

Tribunal examinador

Marco Alvarado Monge
Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT

Franklin Jiménez Hernández
Director de Posgrados
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT

Daniel Martínez Jiménez
Tutor (a) del Trabajo Final de Graduación
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT



Paula Badilla Hernández
Autor (a) del Trabajo Final de Graduación
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARTA DE APROBACIÓN DE LA PERSONA TUTORA

San José, 22 de septiembre del 2023

Por este medio hago constar que he revisado y constatado el trabajo/proyecto final de graduación, realizado por la persona estudiante Paula Badilla Hernández, cédula de identidad número 206950587, el cuál es requisito para optar por el grado académico Maestría en Gerencia de Proyectos. Este trabajo cumple con los requisitos de formato y contenido exigidos por la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), por lo cual doy por aprobado satisfactoriamente.

Atentamente,

Daniel Martínez Jiménez

Daniel Martínez Jiménez
Docente tutor TFG



UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

Por este medio yo, Paula Karina Badilla Hernández, cédula de identidad número 206950587, de la carrera Maestría en Gerencia de Proyectos, persona autora del trabajo final de graduación titulado "Análisis de los recursos y tecnologías disponibles en las bibliotecas públicas costarricenses: un enfoque para el acceso equitativo de la información y el conocimiento".

Autorizo a la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología de Costa Rica (ULACIT), para utilizar y almacenar mi Trabajo Final de Graduación en el Centro de Información y Recursos (CIR), como material bibliográfico para fines académicos, como consulta y acceso desde el catálogo, repositorio, buscador web y demás páginas institucionales. Así mismo doy fe que el contenido y datos incluidos en esta publicación son originales y eximo a la Universidad de cualquier responsabilidad por su autoría o cualquier otro perjuicio que se pudiera presentar.

La presente autorización se extiende el día 22 del mes de septiembre del 2023 a las 11 horas.

Firma del estudiante

San José, 26 de septiembre de 2023

Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Estimados señores:

Yo, Montserrat Barquero Quesada, filólogo de profesión, con número de colegiatura 088717, por este medio hago constar que he revisado el estilo del proyecto de graduación cuyo título es:

Análisis de los recursos y tecnologías disponibles en las bibliotecas públicas costarricenses: un enfoque para el acceso equitativo de la información y el conocimiento elaborado por Paula Karina Badilla Hernández, cédula de identidad 206950587, para optar por el grado de Maestría en Gerencia de Proyectos, en su universidad.

Dado en San Ramón de Alajuela, a los 26 días del mes de septiembre de dos mil veintitrés.

Lcda. Montserrat Barquero Quesada
207120817



UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

SITIO WEB DEL PORTAFOLIO DE EXPERIENCIAS

Enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=J3jj0f-Ep8I>

Análisis de los recursos y tecnologías disponibles en las bibliotecas públicas costarricenses: un enfoque para el acceso equitativo de la información y el conocimiento

Analysis of the resources and technologies available in Costa Rican public libraries: a focus on equitable access to information and knowledge

Paula Badilla Hernández¹, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
2023

Resumen

En el contexto de Costa Rica, un país comprometido con la educación y la igualdad de oportunidades, las bibliotecas públicas emergen como agentes clave en la promoción de la equidad en el acceso a la información y el conocimiento. El presente estudio se enfoca en un análisis de los recursos y tecnologías disponibles en estas instituciones culturales, con un énfasis particular en su capacidad para abordar las necesidades de jóvenes y adultos que enfrentan vulnerabilidad económica y social. Se entrevistó a 10 profesionales bibliotecólogos que laboran en bibliotecas públicas. El propósito subyacente de esta investigación cualitativa y descriptiva es evaluar el impacto social y académico de estas bibliotecas en el fomento de una sociedad más inclusiva y justa.

Las bibliotecas universitarias, con presupuestos más sólidos y una variedad de servicios, desempeñan un papel fundamental en la formación de profesionales y en la generación de investigación. Sin embargo, es crucial evaluar el retorno de inversión social de los recursos disponibles en estas bibliotecas y comprender cómo contribuyen al desarrollo científico y tecnológico del país.

Este estudio también se adentra en las políticas y estrategias institucionales adoptadas por las bibliotecas públicas costarricenses en relación con la equidad en el acceso a la información y el conocimiento. Aunque existen políticas en papel, la implementación efectiva a menudo enfrenta desafíos en el ámbito escolar. La

¹ Egresada de la Licenciatura en Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica, Ocupo el cargo de Chair of Information and Resource Center de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. Curiosa por el análisis de datos, la utilización de tecnología como aliada estratégica y la recuperación efectiva de la información.

concienciación sobre la importancia de la equidad en el acceso está en aumento, pero la cultura y los recursos presupuestarios presentan obstáculos significativos. En medio de este debate, se destaca la figura del bibliotecólogo, cuyo rol se ha transformado en un agente de empoderamiento y motivación hacia el conocimiento.

En última instancia, este estudio subraya la necesidad de un esfuerzo colaborativo para construir sociedades más inclusivas y justas, donde el acceso a la información se posiciona como un derecho fundamental. Las bibliotecas públicas, a pesar de los desafíos que enfrentan, siguen desempeñando un papel fundamental como faros de conocimiento, iluminando el camino hacia el aprendizaje y la igualdad en la era de la información.

Palabras clave: *Biblioteca pública, acceso a la información, educación costarricense, biblioteca escolar, biblioteca universitaria.*

Abstract

In the context of Costa Rica, a country committed to education and equal opportunities, public libraries emerge as key agents in promoting equity in access to information and knowledge. This present study focuses on an analysis of the resources and technologies available in these cultural institutions, with a particular emphasis on their capacity to address the needs of young and adult individuals facing economic and social vulnerability. Ten professional librarians working in public libraries were interviewed as part of this qualitative and descriptive research. The underlying purpose of this study is to evaluate the social and academic impact of these libraries in fostering a more inclusive and just society.

University libraries, with more substantial budgets and a variety of services, play a fundamental role in the education of professionals and the generation of research. However, it is crucial to assess the social return on investment of the resources available in these libraries and understand how they contribute to the scientific and technological development of the country.

This study also delves into the institutional policies and strategies adopted by Costa Rican public libraries in relation to equity in access to information and knowledge. While policies exist on paper, effective implementation often encounters challenges in the school environment. Awareness of the importance of equity in access is on the rise, but culture and budgetary resources pose significant obstacles. Amidst this debate, the figure of the librarian stands out, whose role has transformed into an agent of empowerment and motivation towards knowledge.

Ultimately, this study underscores the need for collaborative efforts to build more inclusive and just societies where access to information is positioned as a

fundamental right. Public libraries, despite the challenges they face, continue to play a fundamental role as beacons of knowledge, lighting the path to learning and equality in the information age.

Key words

Public library, access to information, Costa Rican education, school library, university library.

Introducción

Descripción del proyecto

El proyecto consistió en un estudio para analizar los recursos y tecnologías disponibles en las bibliotecas públicas de Costa Rica (biblioteca escolar, biblioteca del SINABI y la biblioteca universitaria), con el fin de describir el acceso a la información de niños, jóvenes y adultos en situación de vulnerabilidad económica y social, y que le permiten mejorar sus oportunidades educativas y su desarrollo personal. Se describió el estado actual, con el fin de proponer ideas o visiones de lo que podría ser una ruta para la nueva década.

Se llevó a cabo una revisión bibliográfica, analizando estudios e investigaciones previas relacionadas con el acceso a la información en bibliotecas públicas y su impacto en poblaciones vulnerables dentro de Costa Rica. Además, se entrevistó a 10 profesionales en el campo de las Ciencias de la Información y bibliotecas educativas en diferentes regiones de Costa Rica para recopilar información sobre los recursos disponibles, infraestructura tecnológica, programas de inclusión y capacitación, y las necesidades específicas de los usuarios con vulnerabilidad económica y social.

Los datos recopilados, a partir de la revisión bibliográfica, se analizaron según técnicas cualitativas para identificar patrones, desafíos y oportunidades en el acceso a la información y el conocimiento de las unidades de información. Con base en los resultados del análisis, se elaboraron propuestas para mejorar y ampliar los recursos y tecnologías disponibles.

El proyecto se llevó a cabo durante un período de 3 meses, de julio a septiembre del 2023. Este plazo permitió describir el estado actual de las bibliotecas en términos de recursos y tecnologías disponibles para poblaciones vulnerables.

Detalle del problema de la investigación

En los últimos años, el acceso a la información y al conocimiento ha sido reconocido como un pilar fundamental para el desarrollo humano y social. Las bibliotecas públicas y centros de información juegan un papel crucial para facilitar dicho acceso a través de su oferta de recursos y servicios. No obstante, a lo largo del tiempo se han identificado desafíos y barreras que afectan el alcance efectivo de estos beneficios para ciertos grupos de la población.

En el contexto de Costa Rica, diversos antecedentes y hechos relevantes han arrojado luz sobre la situación del acceso a la información y su impacto en poblaciones vulnerables. La realidad socioeconómica de Costa Rica, aunque ha mejorado, ha generado disparidades en el acceso a oportunidades educativas y culturales en zonas alejadas o con escaso desarrollo sociocultural, lo cual es una barrera para su desarrollo personal y social.

El estudio Nacional de Lectura 2018 reveló que las personas con menor nivel socioeconómico tienen un acceso más limitado a libros y recursos informativos. La falta de acceso a la lectura y la información puede afectar negativamente el desarrollo de habilidades de comprensión y aprendizaje (Consejo Nacional de Rectores (Costa Rica), 2021, p. 138).

A pesar de los avances en tecnología, muchas bibliotecas públicas carecen de recursos tecnológicos adecuados, como computadoras e internet. Esta falta de infraestructura puede excluir a ciertos grupos de la población de acceder a recursos digitales y servicios en línea. En esta misma línea, “el problema se torna más complejo en un contexto dominado por el consumo de información a través de medios digitales. Esto porque la brecha entre los conocimientos, habilidades y actitudes hacia la lectura que se promueven en el sistema educativo no necesariamente corresponden con estas nuevas demandas” (Salas Acuña, 2023, p. 45) .

Aunque algunas bibliotecas han implementado iniciativas para atender a poblaciones vulnerables, la falta de programas continuos y coordinados limita su impacto a largo plazo. De igual manera, las bibliotecas públicas son espacios fundamentales para el acceso a la información y la cultura, y su papel como promotores de la equidad y la inclusión social es esencial para una sociedad más justa y desarrollada, aunque son “las bibliotecas universitarias y las públicas, las más consultadas”, lo que las hace aún más interesantes (Valverde, 2020).

En el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, se destaca la importancia de garantizar el acceso a la información y la igualdad de oportunidades para los individuos, especialmente aquellos en situación de

vulnerabilidad. En este sentido, una iniciativa nacional fue la apertura de centros comunitarios inteligentes de la alianza SINABI-MCJ, “cuyos objetivos están enfocados en la capacitación y alfabetización en el área de tecnología de información, con el fin de asegurar que los usuarios, tanto individuales como empresas obtengan una preparación adecuada en dicho campo” (Meza Pérez, 2019, p. 13).

Estos antecedentes resaltan la importancia de abordar el tema de la inclusión y el acceso equitativo a la información en las bibliotecas públicas costarricenses. Es necesario comprender los desafíos y oportunidades actuales para diseñar estrategias que permitan mejorar el acceso y promover la equidad en el uso de estos recursos, especialmente para aquellos grupos de la población que se enfrentan a condiciones de vulnerabilidad. El proyecto de investigación busca aportar conocimiento y propuestas concretas para avanzar hacia una sociedad más inclusiva, donde todas las personas tengan igualdad de oportunidades para acceder a la información y al conocimiento.

Justificación del trabajo de investigación

Nos encontramos en un momento de transición y cambios en temas de organización y recuperación de la información. Los métodos de consulta de datos hace 5 años son diferentes hoy, al menos dentro de las unidades de información o bibliotecas de cualquier institución u organización, lo cual demuestra el constante cambio en función de los usuarios. De manera que realizar un escaneo de lo que se tiene en Costa Rica, en cuanto a contenido y tecnologías para el acceso de la misma información, es parte de esa auditoría necesaria para crear un historial de la evolución en el acceso a oportunidades informacionales.

Beneficios de realizar esta investigación

Esta investigación es una necesidad para la toma de decisiones en cuanto a la inversión en los proyectos sociales y el propósito que, aún cambiante, es necesario para aportar a la cultura y desarrollo de una sociedad alfabetizada y desarrollada. En el ámbito de la toma de decisiones es claro considerar los objetivos de desarrollo planteados por la ONU: 4) Educación de calidad y 10) Reducción de las desigualdades, el análisis de los recursos y tecnologías disponibles en las bibliotecas públicas costarricenses para un enfoque hacia el acceso equitativo de la información y el conocimiento, se convierte en un tema de constante evolución y relevancia en la gestión país.

Formulación de la pregunta de investigación

¿Cuáles son los recursos y tecnologías disponibles en las bibliotecas públicas costarricenses para facilitar el acceso de la información a personas con algún tipo de vulnerabilidad social?

Objetivo general

Analizar los recursos y tecnologías disponibles en las bibliotecas públicas costarricenses para facilitar el acceso a jóvenes y adultos con vulnerabilidad económica y social, con el propósito de promover la inclusión y el acceso equitativo a la información y al conocimiento.

Objetivos específicos

Identificar los recursos y servicios bibliotecarios que brindan las bibliotecas públicas costarricenses.

Investigar los programas educativos y culturales, las políticas y estrategias institucionales adoptadas por las bibliotecas públicas costarricenses en relación con la equidad en el acceso a la información y el conocimiento.

Analizar el retorno de inversión social de los recursos adquiridos en las bibliotecas públicas.

Contribuir al debate académico y la sensibilización sobre la importancia de la equidad en el acceso a la información y el conocimiento, destacando el papel crucial que desempeñan las bibliotecas públicas en la promoción de sociedades más inclusivas y justas.

Forma de alcanzar dichos objetivos

En esta investigación, se utilizó un enfoque cualitativo de carácter exploratorio. Para obtener información y recolectar datos, se realizaron entrevistas estructuradas a 10 personas profesionales en el campo de las ciencias de la información que laboran en bibliotecas públicas, por medio de entrevista virtual en la plataforma Whatsapp; además, se consultaron tesis relacionadas con el tema como fuentes primarias. En cuanto a las fuentes secundarias, se llevó a cabo una revisión bibliográfica, donde se analizaron informes de investigación sobre el estado de la educación en Costa Rica, así como informes generados por instituciones gubernamentales, periódicos y artículos de revistas tanto a nivel nacional como internacional. Estas fuentes se obtuvieron de bases académicas como EBSCO, Redalyc, Scielo, repositorios, libros de texto y sitios web. Finalmente, se recurrió a fuentes terciarias, como blogs, portales de información y plataformas de videos para complementar la investigación.

Marco teórico

Papel de la biblioteca pública y sus usuarios

Las bibliotecas públicas son aquellas que se localizan en la gestión pública de la mayoría de países. Estas han trabajado a través de la historia con el objetivo de ser agentes de cambio social, mediante los programas de alfabetización y acceso de la información según el grupo o de los grupos etarios a los que se dirige. Cuando se habla de bibliotecas públicas, estas se reconocen por su capacidad para brindar acceso gratuito o a bajo costo de una amplia variedad de recursos, debido a la inversión pública para este mismo fin. Los recursos van desde libros impresos hasta materiales audiovisuales y plataformas digitales.

Esta función de acceso a la información ha sido objeto de interés en numerosos estudios que han demostrado cómo la disponibilidad de estos recursos en las bibliotecas puede complementar el sistema educativo formal y enriquecer el aprendizaje de los individuos en las comunidades desde tempranas edades. “Se puede considerar a las bibliotecas públicas como agencias que pueden operar en los procesos subjetivos de su entorno, en tanto son responsables y tienen la capacidad y los recursos (colecciones, espacios de discusión) para construir cultura política, para contribuir en el fortalecimiento del poder de los grupos sociales locales y para generar perspectivas de lo político desde una visión crítica del contexto mundial y local en la que opera” (Toro Peña, 2014, p. 99). Cuando se habla de usuario, se trata de todos aquellos individuos que frecuentan las bibliotecas con alguna necesidad informacional.

Evolución histórica de las bibliotecas públicas en Costa Rica

A lo largo de la historia de Costa Rica, desde sus comienzos en la Colonia hasta su papel integral en la actualidad, las bibliotecas han reflejado el compromiso del país con la educación, el conocimiento y la democratización del acceso a la cultura. Durante los tiempos coloniales y la incipiente etapa post-independencia a principios del siglo XIX, las bibliotecas eran escasas y de acceso limitado. Sin embargo, este panorama comenzó a cambiar con la expansión de la educación y la creciente conciencia sobre la importancia del conocimiento en la construcción de una nación independiente. Las instituciones religiosas y educativas dieron los primeros pasos al establecer bibliotecas, allanando el camino para lo que eventualmente se convertiría en un tejido más complejo de bibliotecas públicas en todo el país.

A medida que avanzaba el siglo, la apertura de bibliotecas públicas en comunidades rurales y urbanas se convirtió en una prioridad. El Estado asumió un rol más activo,

fomentando la alfabetización y la cultura a través de la expansión de estos espacios. La Biblioteca Nacional, fundada en 1888, se erigió como un faro de conocimiento y un símbolo de la importancia que se otorgaba al acceso a la información en la sociedad costarricense. Con el advenimiento de las décadas de 1980 y 1990, las bibliotecas públicas experimentaron una transformación modernizadora. La tecnología se incorporó a la gestión y la distribución de información, lo cual permitió una mayor eficiencia en la administración de estos espacios. Los programas de capacitación para bibliotecarios se convirtieron en la norma, garantizando que los profesionales estuvieran equipados para satisfacer las necesidades de una sociedad en constante evolución.

A medida que ingresamos en el siglo XXI, las bibliotecas públicas en Costa Rica se han convertido en puntos de convergencia entre lo físico y lo digital. La digitalización de recursos, el acceso a la información en línea y la promoción de la lectura electrónica se han entrelazado con la misión tradicional de las bibliotecas de promover la alfabetización y la cultura. Estos espacios, más allá de ser meros depósitos de libros, han evolucionado para convertirse en ecosistemas de aprendizaje, exploración y comunidad, donde las personas pueden satisfacer su sed de conocimiento y conectarse con otros en busca de crecimiento intelectual y cultural. Con la llegada de la pandemia COVID-19, es notorio un cambio en la gestión de las bibliotecas, que cambiaron de forma ágil y drástica la estructura, organización, ordenamiento y servicios a los usuarios de estas instituciones (Briceño Álvarez, 2021).

El papel de las bibliotecas públicas en la promoción del conocimiento y la alfabetización informacional

Las bibliotecas públicas despliegan su relevancia y compromiso, actuando como faros luminosos en el horizonte educativo de la comunidad. Estas instituciones, más allá de ser depósitos de libros, se transforman en espacios dinámicos donde se fomenta el aprendizaje constante y el desarrollo de habilidades. Desde niños hasta adultos, las bibliotecas se convierten en el terreno fértil donde germinan conocimientos, donde las páginas se vuelven senderos hacia el saber. Estas instituciones abrazan la alfabetización en todas sus formas, no solo en la lectura y la escritura tradicionales, sino también en la alfabetización digital y mediática, empoderando a los usuarios para navegar en un mundo de información en constante flujo. En este ecosistema educativo, las bibliotecas públicas se alzan como guardianes del acceso equitativo, trascendiendo barreras económicas y sociales, y nutriendo mentes ávidas de conocimiento con las herramientas y recursos necesarios para florecer en el panorama educativo actual.

El acceso a las bibliotecas y la participación en programas de lectura pueden mejorar significativamente las “habilidades de lectura y escritura, especialmente en niños en edad escolar a alcanzar niveles altos de comprensión, de descubrimiento del sentido de los textos, identificación de los objetivos y elementos fundamentales del portador, análisis de la información extraída y reflexión sobre la misma” (Hoyos y Gallego, 2017, p. 42).

La función del área de referencia y asesoramiento ofrecida por los bibliotecólogos también es relevante en el contexto de la era de la información como servicios bibliotecarios. En una época donde la cantidad de información disponible en línea puede resultar abrumadora, la orientación experta se vuelve esencial para filtrar y evaluar la veracidad y calidad de los recursos de información disponibles, ayudando así a los usuarios a acceder a información confiable y relevante para sus necesidades. Los servicios que ofrecen las bibliotecas son el núcleo vital de las bibliotecas públicas, son los cimientos sobre los cuales se construye el acceso a la información, la educación, la cultura y la interacción comunitaria.

Aunque en constante evolución, estos servicios definen la misión esencial de las bibliotecas y su compromiso con la comunidad que atienden y para ello “formular iniciativas de formación continua para los bibliotecarios, es necesario ya que si adquieren una correcta formación que darán un buen servicio a toda la comunidad. Entre estas iniciativas destacamos: participación en cursos, jornadas y talleres, reuniones semestrales con profesionales de otras bibliotecas próximas y programas de intercambios con otras bibliotecas públicas” (Calero-Prieto y Faba-Pérez, 2020, p. 63).

Las bibliotecas como espacios inclusivos

Además de su rol en la educación y el acceso a la información, las bibliotecas públicas se posicionan como espacios inclusivos y de encuentro para las comunidades locales. Algunos estudios han resaltado el valor de estos espacios como lugares donde se promueve el diálogo intercultural y se celebra la diversidad de identidades y perspectivas. Las actividades culturales y educativas que se llevan a cabo en las bibliotecas públicas contribuyen a fortalecer el sentido de comunidad y pertenencia entre los ciudadanos. “Las bibliotecas, como espacios democráticos, sociales y culturales, visibilizan las problemáticas referentes a la inclusión, accesibilidad y prácticas inclusivas con la esperanza puesta en que la inclusión se haga efectiva en un país donde se valoren las habilidades de todos sus ciudadanos” (Carrillo Figueroa *et al.*, 2022, p. 37).

La adaptación a la sociedad digital también ha sido objeto de interés en la investigación, como lo son las tendencias que guían a las bibliotecas públicas:

“tendencias sociales, económicas, científicas y tecnológicas demuestra una clara influencia en el desenvolvimiento de las bibliotecas públicas porque dependen de los fondos públicos y de las decisiones políticas” (Quispe-Farfán, 2020, p. 12). La incorporación de servicios digitales, acceso a internet y plataformas de préstamo de libros electrónicos han ampliado el alcance y la relevancia de estas instituciones, permitiendo a los usuarios acceder a la información y los recursos en línea, incluso aquellos que no tienen acceso a tecnología en sus hogares.

Tecnologías de la información aplicadas en bibliotecas

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son un conjunto diverso de herramientas, dispositivos y recursos que se utilizan para procesar, transmitir, almacenar y acceder a la información a través de medios electrónicos dentro del ámbito de las bibliotecas públicas. Se brinda la posibilidad de acceso gratuito a Internet, se establece un catálogo en línea que posibilita a los usuarios buscar y reservar materiales bibliográficos desde cualquier ubicación. Asimismo, se ofrecen recursos electrónicos, tales como bases de datos digitales, revistas en formato electrónico y libros electrónicos, enriqueciendo la diversidad y calidad de los recursos disponibles. En la actualidad, el fomento de espacios de aprendizaje digital constituye un componente importante de la integración de las TIC en las bibliotecas públicas para adquirir habilidades digitales y aprender en un entorno tecnológico. Para adaptarse al entorno virtual actual, las bibliotecas han desarrollado plataformas digitales y bibliotecas virtuales que brindan acceso remoto a servicios y recursos bibliotecarios.

La aplicación de las TIC en las bibliotecas públicas se traduce en una innovación constante y la exploración de tecnologías emergentes como la realidad virtual, la inteligencia artificial y la automatización. Este enfoque de vanguardia busca mejorar los servicios y enriquecer la experiencia de los usuarios, consolidando así la relevancia de las bibliotecas en la era digital. “Las bibliotecas, como la universitaria, tienen la responsabilidad de adaptarse a las tendencias globales para preservar y difundir el conocimiento” (Hernández-Palma *et al.*, 2020).

Políticas en la gestión de bibliotecas

Las políticas bibliotecarias desempeñan un papel fundamental en la configuración y dirección de las bibliotecas en un entorno en constante cambio. Estas políticas, establecidas a nivel local, regional o nacional, delinean los objetivos, principios y estrategias que guían las operaciones y servicios de las bibliotecas. A través de políticas claras, las bibliotecas establecen su enfoque en áreas como el acceso equitativo a la información, la diversidad de colecciones, la promoción de la

alfabetización y la inversión en tecnologías. Además, estas políticas definen la colaboración con otras instituciones y cómo se adaptan a los avances tecnológicos. Al abordar las políticas bibliotecarias en este marco teórico, se resalta su influencia en la configuración de servicios y su alineación con los objetivos sociales y culturales de la comunidad. “Las políticas y los organismos estatales en materia bibliotecaria se convierten, así, en resultado de presiones, negociaciones y concesiones que encuentran su condición de posibilidad tanto en las circunstancias nacionales, regionales y externas” (Agesta, 2023).

La cultura digital mundial en las bibliotecas

La cultura digital es un conjunto de prácticas, valores y comportamientos que surgen de la interacción de las personas con las tecnologías digitales en su vida cotidiana. En el contexto de las bibliotecas, la cultura digital se refiere a cómo las tecnologías de la información y la comunicación han transformado la forma en que las personas acceden a la información, se comunican y participan en la sociedad. Las bibliotecas, como instituciones ancladas en la cultura, tienen la responsabilidad de promover la alfabetización digital, empoderar a los usuarios para navegar en un entorno digital complejo y facilitar la comprensión de los aspectos éticos y legales de la tecnología. La cultura digital también afecta la forma en que las bibliotecas preservan y proporcionan acceso a materiales digitales, y cómo crean espacios de interacción virtual entre los usuarios y la información (Quispe-Farfán, 2020).

Alianzas estratégicas en las bibliotecas

La colaboración y las alianzas son elementos esenciales para enriquecer y ampliar el impacto de las bibliotecas en la comunidad. La colaboración se refiere a la cooperación entre bibliotecas y otras instituciones, como escuelas, organizaciones comunitarias, agencias gubernamentales y no gubernamentales. Las alianzas, por otro lado, involucran la formación de asociaciones estratégicas para lograr objetivos comunes. Tanto la colaboración como las alianzas permiten a las bibliotecas acceder a recursos adicionales, compartir conocimientos y experiencias, y mejorar la calidad y diversidad de los servicios ofrecidos. Además, a través de estas conexiones, las bibliotecas pueden abordar desafíos más amplios, como la brecha digital, la promoción de la educación y la participación ciudadana (Krass *et al.*, 2022).

La *evaluación de recursos y tecnologías* en las bibliotecas es un proceso esencial para determinar la eficacia y relevancia de las herramientas utilizadas para el acceso y la entrega de información. Esta evaluación implica analizar la calidad, la accesibilidad y la utilidad de las colecciones físicas y digitales, así como las

tecnologías empleadas para brindar servicios. En este punto, se consideran factores como la actualidad de la información, la diversidad de los materiales, la capacidad de respuesta a las necesidades de los usuarios y la adaptación a las tendencias tecnológicas emergentes. La evaluación constante asegura que las bibliotecas continúen proporcionando servicios pertinentes y actualizados, al tiempo que ajustan sus estrategias para satisfacer las demandas cambiantes de la comunidad y optimizar la utilización de recursos limitados (Hernández, 2023).

Metodología de la investigación

Enfoque de la investigación

Esta investigación se basó en un enfoque cualitativo, el cual se entiende como el “procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos dibujos, gráficos e imágenes’ (...) la investigación cualitativa estudia diferentes objetos para comprender la vida social del sujeto a través de los significados desarrollados por éste” (Katayama, 2014, p. 43).

Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptiva, ya que se ofrece un informe del estado de los recursos disponibles en las bibliotecas públicas de Costa Rica. Este tipo de investigación se refiere a “cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalando sus características y propiedades” (Guevara, 2020, p. 165).

Tamaño de población, muestra, y tipo de muestreo

La población en estudio son los profesionales que laboran en bibliotecas públicas, en específico los 10 profesionales bibliotecólogos de Costa Rica que fueron entrevistados, quienes viven diariamente el contexto de los recursos disponibles para los usuarios de la bibliotecas públicas. El muestreo es de tipo discrecional, donde “en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador” (Hernández-Sampieri *et al.*, 2014).

Hipótesis

Las bibliotecas públicas de Costa Rica desempeñan un papel crucial en garantizar un acceso equitativo a la información y el conocimiento; se considera que el acceso equitativo a la información en estos espacios culturales repercute positivamente en el desarrollo educativo y cultural de la sociedad.

Instrumentos

Se aplicó la entrevista como instrumento de recolección de información. La entrevista se define, según Díaz-Bravo *et al.*, (2013), como:

Una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar". Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos. El presente artículo tiene como propósito definir la entrevista, revisar su clasificación haciendo énfasis en la semiestructurada por ser flexible, dinámica y no directiva. Asimismo, se puntualiza la manera de elaborar preguntas, se esboza la manera de interpretarla y sus ventajas. Finalmente, por su importancia en la práctica médica y en la educación médica, se mencionan ejemplos de su uso. (p. 162)

Adicional a la entrevista, se recurrió a la búsqueda bibliográfica sobre el tema del impacto de los recursos disponibles en las bibliotecas públicas como impacto en el desarrollo social.

Resultados

La información siguiente es el resultado de las entrevistas realizadas a bibliotecólogos que laboran en bibliotecas de escuelas, colegios, universidades y comunidades.

Recursos y servicios bibliotecarios que brindan las bibliotecas públicas costarricenses

De acuerdo con la cronología dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje en Costa Rica, las bibliotecas escolares y públicas son el primer contacto que tienen las personas, si se encuentran en la periferia de estos centros de información. Posteriormente, las personas se encuentran con las bibliotecas de las universidades públicas y quizá la biblioteca nacional, sin dejar de lado las bibliotecas comunales.

Cada una de estas instancias tienen la particularidad de que al ser públicas cuentan con recursos financiados por el Gobierno y, a la vez, conllevan un compromiso de que cualquier persona pueda utilizar los servicios de forma presencial, y de manera general.

La biblioteca escolar tiene su asociación con el Ministerio de Educación de Costa Rica (MEP), bajo proyectos como BiblioCRA y BeyCra, enfocados en la cooperación de conocimientos dentro de todas las bibliotecas escolares del país, la innovación, la inclusión de tecnologías en los centros educativos del país. Las bibliotecas escolares suelen ser pequeñas y cuentan con acceso a internet, pantallas de televisión, computadoras para préstamo (como parte de programas de instituciones externas), artículos como proyectores de video, impresoras, tablets para préstamo in situ, y colecciones pequeñas de libros físicos que en su mayoría son de literatura, y los demás, muchos están desactualizados. Existen espacios pequeños con mesas y sillas y montajes de lectura ó ludotecas. El internet puede ser un tema sobre la calidad, ya que se presenta en algunas instituciones, pero de acceso limitado.

El modelo BiblioCRA así como lo menciona el MEP (2017) dicta que “pueden tener acceso a las tecnologías de la información, mediante la utilización de recursos tecnológicos, impresos, digitales, audiovisuales, lúdicos, tridimensionales, bases de datos, conectividad, redes sociales, intercambio de documentos digitalizados y espacios para conferencias en la web, entre otros” (párr.2). También, los recursos deben responder al apoyo curricular, fomento de la lectura y alfabetización informacional sobre habilidades para la recuperación de información, habilidades de investigación, seguridad web y habilidades actuales necesarias para colaborar en el proceso de aprendizaje. Por ejemplo, dentro de los documentos de apoyo del Ministerio de Educación Pública (MEP), se encuentra una Biblioteca Digital con recursos educativos disponibles en línea.

Las bibliotecas universitarias también cuentan con un presupuesto; no obstante, estas están a un nivel superior en cuanto los recursos con los que cuentan, esto si se considera que las partidas del presupuesto están bien definidas y colocadas si se compara con las bibliotecas públicas. Es posible encontrar servicios presenciales y en línea con el objetivo de estimular la creatividad en el quehacer científico, tanto bases de datos locales y bases de datos de acceso libre, como también programas de bibliotecas con enfoques específicos como las bibliotecas accesibles. Dentro de los recursos se puede mencionar el acceso a computadores, espacios y salas grandes para estudiar y mucho más personal presente en la bibliotecas.

Los entrevistados concuerdan en que sí hay recursos disponibles para aprovechar y que sí hay diferencias en el presupuesto si se compara la biblioteca escolar y pública, pero la diferencia es mayor si se compara la biblioteca universitaria en

cuanto a la inversión y presupuestos, de alguna manera favorece más a la educación superior.

Programas educativos y culturales, las políticas y estrategias institucionales adoptadas por las bibliotecas públicas costarricenses en relación con la equidad en el acceso a la información y el conocimiento

Dentro de las bibliotecas públicas existen políticas que se toman como bases para la creación de servicios como el reglamento de Servicios de las Bibliotecas Públicas de Costa Rica, que se basan en la misión de la UNESCO para garantizar el acceso a la información sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social.

En las bibliotecas escolares se habla de normativas y manuales que tratan temas generales que siguen la dinámica de las escuelas y colegios, como el Plan Integral de Nivelación Académica, directrices, lineamientos, y circulares.

Propiamente enfocados en la biblioteca, se encuentran lineamientos como la Red de Enlaces de Bibliotecólogos Escolares y el funcionamiento de las bibliotecas escolares, circulares de ingreso y uso de la biblioteca digital, y manuales de procesos técnicos de los recursos. No queda claro si existe alguna normativa sobre la igualdad de acceso de todas las personas dentro de las bibliotecas escolares; sin embargo, cada inicio de clases se realizan capacitaciones a los estudiantes, organización de eventos, promoción cultural y recreativa, instrucción para el uso de documentos y equipos, acciones en la promoción y animación a la lectura de manera rutinaria por período. La población de las escuelas está muy relacionada a la diversidad de personas habitantes en las comunidades, ya que Costa Rica ha recibido inmigración de diferentes nacionalidades, la cual es visible en las aulas escolares.

En el marco de las bibliotecas universitarias públicas, estas siguen las normativas institucionales para la promoción de la equidad y cohesión social: esencial para luchar contra la pobreza y la desigualdad. Es decir, todos los procedimientos, procesos y servicios que se deriven tienen implícito el concepto integrador de acceso a los recursos que contemple la equidad y el desarrollo social, sin distinción de ningún tipo, lo cual propicia espacios en pro de la no discriminación. Los entrevistados concuerdan en que hay diferencias en las políticas y en que de manera general las más visibles son las políticas de las bibliotecas públicas.

El retorno de inversión social de los recursos adquiridos en las bibliotecas públicas

En Costa Rica, la disponibilidad de recursos de información bibliográfica de alta calidad es esencial para el desarrollo de la investigación en diversos campos, incluyendo la ciencia, la tecnología, la medicina, las ciencias sociales y las humanidades. Además, el acceso a estos recursos también tienen un impacto positivo en la economía y el desarrollo del país, lo cual es notorio en la tecnología e innovación aplicadas, que se han generado a partir de la contribución de las universidades públicas del país para mejorar muchos procesos sobre el bienestar del país.

Detrás de la generación de innovación y tecnología en Costa Rica por instituciones públicas, se halla el acceso a información y conocimiento de las bases de datos y recursos disponibles de las bibliotecas públicas y universitarias. Estas proporcionan gran cantidad de información y conocimiento científico que ayuda a los investigadores y científicos nacionales a desarrollar nuevas tecnologías y soluciones innovadoras. Además, el acceso a información y conocimiento puede ser una herramienta valiosa para la formación de estudiantes y para la educación continua de los profesionales, lo cual puede llevar a un mayor intercambio de información y conocimiento.

Para valorar el retorno de la inversión de los recursos, se necesita la medición de estadísticas de uso y el impacto de la información consultada en proyectos o desarrollo de la población en habilidades sociales y tecnológicas. De los tipos de bibliotecas que se mencionan en este documento, es más común la realización de estadísticas de forma descendente en las bibliotecas universitarias; posteriormente, las bibliotecas públicas y, por último, las bibliotecas escolares, con la excepción de que en estas puede que no exista.

Los entrevistados reconocen que estamos en una realidad actual donde la medición de usabilidad de recursos es una necesidad inherente para defender los presupuestos e inversiones que el Gobierno contempla; empero, reconocer que es una nueva cultura y parte de un cambio generacional y que se debe pasar poco a poco por capacitación para recolectar datos e interpretarlos.

Debate académico y sensibilización sobre la importancia de la equidad en el acceso a la información y el conocimiento, destacando el papel crucial que desempeñan las bibliotecas públicas en la promoción de sociedades más inclusivas y justas

Las bibliotecas cuentan con recursos tecnológicos, pero no siempre los deseados en calidad requerida para satisfacer las necesidades. La realidad que viven muchas

de estas unidades está relacionada a si los presupuestos contemplan la necesidad informacional, donde esta necesidad debe defenderse dentro de la junta académica de cada institución. En el caso de las bibliotecas escolares debe haber una necesidad expuesta de los profesionales bibliotecólogos de las realidades a las que se enfrentan con sus usuarios.

La infraestructura, los espacios y la conectividad son temas que se informaron en el octavo informe del Estado de la Educación (2021), y que se deben evaluar, así como la importancia de que se den los servicios tradicionales (préstamo, promoción y animación), servicios de apoyo al proceso educativo (conexión a Internet y préstamo de computadoras) y servicios de formación de usuarios (talleres en la biblioteca, charlas en el aula y actividades de inducción). La latente carencia de muchos de estos factores en las unidades de información en diferentes proporciones genera debate en analizar los siguientes pasos para el desarrollo de sociedades más alfabetizadas y equitativas en el acceso de la información; es decir, sin recursos tecnológicos y de información no hay una colaboración social para aquellas poblaciones vulnerables.

Los programas de español del MEP, por ejemplo, han generado un retroceso en las habilidades lectoescritoras, lo cual ocasiona un debilitamiento en el desarrollo integral de los estudiantes, lo que se podría relacionar con la deserción académica y estudiantes con falta de interés y de asombro.

Los recursos disponibles en las bibliotecas dependen de la ejecución de presupuestos de las juntas académicas y direcciones institucionales, y de las alianzas y donaciones que se concreten. Cuando se habla de recursos, se debe considerar el talento humano de bibliotecólogos disponibles por unidad académica, que en ocasiones puede ser al menos una persona o dos para toda la población estudiantil de las bibliotecas escolares, contrario a lo que ocurre en las bibliotecas universitarias, donde la cantidad de personal es mayor.

En consecuencia, se percibe falta de interés por el gremio relacionado al presupuesto y los recursos disponibles, lo cual genera que no todos estén dispuestos a llevar trabajo de impacto social dentro de las unidades de información, ya que notan la limitación de presupuestos. Asimismo, se señala una tendencia de trabajo a conciencia, además de no haber claridad en un plan de acción sobre acceso a la información para poblaciones vulnerables que esté normalizado en el país. El sentido de vinculación que generan los bibliotecólogos a cargo hace que los mismos usuarios se sientan satisfechos y atraigan nuevos usuarios.

Los entrevistados incluso mencionan que hace falta una estructura del MEP, en el caso de bibliotecas escolares, para realizar evaluación o auditoría de la ejecución de

los procesos, normas, programas que existen por escrito; no obstante, no hay una documentación con informes sobre el estado del cumplimiento de normativas.

Algunos temas relacionados con el acceso a la información y el rol del bibliotecólogo en la gestión de bibliotecas públicas son los presupuestos limitantes para realizar programas que requieren de recursos didácticos o materiales y la necesidad de formación de los profesionales. El rol del bibliotecólogo es colaborar en las necesidades, en la compra de los materiales escolares proporcionados por los mismos profesionales, brindar servicios y cursar talleres para todos sin discriminación.

La incidencia de casos de impacto es notoria, los profesionales concuerdan en que gran cantidad de usuarios han externado el haber sentido que las bibliotecas son lugares donde han encontrado respuestas y oportunidades para ser mejores. Incluso, mencionan que se han refugiado en un espacio que los ha hecho cuestionarse y cambiar su rumbo de vulnerabilidad.

Una frase que generó un impacto fue el mencionado por una entrevistada, cuando indicó que “al niño hay que enamorarlo”; podríamos generalizar en que al usuario es a quien hay que enamorar. Si no hay apoyo, empatía, amistad y confianza por parte del bibliotecólogo, los usuarios se van, y ellos deben irse motivados. El bibliotecólogo debe empoderarse del lugar donde llega para que el impacto social sea real y contribuya para construir sociedades más equitativas con respecto al acceso de la información.

Discusión

Ante un panorama donde el rol de la biblioteca en la sociedad está siendo cuestionado por muchos y donde se han desestimado fondos de inversión para las mismas en todo el mundo, es muy relevante colocar sobre la mesa los recursos disponibles, las acciones que se realizan sobre esos recursos, la utilización que se le dan a estos recursos, y, sobre todo, cuál es el impacto en las sociedades, y aún más, en las sociedades vulnerables donde las posibilidades de acceso a información y educación son limitadas o nulas en muchas ocasiones.

La disponibilidad de recursos en el trayecto educativo en Costa Rica es positivo. Contar con libros de literatura para cada edad es un comienzo, un durante y un después para incentivar la creatividad, la escritura y nutrir el lenguaje y vocabulario por medio de los programas que incentivan la lectura. Además, si se considera que las bibliotecas escolares son las que cuentan con menos presupuesto para invertir y realizar proyectos de compra tecnológica, estas pueden usar el internet limitado enfocado en actividades colectivas como mínimo, lo que lo convierte en un camino

de retos de habilidades de educación moderna para los bibliotecólogos a cargo, quienes a su vez son parte de los primeros procesos de impacto en las sociedades.

Desde este punto de vista, los bibliotecólogos son conscientes de que sin recursos es muy limitada la generación de actividades; sin embargo, es notorio que hay una falta de capacitación para estos profesionales en temas de incubación y presentación de proyectos, aspectos básicos en la posición de líderes en iniciativas de impacto. Asimismo, no se puede obviar que es un reto y una labor adicional que pocos asumen, así como una la realidad que nos pone en desventaja contra otras culturas como Colombia y México (referentes de América Latina, en temas de bibliotecas), sin dejar de lado que también hay una percepción colectiva de las bibliotecas que entorpece asumir respeto y conciencia del impacto social real que estos centros de información realizan.

El estado de disponibilidad de programas en las bibliotecas sobre el acceso a la información para grupos vulnerables está sujeta a normativas generales del gobierno. La calidad y profundidad de estos mismos, a su vez, está sujeta a los gustos y estilo del bibliotecólogo, lo cual es una ventaja para innovar, pero también un riesgo si en el ejercicio profesional hay disparidades de acciones y calidad de proyectos.

Las bibliotecas escolares y públicas tienen similitudes si se comparan con las bibliotecas universitarias, las cuales son superiores en recursos de información de más alto nivel de calidad, pero se enfrentan al reto de generar estrategias de búsqueda y recuperación de información para que los usuarios meta consulten de forma efectiva y generen producción que apoye su carrera profesional. En este aspecto, la mediación de estadísticas de usabilidad es más tecnológica que en las bibliotecas escolares, y parece ser que la cultura de medición y visualización de datos por uso de recursos es más común.

Sigue siendo común que los centros de información sean lugares de encuentro y que ayudan a las personas a desarrollarse para encontrar oportunidades. Esto no es algo que pueda medirse en un corto plazo, sino hasta que los usuarios realmente plasmen en lugares socioeconómicamente vulnerables una incidencia de desarrollo en las comunidades en las que viven, y, a la vez, el impacto también se vive en la interacción de los usuarios con los profesionales, quienes asumen una figura “maternalista” ante las situaciones sociales que los usuarios comparten en el silencio y entre los estantes.

Conclusiones

A todo esto se pone en manifiesto que los 1) recursos disponibles, 2) la actualización profesional y actuar de los bibliotecólogos y, por último, 3) el acceso a la información de grupos vulnerables está relacionado como una cadena de producción de productos: si alguna de las partes del proceso tiene alguna dificultad, afecta los resultados del producto final.

Los recursos y servicios bibliotecarios que brindan las bibliotecas públicas costarricenses son valiosos, desde los libros que están por descartarse, pues son parte de la historia de programas de lectura, de alfabetización y de experiencias de los usuarios.

Existe una necesidad de actualización bibliográfica principalmente en las bibliotecas escolares y una auditoría para observar el estado de acción de las normativas vigentes.

Los programas educativos y culturales, las políticas y estrategias institucionales adoptadas por las bibliotecas públicas costarricenses en relación con la equidad en el acceso a la información y el conocimiento, pueden inferirse de normativas institucionales de forma general. Al respecto, se observa una necesidad de tener claridad en normativas de acceso a la información.

El retorno de inversión social de los recursos adquiridos en las bibliotecas públicas es un tema relevante para justificar el impacto de las bibliotecas. La toma de estadísticas que justifican la inversión es más popular en bibliotecas universitarias que en bibliotecas escolares y públicas, por lo que representa una necesidad de normativas o procedimientos.

Contribuir al debate académico y la sensibilización sobre la importancia de la equidad en el acceso a la información y el conocimiento, destacando el papel crucial que desempeñan las bibliotecas públicas en la promoción de sociedades más inclusivas y justas. Este es un tema que debe considerarse en cada una de las instituciones donde laboran los profesionales en bibliotecas, con el fin de trazar planes de acción más colaborativos y normativos.

Recomendaciones

Lograr un acceso equitativo a la información en bibliotecas públicas es esencial para promover la igualdad de oportunidades y el desarrollo de comunidades educadas. Estos son algunos elementos clave para lograrlo:

Colección diversa y representativa: La biblioteca debe tener una colección de materiales que refleje la diversidad de intereses, necesidades y perspectivas de su comunidad. Esto incluye libros, revistas, medios digitales y otros recursos en una variedad de idiomas y formatos.

Acceso gratuito y abierto: Las bibliotecas públicas deben ser accesibles para todas las personas, sin importar su origen socioeconómico, raza, género, orientación sexual o discapacidad. El acceso debe ser gratuito y sin barreras económicas.

Horarios convenientes: Las bibliotecas deben ofrecer horarios amplios y flexibles según las necesidades de la comunidad, incluyendo horas de funcionamiento en la tarde y fines de semana.

Recursos tecnológicos: Proporcionar acceso a computadoras y buena conexión a Internet, así como una tecnología actualizada es crucial para quienes no tienen acceso en sus hogares.

Programas de alfabetización digital y mediática: Ofrecer programas de formación y capacitación en alfabetización digital y mediática para ayudar a las personas a utilizar eficazmente la información en línea y evaluar críticamente las fuentes.

Personal capacitado y diverso: El personal de la biblioteca debe estar capacitado para atender las necesidades de una comunidad diversa y ser consciente de la equidad y la diversidad.

Espacios acogedores e inclusivos: Los espacios de la biblioteca deben ser acogedores, inclusivos y accesibles para personas con discapacidades, y deben ofrecer un ambiente seguro para todos.

Programas y servicios adaptados a la comunidad: Las bibliotecas deben adaptar sus programas y servicios a las necesidades específicas de su comunidad, incluyendo programas para niños, adolescentes, adultos, personas mayores y grupos marginados.

Participación comunitaria: Involucrar a la comunidad en la toma de decisiones sobre los servicios y programas de la biblioteca es esencial para asegurar que se atiendan las necesidades reales de la población.

Promoción de la diversidad de voces y perspectivas: Fomentar la diversidad en la selección de materiales y promover la inclusión de una variedad de voces y perspectivas en la programación y los servicios.

Políticas de privacidad y confidencialidad sólidas: Garantizar que la privacidad de los usuarios sea respetada y que la información que comparten con la biblioteca esté protegida.

Colaboración con otras organizaciones: Trabajar en colaboración con otras organizaciones locales para ampliar el alcance de los servicios de la biblioteca y abordar las necesidades específicas de la comunidad.

Lograr un acceso equitativo a la información en bibliotecas públicas requiere un enfoque integral que tenga en cuenta las necesidades y la diversidad de la comunidad a la que sirve la biblioteca. Esto implica tanto el acceso físico como el acceso a recursos digitales, además de programas y servicios que promuevan la alfabetización y la inclusión. Es también necesario evaluar las tendencias globales y realizar alianzas que intensifiquen más estrategias y lograr una aceleración en los cambios que se visionan.

Referencias bibliográficas

Agesta, M. de las N. (2023). Delegados del Saber: La Asociación Nacional de Bibliotecas y las políticas bibliotecarias en Argentina (1908-1913). *Historia Crítica*, 87, Article 87.

Briceño Álvarez, I. (2021). Análisis sobre la nueva realidad internacional frente al COVID - 19: el caso de las bibliotecas públicas de Costa Rica y de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, (81), 206-222

Calero-Prieto, I. y Faba-Pérez, C. (2020). *Servicios bibliotecarios para la tercera edad | Ibersid: Revista de sistemas de información y documentación*. <https://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/4693>

Carrillo Figueroa, B., Rivas Calderón, B. y Rodríguez Rebolledo, N. (2022). Sello Chile inclusivo: Prácticas inclusivas en las bibliotecas públicas chilenas. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información*, 121, 1-42.

Consejo Nacional de Rectores (Costa Rica). (2021). *Octavo Informe Estado de la Educación [2021]*. <https://repositorio.conare.ac.cr/handle/20.500.12337/8152>

Díaz-Bravo, Laura, Torruco-García, Uri, Martínez-Hernández, Mildred y Varela-Ruiz, Margarita. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-5057201300030009&lng=es&tlng=es.

Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E. y Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

Hernández, A. I. M. (2023). La evaluación de la biblioteca digital académica desde el enfoque teórico de la aceptación tecnológica. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 46(3), Article 3. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v46n3e341650>

Hernández-Palma, H. G., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruiz, C. y Rojas-Martínez, C. (2020). *Estrategias tecnológicas en bibliotecas universitarias como centros de recursos para la investigación y el aprendizaje en la región Caribe de Colombia*. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062020000600051&script=sci_arttext

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.

Hoyos, M. P. y Gallego, T. M. (2017). Desarrollo de habilidades de comprensión lectora en niños y niñas de la básica primaria. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 51 (Mayo-agosto), 23-45.

Katayama, R. J. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.

Krass, U., Allen, M., White, E., Cybelle Ferrari, A., Brigant, A., Prucková, L., Tarandova, S., Omella i Claparols, E., McGuire, C. y Institutions (IFLA), I. F. of L. A.

- and. (2022). *Manifiesto IFLA-UNESCO sobre Bibliotecas Públicas 2022*.
<https://repository.ifla.org/handle/123456789/2551>
- MEP (2017). *Proyecto Modelo de Acción BiblioCRA*.
<https://sibeycra.mep.go.cr/proyecto-bibliocra/>
- Meza Pérez, J. P. (2019). *How to support the 2030 Agenda from the Smart Community Centers (CECIs-MICITT) stored in the National Library System (SINABI-MCJ)*.
- Quispe-Farfán, G. A. (2020). Bibliotecas Públicas: Contexto, tendencias y modelos. *E-Ciencias de la Información*, 10(2), 155-173.
<https://doi.org/10.15517/eci.v10i2.39695>
- Salas Acuña, E. F. (2023). Panorama general de la lectura en Costa Rica. *Revista Ventana*. <https://revistas.tec.ac.cr/index.php/ventana/article/view/6649>
- Toro Peña, A. (2014). *Las bibliotecas públicas como instituciones de integración social: Un estudio de caso en la Biblioteca Pública La Peña de BibloRed, en Bogotá (Colombia)*.
- Valverde, J. L. (2020). *Innovative strategies in the library: Study of users of the physical-virtual library*.

Anexos

A continuación, se detallan las preguntas para las entrevistas a los profesionales bibliotecólogos que laboran en bibliotecas públicas de Costa Rica. Dichas entrevistas se realizan de manera virtual como una conversación fluida, y serán para abordar los objetivos del proyecto de investigación.

Anexo 1. Formato de plantilla para entrevista para el objetivo #1

<p style="text-align: center;">Entrevista dirigida a profesionales de Bibliotecología de cualquier énfasis con respecto a recursos y tecnologías disponibles en las bibliotecas públicas costarricenses</p>
<i>Introducción</i>
<p><i>Presentación y propósito:</i></p> <p>Estimado(a) entrevistado(a):</p> <p>En primer lugar, quiero expresar mi sincero agradecimiento por dedicar su tiempo y disposición a participar en esta entrevista. El propósito de esta actividad es obtener una comprensión más profunda de los recursos y tecnologías disponibles en las bibliotecas públicas costarricenses: un enfoque para el acceso equitativo de la información y el conocimiento. La información que proporcione será fundamental para examinar diversas áreas, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Los recursos, tecnologías y servicios disponibles en las bibliotecas públicas costarricensesb) La promoción de la inclusión y el acceso equitativo a la información y al conocimiento.d) Los programas educativos y culturales, las políticas y estrategias institucionales adoptadas por las bibliotecas públicas costarricenses en relación con la equidad en el acceso a la información y el conocimiento.e) El retorno de inversión social de los recursos adquiridos en las bibliotecas públicas.f) El papel crucial que desempeñan las bibliotecas públicas en la promoción de sociedades más inclusivas y justas. <p>Indudablemente, su valiosa contribución, sus opiniones y criterios desempeñarán un papel crucial en mi proyecto final de integración, el cual es requisito para</p>

obtener la Maestría en Gerencia de Proyectos en ULACIT.

Objetivo #1: Identificar los recursos y servicios bibliotecarios que brindan las bibliotecas públicas costarricenses.

¿Me podría contar un poco del contexto general laboral en su biblioteca (usuarios meta, objetivo, lugar geográfico, a qué ente pertenece la biblioteca...)?

Describa los recursos tecnológicos y los recursos bibliográficos con los que cuenta la biblioteca.

¿Cuál es la importancia de analizar los recursos y tecnologías disponibles en las bibliotecas públicas para facilitar el acceso a jóvenes y adultos con vulnerabilidad económica y social?

¿Cuáles son los retos tecnológicos o sociales que considera, viven actualmente los diferentes grupos etarios de usuarios para desarrollarse como seres humanos críticos (niños, jóvenes, adultos y adultos mayores)?

Objetivo #2: Investigar los programas educativos y culturales, las políticas y estrategias institucionales adoptadas por las bibliotecas públicas costarricenses en relación con la equidad en el acceso a la información y el conocimiento.

¿Qué servicios específicos ofrecen las bibliotecas para atender las necesidades de este grupo demográfico?

¿Cómo se relaciona el acceso a la información con el desarrollo de una sociedad más equitativa y justa?

¿Cuáles son los recursos más utilizados en las bibliotecas públicas por los jóvenes y adultos con vulnerabilidad económica y social?

¿Podría proporcionar ejemplos de programas educativos exitosos dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad que hayan sido implementados en la biblioteca?

¿Cuentan con políticas y estrategias institucionales enfocadas en relación con la equidad en el acceso a la información y el conocimiento?

¿Cómo las políticas y estrategias institucionales promueven la equidad en el acceso a la información y el conocimiento?

¿Considera que a nivel país se cuenta con un acceso equitativo de la información?

¿Qué factores tienes en desventaja o ventaja con respecto a otras bibliotecas públicas?

Objetivo #3: Analizar el retorno de inversión social de los recursos adquiridos en las bibliotecas públicas.

¿Cuáles son los indicadores utilizados en la biblioteca para medir el retorno de inversión social en las bibliotecas públicas?

¿Cómo cree que podría mejorar el análisis de indicadores para justificar la inversión de los recursos públicos en las bibliotecas?

Objetivo #4: Contribuir al debate académico y la sensibilización sobre la importancia de la equidad en el acceso a la información y el conocimiento, destacando el papel crucial que desempeñan las bibliotecas públicas en la promoción de sociedades más inclusivas y justas.

¿Puede compartir ejemplos de cómo los recursos adquiridos han tenido un impacto positivo en la vida de los jóvenes y adultos con vulnerabilidad económica y social?

¿Cuál es la relevancia de destacar el papel de las bibliotecas públicas en la promoción de sociedades más inclusivas y justas?

Cuéntenos sobre una alianza estratégica que haya tenido impacto en generar valor agregado a la difusión de información.

¿Qué estrategias considera que ayudarían en la sensibilización sobre la importancia de la equidad en el acceso a la información y el conocimiento en el país?