBLICAS

1. Identifique los servicios que ofrece la biblioteca

SERVICIOS	SI	NO
Consulta de libros a sala		
Uso de Internet		
Consulta de bases de datos		
Enseñanza en el uso de Internet		
Salas de estudio individual		
Consulta de material multimedia		
Búsquedas de información		
Instrucción bibliográfica		
Préstamo de libros a domicilio		
Servicios fuera de las instalaciones de la biblioteca		
Salas de estudio grupal		
Talleres de cuenta cuentos		
Préstamo interbibliotecario		
Uso de laboratorio de cómputo		
Visita del Bibliobús		
Servicios de información y referencia		
Talleres de estudio		
Actividades para el adulto mayor		
Servicio de fotocopidora		
Actividades para niños		

Actividades de promoción a la lectura		
Talleres de manualidades		
Actividades para jóvenes		
Bases de datos a texto completo		
Estudios de usuarios		
Enseñanza en el uso de bases de datos		
Enseñanza en el uso del catalogo		

2. Cuáles son las principales actividades que realiza para niños(as)?

1. _____

2. _____

3. _____

3. Cuáles son las principales actividades que realiza para jóvenes?

1. _____

2. _____

3. _____

4. Cuáles es el servicio más utilizados por los usuarios?

5. Cuál es el servicio menos utilizado por los usuarios?

6. Cuál considera usted que es el principal razón por la que ese servicio no es utilizado?

7. La biblioteca cuenta con fotocopidora disponible para los usuarios?

Si cuantos..... No

8. La biblioteca cuenta con teléfono para uso de los usuarios?

Si cuantos..... No

9. La biblioteca cuenta con televisor para uso de los usuarios?

Si cuantos..... No

10. La biblioteca cuenta con fax para uso de los usuarios?

si No

11. La biblioteca cuenta con grabadora para uso de los usuarios?

Si cuantos..... No

12. La biblioteca cuenta con proyector de transparencias para uso de los usuarios?

Si cuantos..... No

13. La biblioteca cuenta con Video beam para uso de los usuarios?

Si cuantos..... No

14. La biblioteca cuenta con computadoras para uso de los usuarios?

Si cuantos..... No

15. La biblioteca cuenta con pizarra para uso de los usuarios?

Si cuantos..... No

16. La biblioteca cuenta con scanner para uso de los usuarios?

Si cuantos..... No

17. La biblioteca cuenta con Catalogo en línea

Si No

18. La biblioteca cuenta con Catálogo automatizado

Si

No

19. Tiene la biblioteca un programa de digitalización de documentos:

Si

No

III. CONEXIÓN A INTERNET

20. Indique el número de computadoras disponibles para el personal de la biblioteca

21. Indique el número de computadores de acceso a la Base de Datos disponibles para los usuarios

22. Posee la biblioteca conexión a Internet?

- 1 Si (Solo para personal de la biblioteca (pase a la pregunta 23)
- 2 Si (Tanto el personal como los usuarios)
- 3 No (pase a la pregunta 23)

23. Porqué medio se conectan los usuarios desde su biblioteca a Internet?

24. Indique el número de computadores de acceso a INTERNET disponibles para los usuarios

25. Cuáles de los siguientes servicios relacionados con tecnologías de información ofrece la biblioteca?

SERVICIOS	SI	NO
1. Cursos de capacitación en el uso de las nuevas tecnologías		
2. Orientación sobre búsquedas en		

Internet		
3. Orientación sobre el uso de Office		
4. Acceso a bases de datos en Cd-Rom		
5. Servicio de uso de correo electrónico		
6. Acceso a bases de datos en línea		
7. Acceso al catalogo por medio de página web		

26. Cuál es el número de visitantes que tiene su biblioteca anualmente?

27. Qué otros servicios ofrece su biblioteca y que no se mencionan en el presente cuestionario?

1. _____

2. _____

3. _____

28. ¿Qué otros servicios le parece importante que su biblioteca ofreciera?

29. Comentarios y sugerencias

**APENDICE
No.4 ENCUESTA TELEFÓNICA SOCIEDAD CIVIL**

**Consejo Nacional de Rectores. Estado de la Educación
Universidad de Costa Rica. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la
Información
ENCUESTA TELEFÓNICA SOCIEDAD CIVIL
INSTRUMENTO No.3**

Estimado Señor(a) reciba un cordial saludo le llamamos de la Universidad de Costa Rica estamos realizando una encuesta telefónica sobre las bibliotecas públicas y el gobierno digital estaría usted dispuesto a llenar esta encuesta la cuál dura aproximadamente 3 min.

I. PARTE SOBRE LOS USOS DE LA INFORMACIÓN

	1. SI	2. NO
1. Sabe usted utilizar una computadora para resolver sus necesidades cotidianas		
2. Sabe usted realizar búsquedas de información en Internet		
3. Posee usted alguna cuenta de correo electrónico		
4. Visita usted las bibliotecas públicas de su localidad		
5. Sabe usted utilizar los catálogos de las bibliotecas		
6. Sabe usted utilizar un catálogo en línea		
7. Sabe usted reconocer cuáles páginas de Internet son confiables y cuáles no?		
8. Ha asistido a alguna capacitación sobre uso de Internet brindada por la biblioteca de su comunidad		

¿Cuándo usted necesita encontrar una información cuáles de los siguientes recursos utiliza?

ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL	1. SI	2. NO
1. Personas		
2. Instituciones		
3. Revistas		
4. Bases de datos		
5. Buscadores en Internet como google o yahoo		
6. Libros		
7. Bibliotecas o centros de información		
8. Periódicos		
9. Institutos de investigación		
10. Sitios web especializados		

Si no encuentra la información que busca ¿cuáles de las siguientes opciones de búsqueda utiliza?

	1.SI	2.NO
1. Solicita ayuda a especialistas		
2. Visita las universidades		
3. Desiste de continuar la búsqueda		

SOBRE LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

	1.SI	2.NO	3. NO SE SI LO OFRECEN
1. Utiliza usted el laboratorio de cómputo de la biblioteca pública de su localidad (No pase 3)			
2. Se puede conectar a Internet desde la biblioteca pública de su localidad			
3. Ha participado en alguna capacitación sobre el uso de las bases de datos de la biblioteca pública de su localidad			
4. Ha participado en alguna capacitación sobre el uso de catálogo de la biblioteca pública de su localidad			

II. PARTE SOBRE EL GOBIERNO DIGITAL

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. Con qué frecuencia usted realiza trámites o consultas bancarias por Internet			

2. Con qué frecuencia usted realiza trámites o pagos municipales por Internet			
3. Con qué frecuencia usted realiza visitas páginas web de las instituciones públicas para encontrar información			
4. Con qué frecuencia usted realiza visitas a la página web de la biblioteca pública de su localidad			
5. Con qué frecuencia realiza usted pago de servicios públicos por Internet			
6. Cuando usted debe tomar una decisión importante en su vida ¿con qué frecuencia busca información antes que le ayude a decidir?			

III PARTE NECESIDADES DE INFORMACION

¿Qué tipo de información es la que usted necesita con más frecuencia?

1:

Considera que la biblioteca pública facilita el aprendizaje en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación?

1. () Si 2. () No

CIERRE DE LA ENTREVISTA TELEFONICA

SEXO 1. () Masculino 2. () Femenino

EDAD:

1. () Menor de 18 años
2. () De 18 a 25
3. () De 26 a 35
4. () De 36 a 45
5. () De 46 a 55
6. () De 56 a 65
7. () Mayor de 66 años

ESCOLARIDAD

1. () Primaria incompleta
2. () Primaria completa
3. () Secundaria incompleta
4. () Secundaria completa
5. () Educación técnica
6. () Universitaria incompleta
7. () Universitaria completa

PROVINCIA

1. () San José
2. () Puntarenas
3. () Heredia
4. () Cartago
5. () Guanacaste
6. () Alajuela
7. () Limón