

ESTUDIO DE USUARIOS(AS) DE LAS COMUNIDADES JARDINES 1 Y JARDINES 2 QUE ATIENDE LA BIBLIOTECA INFANTIL “MIRIAM ÁLVAREZ BRENES” Heredia, Costa Rica

Lucrecia Barboza Jiménez¹

Resumen

Este documento describe el proceso que se llevó a cabo para conocer las necesidades de información de los(as) usuarios(as) reales y potenciales de las comunidades Jardines Universitarios 1 y Jardines Universitarios 2 que atiende la Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes” de la Universidad Nacional. Además presenta las conclusiones y recomendaciones generadas por el estudio de usuarios(as), así como la caracterización actualizada de las comunidades meta contempladas en el estudio.

Summary

This document describes the process that was conducted to ascertain the information needs of actual and potential users of communities "Jardines Universitarios 1" y "Jardines Universitarios 2" attending the University Library Child "Miriam Alvarez Brenes" at the National University. It also presents the conclusions and recommendations generated by the study of users, as well as updated characterization of the target communities under study.

Palabras claves: Usuarios, Necesidades de Información, Estudio de usuarios, Bibliotecas Infantiles, Biblioteca Infantil Miriam Alvarez Brenes, Universidad Nacional

Keywords: Users, Information Needs, User Study, Children's Libraries, Children's Library Miriam Alvarez Brenes, National University

Introducción

¹ Académica, Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, Universidad Nacional (Costa Rica)

La Biblioteca Infantil "Miriam Álvarez Brenes" ya tiene casi doce años de prestar servicios a las comunidades de Jardines Universitarios 1 y Jardines Universitarios 2, en el año 2003 se realizó un Informe Diagnóstico de la Biblioteca, realizado por la Lic. Karla Rodríguez, el cuál arrojó una caracterización de estas comunidades además de una serie de resultados sobre sus necesidades de información. Sin embargo, en los últimos años la dinámica de los(as) usuarios(as) ha sufrido una serie de cambios que ameritan el que se realice un estudio de usuarios(as) que recoja estas variaciones. Es por esta razón, que en el Plan de Trabajo 2007 de la Biblioteca, se determinó incluir este estudio como una actividad a llevar a cabo en el transcurso del año.

Los resultados que se desprendan de este estudio, ayudarán a las diversas personas involucradas a fundamentar y desarrollar una propuesta de trabajo acorde con la situación actual de las comunidades y sus demandas de servicios.

El problema y su importancia

La creación de la Biblioteca Infantil surge con el propósito de contribuir al desarrollo integral de las habilidades de los niños(as) de las comunidades meta de Jardines Universitarios 1 y Jardines Universitarios 2, con hábitos y actitudes críticas orientadas en la búsqueda, adopción y fortalecimiento de los valores culturales a través de las distintas actividades y servicios de información que la biblioteca ofrece.

Por lo tanto, surge la siguiente pregunta ¿Cuáles son las principales necesidades e intereses de los niños (as), así como de los padres y madres de familia, residentes en las comunidades de Jardines Universitarios 1 y 2 con relación a los servicios y productos de información que brinda la Biblioteca Infantil "Miriam Álvarez Brenes"?

Partiendo de lo anterior y debido a los diferentes cambios culturales, económicos y familiares propios de la dinámica del contexto social, es indispensable realizar un estudio de usuarios(as), en el que se pueda recopilar información relevante en cuanto a las necesidades e intereses no sólo de los niños(as) usuarios(as) sino también de los padres y madres de familia, quienes tienen un papel esencial en la formación y participación social de sus hijos(as).

A partir de los resultados que brinde la investigación, la Biblioteca Infantil podrá desarrollar estrategias que involucren tanto a los niños (as) como al padre, la madre o al encargado(a) de una forma más dinámica y comprometida con la institución. Además se pretende que este estudio de usuarios(as) brinde un aporte cuantitativo y cualitativo, que provea de información actualizada para la toma de decisiones en materia de acceso y

democratización de la información como apoyo a los padres y madres de familia desde la actividad de extensión universitaria.

Con base en los factores externos (sociales, económicos y familiares) que de una u otra forma intervienen en la participación de la población meta en el proyecto, se analizará cómo los servicios de información que se generan desde este centro documental están o no acordes con las demandas actuales de la población meta.

En síntesis, lo que se pretende con los datos obtenidos en dicha investigación es tener una visión actualizada sobre los principales intereses y necesidades de los usuarios (as), que permita a la vez planificar capacitaciones y actividades coherentes con la dinámica familiar y comunal en la que se encuentran insertos los(as) pobladores de estas comunidades, logrando de esta forma un acercamiento real con la misión y visión que mantiene esta actividad de extensión universitaria.

Objetivo General

Realizar un estudio de usuarios(as) dirigido a los padres y madres de familia, así como también a los niños(as), provenientes de las comunidades meta, que permita obtener información sobre las necesidades e intereses con respecto a las actividades y servicios de información que les ofrece la Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes”

Objetivos Específicos

1. Actualizar la información de las comunidades de usuarios(as) de Jardines Universitarios 1 y Jardines Universitarios 2 que atiende la Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes”.
2. Identificar los conocimientos previos de los padres y madres de familia y de los niños(as) en relación con los diferentes servicios que brinda la Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes”.
3. Identificar las temáticas de interés para los padres y madres de familia y los niños(as) en relación a charlas, talleres y actividades recreativas que ofrece la Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes”.
4. Conocer las necesidades de información que tienen los padres y madres de familia y los niños(as) en cuanto a la consulta de literatura infantil, informativa, libros educativos, revistas, periódicos, diccionarios, entre otros, que les ofrece esta actividad de extensión.
5. Determinar las actividades y servicios que ofrece la Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes” en relación a los intereses y necesidades de los padres y madres de familia y los niños(as) como usuarios(as).

Antecedentes

Usuarios(as) y Necesidades de Información

Según el diccionario de la Real Academia Española un(a) usuario(a) **“es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación”**.

En cuanto a los(as) usuarios(as) de la información, comúnmente se han definido dos grupos específicos:

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

Las necesidades de información de los(as) usuarios(as) ha sido un tema de gran interés a través de los tiempos para determinar los servicios que se les pueden ofrecer. Además, están constantemente modificándose, por lo tanto su estudio es un proceso continuo y repetitivo que nos permite conocer el contenido, la estructura y las condiciones en que se realiza la actividad del usuario(a), así como también sus características sociales, económicas y psicológicas.

Para estudiar las necesidades debemos saber exactamente quiénes son los(as) usuarios(as), dónde podemos ubicarlos(as) y cómo podemos comunicarnos con ellos(as), esto implica mantener una lista sistematizada y actualizada con todos estos datos.

Por tal motivo, la Biblioteca debe de realizar de forma constante estudios o diagnósticos de las comunidades meta, para que de esta manera se puedan conocer los intereses y demandas actuales, que le permitirán a la institución mejorar los servicios y productos que se ofrecen al usuario.

Estudios de Usuarios

Según Rojas (1998:140) *“el estudio de usuarios es una metodología utilizada en la indagación de la forma de interacción entre los usuarios y los flujos de información”*.

Este tipo de metodología le permite al bibliotecólogo(a) actualizar la información en cuanto a las necesidades e intereses de información que

poseen los(as) usuarios(as) reales o potenciales y de esta forma dar respuesta a través de los servicios y productos de información que posee la biblioteca.

Partiendo de lo anterior, se puede decir que el estudio de usuarios(as) es una forma de conocer o actualizar los datos que se tienen sobre los diferentes usuarios(as) de una unidad de información, lo cual permite a la vez que dicha entidad evalúe la calidad de los servicios que se ofrecen y de esta forma retroalimentar o reformular las estrategias necesarias para que la población meta haga uso efectivo de los recursos bibliográficos que se les proporciona.

Antes de realizar un estudio de usuarios(as) se debe hacer un diagnóstico de la situación de la unidad de información, en cuanto a colección, personal, infraestructura, presupuesto, servicios que se están ofreciendo y los productos generados.

Bibliotecas Infantiles

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

Actualmente, en nuestro país se cuenta con el Sistema de Bibliotecas Infantiles, compuesto por seis bibliotecas estatales desarrolladas por la Municipalidad de San José:

- Biblioteca Luisa María Porras, creada en 1978 y ubicada en Sagrada Familia
- Biblioteca Emma Gamboa, creada en 1983 y ubicada en Paso Ancho
- Biblioteca Isidro Díaz Muñoz, creada en 1986 y ubicada en Zapote
- Biblioteca Tulio Perlaza Salazar, creada en 1988 y ubicada en Mata Redonda
- Biblioteca Rafael Angel Calderón G., creada en 1990 y ubicada en Barrio México
- Biblioteca Rafael Angel Arias Monge, creada en 1994 y ubicada en San Francisco de Dos Ríos

Además, existe otra biblioteca infantil concebida e impulsada por la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional:

- Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes”, que abrió sus puertas en 1996 y se ubica en el Campus Universitario Omar Dengo en Heredia.

El acercamiento de los(as) niños(as) junto con sus padres y madres a la biblioteca infantil se debe convertir en una práctica cada vez más común, la cual nos obligue a analizar una serie de factores tales como la distribución del espacio, mobiliario, señalización y lo más importante, fondos y literatura con el fin de adecuarnos a los intereses de los niños(as), así como a las expectativas de los padres y madres de familia.

Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes”

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

Actualmente, su población meta son las comunidades aledañas al Campus, Jardines Universitarios 1 y Jardines Universitarios 2, atiende a niños(as) de 3 años hasta 12 años y además ofrece charlas y actividades que incorporan a los padres y madres de familia y a la comunidad en general.

Misión

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

Visión

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

Objetivos

1. Fomentar la participación y uso por parte de los niños(as), madres y padres de familia en las actividades, programas de la biblioteca así como de su acervo documental.
2. Aplicar en la metodología de evaluación, herramientas y actividades para el enriquecimiento de los servicios que la biblioteca presta a los niños (as).

3. Sistematizar los recursos, la experiencia de la Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes”.
4. Promover la participación y el apoyo de organizaciones, unidades académicas y personas en el desarrollo de esta actividad académica.
5. Divulgar y promocionar a través de distintos medios, los servicios de la biblioteca en el ámbito nacional e internacional.
6. Dar seguimiento a la construcción de la infraestructura relacionada con el área correspondiente a la biblioteca.
7. Coordinar actividades de capacitación y actualización para las personas que laboran en la Biblioteca Infantil.

Servicios

- Préstamo de libros infantiles a sala
- Préstamo de libros infantiles a domicilio
- Préstamos de juegos educativos
- Préstamo de material digital
- Talleres para padres y madres de familia y para niños(as)
- Charlas para padres y madres de familia
- Resolución de consultas y búsquedas especializadas de información

Productos de Información

- Bases de Datos Bibliográficas: “ESPEC”, “LIBROS” y “ZUR”
- Biografías nacionales
- Boletín Divulgativo y de Disseminación Selectiva de la Información para padres y madres de familia
- Desplegables para promocionar talleres y charlas

Planta Física

La Biblioteca está ubicada en el Campus de la Universidad Nacional, en las cercanías del parque La Amistad. Consta de tres áreas específicas, la primera es un vagón de tren en donde se ubican los juegos educativos y que se utiliza también para actividades de lectura. Dos contenedores donde se efectúan las labores técnicas y administrativas, es aquí donde se encuentra la gran mayoría de la colección bibliográfica y se realiza la atención de los(as) usuarios(as) y los préstamos a sala y domicilio. Por último se encuentra el aula educativa en donde se llevan a cabo la mayoría de los talleres para niños(as), además contiene el equipo audiovisual y alberga la colección de referencia (enciclopedias, diccionarios y atlas).

Usuarios(as)

Los(as) usuarios(as) que se atienden en la Biblioteca Infantil son los siguientes:

- Niños y niñas de 3 a 12 años de las comunidades meta
- Madres y padres de familia de las comunidades meta
- Estudiantes de la Universidad Nacional
- Funcionarios(as) de la Universidad Nacional

Marco metodológico

Enfoque

El enfoque utilizado en este estudio de usuarios(as) es cuantitativo, ya que nos permite determinar, estadísticamente, numerosos datos para la consecución de los objetivos planteados, por medio de instrumentos como el cuestionario, la entrevista y la observación.

Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo descriptivo, ya que pretende identificar características, conocimientos, intereses y necesidades de información de los padres y madres de familia, así como de los(as) niños(as) de las Comunidades Jardines Universitarios 1 y 2 con relación a los servicios que ofrece la Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes”.

Sujetos de Información

Universo

Para esta investigación el universo está compuesto por:

- 64 niños y niñas de 3 a 12 años de las Comunidades Jardines Universitarios 1 y 2 usuarios(as) de la Biblioteca Infantil
- Padres y madres de familia o encargados(as) que conforman 580 familias de las Comunidades Jardines Universitarios 1 y 2
- Personal que labora en la Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes”

Muestra

Del universo de niños y niñas usuarios(as) de la Biblioteca Infantil que viven en Jardines Universitarios 1 y 2, se seleccionaron aquellos que tienen edades comprendidas entre los 8 y los 12 años debido a que ya cuentan con la suficiente madurez para contestar un cuestionario. Debido a la cantidad tan pequeña de esta población (33 niños y niñas) y a la importancia de los(as) mismos(as) en la prestación de servicios de la Biblioteca Infantil se decidió entrevistarlos(as) a todos(as) (censo).

Del total de familias, se pretendió obtener información de 200 en total, 30 familias de Jardines Universitarios 1 (15%) y 170 familias de Jardines Universitarios 2 (85%). La muestra fue seleccionada con un 95%

de confianza y con un error de muestreo máximo del 7%. La asignación a cada comunidad fue de forma proporcional al tamaño y se asume variancia máxima por ser estudio piloto.

Fuentes de Información

En este caso, las fuentes de información que se utilizaron son: documentos y estudios sobre las comunidades, boletas de préstamo de la Biblioteca Infantil, sistematizaciones de los talleres y charlas impartidos en la Biblioteca.

Variables

Las variables utilizadas en esta investigación son las siguientes:

a. Para los Padres y Madres de Familia o Encargados (as):

- Datos personales y económicos
- Datos de la comunidad
- Necesidades de información
- Servicios de información
- Relación Padre y Madre-Biblioteca
- Nivel de satisfacción

b. Para los Niños y Niñas:

- Datos personales
- Necesidades de información
- Servicios de información
- Relación Niños(as)-Biblioteca
- Nivel de satisfacción

c. Para el Personal de la Biblioteca Infantil:

- Aspectos administrativos
- Recursos: Humano, Físico, Bibliográfico y Audiovisual
- Servicios de información
- Utilización de los servicios de información

Instrumentos para la Recolección de Datos

Para esta investigación se desarrollaron tres cuestionarios, uno para obtener información de los padres y madres de familia, otro para recabar datos sobre los niños y niñas y por último otro para ser aplicado al personal que trabaja en la Biblioteca Infantil.

Alcances del Estudio

Proyecciones

Los resultados obtenidos de este estudio de usuarios(as) serán de gran ayuda para:

- Los(as) usuarios(as) de la Biblioteca Infantil, niños(as), padres y madres de familia que tendrán la oportunidad de expresar sus opiniones y necesidades en espera de que sean tomadas en cuenta para el mejoramiento de los servicios que reciben.
- El personal que trabaja en la Biblioteca Infantil, ya que podrán contar con un instrumento que les ayudará a conocer y actualizar la información de las comunidades a las que sirve y en las que está inmersa, así como sus necesidades de información y opiniones sobre las actividades y servicios que ofrecen, además, esto les permitirá realizar los cambios o ajustes necesarios para la mejora del servicio y la planificación de nuevas alternativas de información.
- La Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, donde podrán conocer la situación actual de la Biblioteca Infantil y contarán con una base real y actualizada para replantear o reforzar esta actividad de extensión, aportándole los recursos necesarios para el mejoramiento de su desempeño.

Análisis e interpretación de los resultados

Se realizó un análisis conjunto de los resultados obtenidos por cada variable a estudiar tanto de los padres y madres como de los(as) niños(as). El total de cuestionarios aplicados a los padres y madres de familia fue de 123 y a los niños y niñas de 33. Además se analizaron los resultados del cuestionario aplicado al personal de la biblioteca.

Datos personales y económicos

Las características personales principales del total de los(as) encuestados(as) son: el 71.54% son mujeres y el 28.46% son hombres. Por otra parte, del total de 33 niños(as), el 48.48% son niñas y el 51.52% son niños. A pesar de que siempre se ha creído que gran parte de los vecinos de estas comunidades son extranjeros, el 86.18% del total de entrevistados(as) son costarricenses, donde el 56.91% están casados(as) o unidos(as), y la gran mayoría, un 32.52%, no terminaron la secundaria. En cuanto a la situación laboral, el 40.65% trabaja y el 38.21% son amas de casa. De las personas que trabajan, el 36.84% trabaja en servicios (bomberos, policías, conserjes, etc.) y un 21.05% son artesanos u operarios.

Datos de la comunidad

Del total de entrevistados(as), el 26.02% vive en Jardines 1 y el 73.98% vive en Jardines 2. En cuanto a los(as) niños el 60.61% vive en Jardines 1 y el 39.39% vive en Jardines 2.

Mayoritariamente (65.04%), las personas tienen más de diez años de vivir en la comunidad y solamente un 5.69% tienen menos de un año de hacerlo. El resto (27.64%) oscila entre uno y nueve años.

Los hogares de estas comunidades están conformados mayoritariamente por 3 personas (25.20%). En cuanto al número de personas que trabajan en el núcleo familiar, el 39.02% dice que en su hogar solo trabaja una persona y el 29.27% dice que 2 personas.

Sobre el ingreso familiar mensual, el 30.89% de los(as) encuestados(as) viven con menos de ¢100.000, el 46.34% tiene ingresos entre ¢100.000 a menos de ¢300.000 y el 21.14% tiene ingresos entre ¢300.000 a más de ¢400.000. El 59.35% de las personas tienen vivienda propia, y el 30.08% alquila casa.

Debido a que la población usuaria de la Biblioteca Infantil son niños(as) de 4 años hasta 12 años, se detectó que el 61.79% de los(as) entrevistados(as) tienen hijos(as) en estas edades.

Sobre el principal problema que tiene la comunidad, la mayoría de los(as) adultos(as) coinciden en que las drogas y el alcoholismo son el problema más frecuente.

En cuanto al principal problema familiar, el 52.03% dicen no tener ninguno, el 7.32% tienen problemas de vivienda, el 20.33% tienen problemas económicos, el 12.19% tienen problemas con las relaciones familiares. Desde el punto de vista de los(as) niños(as), la gran mayoría coincide con los(as) adultos(as) de que no hay ningún problema dentro de su familia.

Relación padres, madres de familia y niños(as) – biblioteca

Cuando se pregunta si conocen la Biblioteca Infantil (el Trencito), 57 personas (46.34%) respondieron que si y 66 personas (53.66%) respondieron que no. De las 57 personas que si conocen la Biblioteca Infantil, cuando se les pregunta cómo se enteraron de su existencia, un 28.07% dijo que por medio de familiares, un 26.32% que por medio de los(as) vecinos(as) y un 26.32% por medio de boletines informativos.

Con respecto a la frecuencia de visitas de las personas que conocen la Biblioteca Infantil, el 71.93% no la han visitado ninguna vez en los últimos 3 meses, debido a las siguientes razones: por el horario escolar, por falta de tiempo, por la ubicación de la biblioteca, porque los(as) hijos(as) ya están grandes, porque no han vuelto a dar talleres para niños(as) de la edad de su hijo(a), porque tienen otras actividades, porque los(as) niños(as) no pueden ir solos(as) y porque su hijo(a) aún no tiene la edad suficiente para asistir.

En cuanto a la frecuencia semanal con que los(as) niños(as) visitan la Biblioteca Infantil, la mayoría (38.6%) lo hace una vez por semana. Cuando se le hace la misma pregunta a los(as) niños(as), ellos(as) (69.70%) coinciden con sus padres en que la visitan una vez por semana o menos.

Servicios de información

Sobre los servicios más utilizados de la Biblioteca Infantil, los padres responden que son los talleres y en segundo lugar el préstamo de libros dentro de la biblioteca. Según los(as) niños(as), el servicio más utilizado es el préstamo de libros a sala y en segundo lugar el préstamo de juegos educativos.

A consideración de la bibliotecóloga los servicios que se brindan son utilizados con poca frecuencia por los(as) usuarios(as), los(as) cuales hacen sus consultas especialmente para leer libros por interés propio, así como para buscar y descubrir nuevas cosas.

El principal motivo que tienen los padres, madres o encargados(as) para enviar a los(as) niños(as) a la Biblioteca Infantil, es porque aprenden y pueden realizar las tareas (56.14%). Para los niños y niñas los motivos principales para visitar la biblioteca son los siguientes: porque les gusta jugar y utilizar los materiales didácticos que tienen (27.27%), les gusta ir a leer y consultar libros (27.27%) y para aprender y realizar tareas (18.18%).

El 59.65% de las personas se enteran de las actividades y servicios que ofrece la Biblioteca Infantil visitándola y el 43.86% por medio de otras personas. Por su parte, los(as) niños(as) respondieron: un 69.70% por medio de boletines dirigidos a su papá y mamá, un 63.64% por medio de llamadas telefónicas, un 69.70% visitando la biblioteca y un 54.55% por medio de otras personas.

Por su parte, la bibliotecóloga indica que los medios de divulgación de información que utiliza la biblioteca son los siguientes: hojas sueltas de invitación a actividades, boletines divulgativos, carteles o afiches,

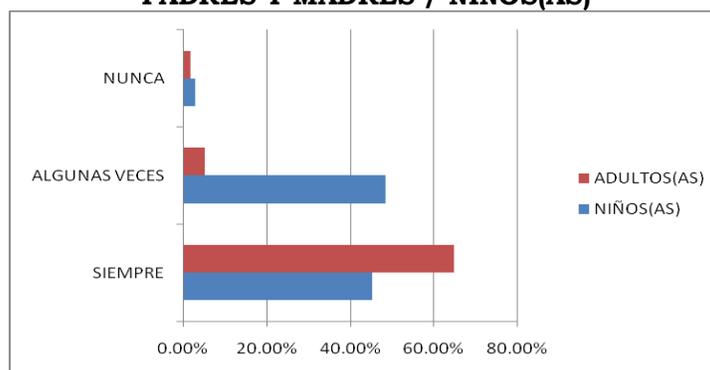
llamadas telefónicas y cartas para que el sacerdote y los líderes comunales diseminan la información.

La mayoría de las personas (43.86%) conocen los requisitos para que los(as) niños(as) puedan utilizar la Biblioteca Infantil.

Nivel de satisfacción

La gran mayoría de las personas (64.91%) siempre encuentran la información que solicitan cuando acuden a la Biblioteca Infantil. Por su parte, los(as) niños(as) difieren un poco al respecto, ya que el 45.45% contestó que siempre la encuentran y el 48.48% que algunas veces, así lo demuestra el gráfico No.1.

**GRÁFICO No. 1
OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN
PADRES Y MADRES / NIÑOS(AS)**

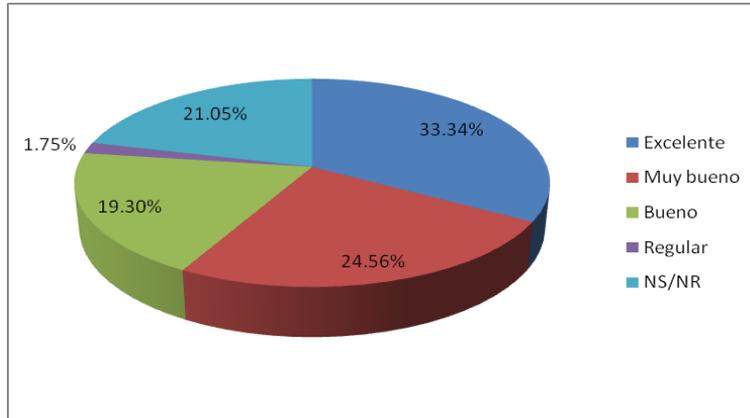


Sobre el horario de la Biblioteca, el 71.93% de las personas dicen que es adecuado. Los padres y madres de familia señalan que los días que los(as) niños(as) visitan más la Biblioteca son los sábados. Los(as) niños(as) por su parte, también señalaron el sábado como el día en que prefieren visitar la biblioteca.

En cuanto a la preferencia de horario de los niños(as) para que la biblioteca esté abierta, la tendencia es a preferir las tardes y posteriormente las mañanas.

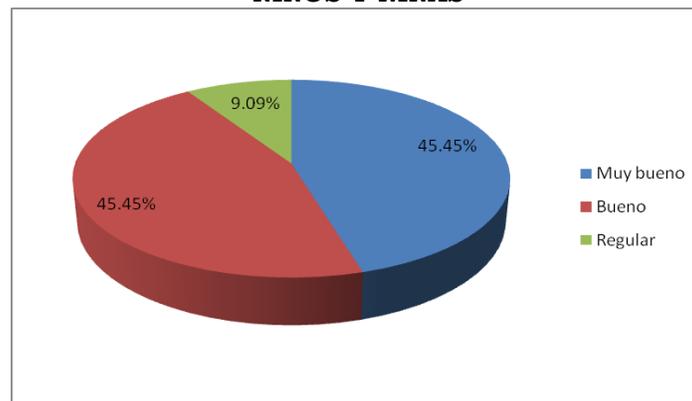
Sobre cómo consideran el servicio que reciben de la Biblioteca Infantil, el 33.34% de los padres y madres contestaron que es excelente, el 24.56% dijeron que es muy bueno, el 19.30% dijeron que es bueno, el 1.75% dijo que es regular y el 21.05% no contestaron. (ver gráfico No. 2)

**GRÁFICO No. 2
CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS
PADRES Y MADRES DE FAMILIA**



Por su parte los(as) niños(as) opinan: el 45.45% dice que son muy buenos, el 45.45% dice que son buenos y el 9.09% dice que son regulares. (ver gráfico No. 3)

**GRÁFICO No. 3
CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS
NIÑOS Y NIÑAS**



El cuadro No.1 muestra que los servicios más utilizados según los(as) adultos(as) y en orden de prioridad son:

**CUADRO No. 1
SERVICIOS MAS UTILIZADOS
PADRES Y MADRES DE FAMILIA**

SERVICIOS	NO. PERSONAS	PORCENTAJE
Talleres	37	64.91%
Préstamo de libros	27	47.37%

Charlas	18	31.58%
Préstamo de juegos educativos	15	26.32%
Servicios de referencia	14	24.56%
Préstamo de computadoras	13	22.81%
Préstamo de material audiovisual	7	12.28%

Además, los padres y madres señalan otros servicios que les gustaría que les ofrecieran: el uso de computadoras (8.77%), un área de juegos educativos (8.77%), manualidades (3.51%), cursos de inglés (3.51%), maestros personalizados (1.75%), preparación para la escuela (1.75%), excursiones (1.75%), becas (1.75%), actividades para adolescentes (1.75%).

En cuanto a la ventilación de la Biblioteca, el 63.16% consideran que es adecuada, el 14.03% que es poco adecuada y el 22.81% no contestaron. Los niños y niñas consideran: el 87.88% que es adecuada, el 6.06% que es poco adecuada y el 6.06% que es inadecuada.

Sobre la iluminación, el 68.42% consideran que es adecuada, el 8.77% consideran que es poco adecuada y el 22.81% no contestaron. Por su parte los(as) niños(as) respondieron: el 78.79% considera que es adecuada, el 15.15% que es poco adecuada y el 6.06% que es inadecuada.

El espacio físico es considerado adecuado por el 47.37% de los padres y madres, poco adecuado por el 29.82% y el 22.81% no contestó. En cuanto a los(as) niños(as), el 63.64% considera que es adecuado, el 27.27% que es poco adecuado y el 9.09% que es inadecuado.

Sobre el equipo y mobiliario, la mayoría de los padres y madres (63.16%) consideran que es adecuado, el 14.04% considera que es poco adecuado, el 1.75% considera que es inadecuado y el 21.05% no contestó. Por su parte, el 87.88% de los(as) niños(as) considera que es adecuado, el 9.09% considera que es poco adecuado y el 3.03% considera que es inadecuado.

Necesidades de información

Para conocer las necesidades de información que tienen los padres y madres de familia se les preguntó con que fin utilizarían la Biblioteca, el cuadro No. 2 muestra las respuestas:

**CUADRO No. 2
CON QUE FIN UTILIZARIA LA BIBLIOTECA
PADRES Y MADRES DE FAMILIA**

FINALIDAD	NO. PERSONAS	PORCENTAJE
Consultar libros o revistas	79	64.23%
Acompañar a los(as) niños(as)	105	85.37%
Colaborar con la bibliotecaria	61	49.59%

Hacer trabajos de la escuela	77	62.60%
Solicitar libros para sus hijos(as)	84	68.29%
Asistir a los talleres para padres y madres	78	63.41%
Utilizar los juegos educativos con sus hijos(as)	82	66.67%
Otros fines	17	13.82%

Las personas que señalaron otros fines, respondieron lo siguiente: para información, para entretenimiento de los(as) niños(as), por la hora de cuenta cuentos, por el estudio, por la investigación, por el préstamo de audiovisuales, por la enseñanza-aprendizaje, por el hábito de la lectura, por las actividades recreativas para padres y madres, por la educación, por los talleres de informática para niños(as) y por la orientación para los(as) niños(as).

Debido a que los talleres es uno de los servicios más atractivos para los padres y madres de familia, el cuadro No.3 muestra la preferencia de temáticas que les gustaría recibir:

CUADRO No. 3
TEMAS PARA TALLERES
PADRES Y MADRES DE FAMILIA

TEMÁTICAS	NO. PERSONAS	PORCENTAJE
Estímulo del hábito de lectura en los(as) niños(as)	95	77.24%
Acceso a servicios y fuentes de información	73	59.35%
Motivación en los(as) hijos(as) de aptitudes investigativas	94	76.42%
Técnicas de estudio para padres y madres de familia	97	78.86%
Recreación	102	82.93%
Autoestima	106	86.18%
Sexualidad ¿cómo hablar con nuestros(as) hijos(as)	95	77.24%
Manejo del estrés	99	80.49%
Comunicación asertiva en el hogar	96	78.05%
Manejo de límites	104	84.55%
Estímulo a los(as) niños(as) de habilidades para seleccionar y organizar la información	95	77.24%

Los padres y madres prefieren asistir a los talleres en las tardes y en segundo lugar en las noches.

Con respecto a las necesidades de información de los niños y niñas entrevistados(as) se tiene la siguiente información: cuando los(as) niños(as) visitan la Biblioteca: el 90.91% leen; el 33.33% hacen tareas; el 78.78% asisten a los talleres; el 78.78% consultan libros, revistas o periódicos; el 36.36% utilizan materiales audiovisuales; el 90.91% utilizan los juegos y el 78.78% usan la computadora.

Sobre los temas que más les gusta para leer están los siguientes en orden de preferencia: leyendas (84.85%), astronomía (72.73%), magia

(72.73%), inventos (63.64%), animales (63.64%), deportes (63.64%), cuentos infantiles (57.58%), vida de grandes personajes (57.58%).

Aspectos administrativos

La persona que trabaja actualmente en la Biblioteca Infantil es la Máster Flor Vargas que desempeña el cargo en propiedad de Profesional Asistencial en Sistemas de Información, la maestría que tiene es en el área de educación y además es egresada del Programa de Licenciatura en Bibliotecología. Además, cuenta con el apoyo de un promedio de 5 estudiantes por semestre: horas asistente, horas colaboración y estudiantes que están desarrollando sus tesis por semestre.

La Biblioteca, que inicialmente se creó como un proyecto de extensión, en la actualidad se concibe como una actividad académica de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. La Biblioteca cuenta con un presupuesto anual de ₡400.000.

Por otra parte, cuenta con una serie de controles estadísticos para dar fe del movimiento mensual que generan los diferentes servicios, las estadísticas que se elaboran son las siguientes: préstamo de documentos y material a sala, préstamo de documentos y material a domicilio, préstamo de juegos educativos, usuarios(as) atendidos(as), asistencia de padres y madres de familia y control de procesos técnicos.

La biblioteca cuenta con una área física aproximada de 100 m², lo cual es considerado por la bibliotecóloga como un espacio muy reducido y limitado, ya que cada sección (contenedores y vagón) no ofrecen al usuario(a) el espacio mínimo recomendado para un desplazamiento adecuado, así como tampoco para el crecimiento de la colección y la cantidad de usuarios(as); en cuanto a la ubicación considera que es inadecuada porque hubo falta de estudios técnicos y consulta a un profesional en Bibliotecología al respecto. Sobre la ventilación no encuentra mayor problema aunque si lo tiene la poca iluminación del lugar.

La cantidad de documentos que posee la biblioteca es la siguiente: libros (2.078*), revistas (39), material de referencia (49*), manuales (4), tesis (2), fascículos (61) y cajas de archivo con material de talleres (8) *

Cantidad de títulos

Las áreas temáticas que abarca la colección son las siguientes: psicología (padres – niños(as)), literatura infantil recreativa, literatura infantil costarricense, literatura infantil estadounidense, literatura infantil francesa, material recreativo según edades, material recreativo educativo,

tecnologías de la información e investigaciones de la Escuela de Bibliotecología.

Los materiales audiovisuales que posee son los siguientes: cassettes (32), videos (39), cd-rom (61), juegos (92), legos (6), peluches (43), rompecabezas (56), títeres (27), títeres dedo (7) y láminas educativas (17).

Además se cuenta con un perfil de los(as) usuarios(as) donde se maneja la información de los(as) mismos(as) en una base de datos por edades. La asistencia de los(as) usuarios(as) a la biblioteca obedece en orden de preferencia a lo siguiente, según el criterio de la bibliotecóloga: por recomendación de los padres y madres de familia, por recomendación de la bibliotecóloga y por iniciativa propia.

También considera que la asistencia de los(as) usuarios(as) favorece su entorno socio-cultural, ya que en las comunidades de Jardines Universitarios no existen otras opciones que fomenten estas áreas de desarrollo, las actividades que la biblioteca ofrece en este sentido son las siguientes: talleres educativos, centros de interés (Día de la Madre, celebración de efemérides), actividades dirigidas, boletines, participación en ferias, presentaciones del proyecto y charlas.

Por último, la bibliotecóloga señala una serie de limitaciones para realizar su labor cotidiana en las siguientes áreas: espacio físico, personal insuficiente, presupuesto insuficiente y sin crecimiento anual, mala distribución de las áreas de trabajo, falta de bodegas para almacenamiento y condiciones ambientales por falta de planeamiento (inundaciones y otras).

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Una cantidad importante de personas de Jardines Universitarios 2 no demostraron interés por contestar el cuestionario, aún cuando las entrevistadoras especificaron claramente el objetivo del mismo. Por esta razón, a pesar de que se tenía estimado entrevistar 170 familias de esta comunidad, solamente se pudo contactar a 91. A pesar de esto, se mantuvo la proporcionalidad con respecto a la muestra original. Esta situación concuerda con la opinión de la bibliotecóloga que apunta el hecho de que la afluencia de usuarios(as) ha bajado considerablemente, en especial los(as) usuarios(as) de Jardines 2.

La bibliotecóloga Flor Vargas indica que es fundamental que la biblioteca tenga una nueva visión por lo que se debe abrir a otras comunidades de Heredia y generar recursos por medio de la venta de

servicios, manteniendo becados a los(as) usuarios(as) de Jardines 1 y 2 que si han demostrado interés a través del tiempo. Esto le daría un mayor crecimiento y proyección impactando positivamente el medio en que se encuentra inmersa.

Las comunidades Jardines 1 y Jardines 2 están compuestas por familias dónde la mayoría de los(as) jefes(as) de hogar son adultos(as) jóvenes, costarricenses, con un promedio de ingreso familiar que oscila entre los ₡100.000 y los ₡300.000 y con vivienda propia, aunque también hay muchas personas que alquilan vivienda. Son personas que por lo general tienen más de diez años de vivir en la comunidad y que llegaron a cursar la secundaria aunque no la completaron y solamente un 13% cuenta con una profesión universitaria. La mayoría trabaja en el área de servicios, aunque también hay muchas amas de casa. El tamaño promedio de la familia es de 3 a 5 personas, donde trabajan al menos 1 o 2 de ellas. El 62% de los(as) encuestados(as) tienen niños(as) entre los 0 y 12 años de edad, población que ya es usuaria de la biblioteca o son usuarios(as) potenciales. Las comunidades presentan principalmente problemas de drogas y alcoholismo, además de problemas de inseguridad e infraestructura vial y falta de organización comunal. A nivel familiar los principales problemas son económicos, de relaciones familiares y de vivienda, aunque la gran mayoría de los(as) encuestados(as) dicen no tener ningún problema. Por otra parte, estas comunidades cuentan con una serie de centros públicos para la atención de las diversas necesidades de la población, como son: Centro de Desarrollo Comunal, escuelas y colegios cercanos, iglesias, EBAIS y un centro infantil.

Del total de entrevistados(as), una gran mayoría no visualiza a la Biblioteca Infantil como un centro público que ofrece servicios en las comunidades de Jardines Universitarios, para ellos(as) el principal centro es el Centro Comunal.

De lo anterior, se desprende el hecho de que muchos entrevistados(as) no conocen la biblioteca y de las personas que si la conocen, una cantidad considerable no la utiliza por cuestiones de horario, por falta de tiempo, por la ubicación, porque sus hijos(as) ya están muy grandes o son muy pequeños(as) o porque tienen otras actividades de mayor interés. Del porcentaje de usuarios(as) que conocen la biblioteca, el 71.87% pertenece a Jardines 1 y el 37.36% a Jardines 2.

Resulta preocupante el hecho de que en la población entrevistada, el nivel de visitas a la Biblioteca es muy bajo, esta situación puede obedecer a desinterés por parte de la población comunitaria, como lo demuestra el hecho de que muchas personas se negaran a contestar el cuestionario y por otra parte, a que la divulgación de las actividades y servicios no está siendo la más efectiva.

Muchas madres y padres de familia no se involucran con la biblioteca y el personal que trabaja allí, cuando llevan a sus hijos(as) muchos(as) solamente los(as) dejan y se regresan a sus casas y otros se quedan un rato para cuidarlos(as) y verlos(as) jugar. Por esta razón, la forma que ha tenido la biblioteca de atraer a los padres y madres es por medio de los talleres y charlas, actividades que han tenido un impacto importante en ellos(as). Los talleres son considerados como uno de los servicios más utilizados y de hecho hay muchos temas que resultan de interés: autoestima, manejo de límites, manejo del estrés, sexualidad en los(as) niños(as), técnicas de estudio y hábito de la lectura.

Es muy importante considerar los motivos que tienen los padres y madres para enviar a sus hijos(as) a la biblioteca, así como el porqué les gusta a los(as) niños(as) a asistir. Los(as) adultos(as) en su mayoría consideran que en la biblioteca se aprenden muchas cosas y es ideal para realizar las tareas de la escuela, además de que ofrece actividades muy importantes como los talleres; de forma similar piensan los(as) niños(as) que además mencionan que les gusta utilizar los materiales didácticos y la computadora. Estas opiniones indican que el concepto que tienen las familias de la biblioteca es muy positivo y la visualizan como un lugar que contribuye con su aprendizaje y crecimiento personal.

Aún cuando los(as) adultos(as) y los(as) niños(as) coinciden con que el servicio que brinda la biblioteca es excelente o muy bueno, algunas personas señalan algunos aspectos que se podrían mejorar, como por ejemplo: fortalecer los talleres y cursos así como también el servicio de internet, atender el problema del espacio físico y mejorar la atención.

En cuanto al horario de atención, la mayoría de los(as) entrevistados(as) consideran que es adecuado y coinciden en que el día sábado es el que más les conviene para asistir porque no tienen clases y disponen de más tiempo libre. Extrañamente, la bibliotecóloga apunta que la asistencia a la biblioteca los días sábados es muy baja y cuenta con estadísticas que lo demuestran. Sobre el horario de atención para que la biblioteca esté abierta se nota la tendencia de preferencia por las tardes y en segundo lugar por las mañanas.

A pesar de que la mayoría de los padres y madres de familia y los(as) niños(as) consideran que la iluminación, el espacio físico, el equipo y el mobiliario son adecuados, la bibliotecóloga no lo cree así, ella señala que el espacio es muy reducido para desarrollar las diferentes actividades y para brindar una buena atención, los(as) niños(as) no pueden desplazarse adecuadamente, así como tampoco existe el espacio suficiente para el crecimiento de la colección o el almacenamiento de algunos materiales.

Solamente en el aspecto de la ventilación, los padres y madres, los(as) niños(as) y la bibliotecóloga coinciden en que es adecuada.

Otro aspecto de preocupación se presenta principalmente con los fuertes aguaceros en invierno, que por una parte dejan incomunicadas las áreas de contenedores y aula y por otra producen inundaciones entre los contenedores y el vagón.

La calidad de la atención es un aspecto muy importante a tomar en cuenta, aún cuando pocas personas indiquen problemas al respecto: conflictos con otros niños(as), regaños o gritos y trato poco amable por parte del personal, actividades muy extensas y cansadas; son situaciones que han enfrentado eventualmente algunos(as) usuarios(as) cuando han visitado la biblioteca y que deben ser solucionadas para mejorar la relación que se genera entre ellos(as) y la biblioteca.

Los servicios más utilizados son el préstamo de libros dentro de la biblioteca, el préstamo de juegos educativos y los talleres. Por eso, es de suma importancia mantener actualizados todos los materiales que tiene la biblioteca en su acervo, así como continuar con la planificación y puesta en marcha de talleres que cumplan con las expectativas y temáticas que requieren los(as) usuarios(as).

Los(as) usuarios(as) están interesados(as) en que en un futuro cercano se puedan usar las computadoras y el Internet, además que se sigan ofreciendo cursos y talleres de inglés y manualidades y que se planifiquen e implementen actividades dirigidas a los(as) adolescentes, así como también que se habilite una área de juegos al aire libre.

La mayoría de las personas se enteran de las actividades y servicios que brinda la biblioteca vistándola o por medio de otras personas, como se mencionó anteriormente; esto significa que los medios de divulgación como boletines y hojas sueltas de invitación y los carteles o afiches no están promocionando debidamente la labor de la biblioteca, , ésta podría ser una razón del gran desconocimiento que existe en las comunidades sobre la existencia de la biblioteca y los servicios que presta.

El concepto que se tiene dentro de las comunidades de la Universidad Nacional es positivo, la mayoría de los(as) entrevistados(as) la asocian con una casa de enseñanza donde los(as) estudiantes se preparan profesionalmente y pueden superarse y progresar; la ven como una gran oportunidad para sus hijos(as) y para los(as) jóvenes del país. Sin embargo, una cuantas personas la asocian con suciedad y mala presentación. Por otro lado, a la gran mayoría de entrevistados(as) les interesaría recibir de parte de la universidad, talleres y cursos en diferentes temáticas, aunque a un número importante de personas no se

les ocurrió nada, esta situación sumada a la mala opinión que tienen algunos(as) nos llevan a pensar que la Universidad Nacional debería mejorar su posición dentro de la comunidad a la que pertenece aprovechando los proyectos de extensión comunitaria donde puede revertir sus conocimientos, servicios y experiencias.

La biblioteca tiene casi doce años manteniéndose con un presupuesto fijo anual que resulta insuficiente para mantener debidamente actualizado el material bibliográfico y audiovisual, lo que también incide en el adecuado crecimiento del acervo documental.

Actualmente, solo se cuenta con una profesional en bibliotecología para atender las labores diarias de la biblioteca, esta situación propicia que muchas actividades y servicios no se desarrollen debidamente, debido a que son muchas las labores que deben realizarse paralelamente y en forma continua: adquisición de materiales, procesamiento técnico, atención de los(as) usuarios(as), planeamiento y desarrollo de talleres y charlas, búsquedas de información y otras actividades de divulgación. El apoyo de las horas colaboración y las horas asistentes son un recurso muy importante pero que resulta insuficiente para tanto trabajo.

De las entrevistas surgieron varias sugerencias y recomendaciones, de las cuales destacan las siguientes: se requiere más capacitación para los(as) niños(as) y mayor promoción y divulgación de las mismas, que se adquieran más computadoras para el uso de los(as) usuarios(as), solicitan que se impartan cursos de manualidades para madres de familia, y por último sugieren que se amplíe el espacio físico para una mejor atención.

Recomendaciones

Gestionar la apertura de la Biblioteca Infantil a otras comunidades de Heredia, que a lo largo de los últimos años han demostrado interés en que sus hijos(as) se vean beneficiados(as) con los servicios que ofrece.

Formular un proyecto de venta de servicios para aquellas comunidades con interés de recibir servicios especializados y que a la vez tengan capacidad para pagarlos.

Establecer un sistema de becas para aquellos(as) usuarios(as) de Jardines Universitarios 1 y Jardines Universitarios 2, que a lo largo del tiempo han sido constantes con la Biblioteca Infantil, para que puedan seguir accediendo a los talleres y otros servicios sin pagar.

Contemplar periódicamente estudios de usuarios(as) en los planes de trabajo de la biblioteca infantil, para mantener actualizados los datos de las comunidades a las que sirve y sus necesidades de información.

Reforzar los talleres y charlas que se imparten en cuanto a: diversidad en las temáticas, variedad de horarios para que la mayoría de las personas puedan asistir, e integrar temáticas de diferentes disciplinas como por ejemplo: psicología, orientación, teatro y otros.

Ofrecer más talleres para niños y niñas menores de siete años.

Ofrecer talleres y charlas sobre diferentes temáticas para atraer a la población adolescente de las comunidades.

Continuar con los talleres de idiomas y computación, que son los más solicitados por los(as) usuarios(as).

Ofrecer servicios de uso de la computadora y acceso a Internet para labores de investigación y educativas.

Mejorar la promoción y divulgación de los servicios y buscar nuevas alternativas para captar la atención de los(as) usuarios(as).

Contemplar las áreas problemáticas e inconvenientes detectados que señalaron los(as) usuarios(as), con el fin de realizar los cambios pertinentes en aras de ofrecer una mejor atención y estrechar los vínculos entre ellos(as) y la biblioteca.

Ubicar y caracterizar los(as) usuarios(as) potenciales que tiene la biblioteca para la planificación de actividades de promoción y captura de los(as) mismos(as).

Gestionar las medidas necesarias para ir solventando las problemáticas detectadas en cuanto a: espacio físico, equipo y mobiliario, iluminación, recursos humanos y presupuesto, las cuales representan una gran limitante para que la biblioteca ejerza efectivamente sus funciones.

Referencias bibliográficas

- Alpizar, S. (2001). Proyecto de extensión Biblioteca Infantil "Miriam Álvarez Brenes". Heredia, C.R. : UNA.
- Avila Rojas, J. (2004). Propuesta para la atracción de usuarios infantiles potenciales en la sala infantil de la Biblioteca Pública de San Ramón. Trabajo de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación. Heredia, Costa Rica : Universidad Nacional.
- Barrantes Echavarría, R. (2006). Investigación: un camino al conocimiento: un enfoque cualitativo y cuantitativo. San José, C.R. : EUNED.

- Bibliotecas infantiles: servicios bibliotecarios para niños. Tomado de:
<http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/Infant.PDF>
- Eduarte Salazar, J. P. (2005). Participación comunal en el desarrollo de Bibliotecas y Salas Infantiles. En: *Bibliotecas*, 22(3) : 109-119.
- Fitzgbbons, S. (1993). Servicios de información para niños. *Informes Profesionales de la IFLA*, 33:39-41
- Garmendia Bonilla, L. (2005). Estudio infométrico. Heredia, Costa Rica : Escuela de Biblioteca, Documentación e Información.
- Izquierdo Alonso, M. (1999). Una aproximación interdisciplinaria al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. En: *Investigación Bibliotecológica* : 13(26) ene-jun.
- Miranda Mendoza, P. (2007). Datos sobre la Comunidad Jardines 2. Entrevista Patricia Miranda, presidenta de la Asociación de Desarrollo Comunal de Jardines 2, 8 de mayo.
- Monfasani, R. E.; Cruzel, M. F. (2005) *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires, Argentina : Alfagrama.
- Núñez Paula, I. A. (1997). Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. En: *ACIMED*, 5(3) sep-dic.:32-51
- Rodríguez Salas, K. (2003). Informe: diagnóstico Biblioteca Infantil "Miriam Álvarez Brenes". Heredia, Costa Rica : Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información.
- Rojas Gutiérrez, E. (1998). *El usuario de la información*. San José, Costa Rica : EUNED
- Romanos de Tiratel. Los estudios de usuarios y el desarrollo de la colección en las bibliotecas. En: *LIBRARIA Revista Digital de Bibliotecas y Bibliotecología.htm*
- Ruíz Abellán, J.; Izquierdo Alonso, M.; Piñera Lucas, T. (1998). Aportaciones en torno a los usuarios en Documentación. En: *Documentación de las Ciencias de la Información*, 21:11-75.
- Vargas Bolaños, F. (2006). Los padres y madres de familia usuarios que atiende la Biblioteca Infantil, Jardines Universitarios 1 y 2. Documento borrador. Heredia, Costa Rica : Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información.