

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

Evaluación de la colección de libros impresos  
de la Biblioteca del Campus Liberia, Sede  
Regional Chorotega, Universidad Nacional

Informe final de la tesis para optar por el grado  
de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación

Ma. Isabel Campos Camacho  
Lucy Marchena Ondoy

Campus Omar Dengo  
Heredia, C.R.  
2015

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

---

Dr. Albino Chacón Gutiérrez  
Decano de la Facultad de Filosofía y Letras

---

Master Nidia Rojas Morales  
Directora de la Escuela de Bibliotecología,  
Documentación e Información

---

MATI Aracelly Ugalde Víquez  
Tutora

---

Licda. Oledys Ramírez Alfaro  
Lectora

---

Licda. Blanca Barahona Barahona  
Lectora

---

Profesora especialista

## RESUMEN EJECUTIVO

La función principal de la biblioteca universitaria es poner a disposición de estudiantes, docentes, investigadores y demás usuarios, colecciones pertinentes y actualizadas, así como servicios novedosos y los medios tecnológicos apropiados para la recuperación de la información con el fin de apoyar los procesos de enseñanza-aprendizaje, de ahí la importancia de realizar evaluaciones periódicas, para comprobar hasta qué punto son eficientes las colecciones bibliográficas en relación con los programas de estudio.

Desde esta perspectiva el presente estudio tuvo su fundamento en dos objetivos generales:

- Evaluar la colección de libros impresos de la Biblioteca del Campus Liberia, Sede Regional Chorotega de la Universidad Nacional.
- Analizar la relación entre la colección de libros de la biblioteca y la literatura referenciada por los académicos para el desarrollo de los programas de estudio de las diferentes carreras de grado y postgrado.

Con el fin de cumplir con los objetivos planteados se seleccionó una muestra estratificada por carrera de 219 estudiantes, 42 académicos y 21 funcionarios administrativos. Los objetos de estudio analizados corresponden a 8520 volúmenes de la colección de libros impresos y 2194 referencias bibliográficas consignadas en los programas de estudio de las diferentes carreras del Campus Liberia. La información se recopiló mediante técnicas e instrumentos como: el cuestionario, la observación directa, matrices e indicadores de rendimiento basados en la norma ISO11620.

Entre las principales conclusiones se destacan:

- El uso de la colección de libros impresos por parte de los usuarios es muy bajo considerándose “negativo”. Con los datos obtenidos en la evaluación se determinó que los estudiantes, académicos y administrativos no hacen uso de la colección de libros impresos de la biblioteca, ni en la parte académica ni en la lectura recreativa, por tanto, los recursos son subutilizados en algunas áreas en un alto porcentaje. Por otra parte, se evidenció que los usuarios prefieren usar más la Internet que consultar la Biblioteca.
- En la actualidad se determinó que la colección está desactualizada pues más de la mitad de la colección, un 65% son documentos con fecha de publicación anterior al año 2001, concentrándose la mayoría entre los años de 1990 al 2000.
- Se comprobó que un alto porcentaje (85%) de los documentos citados en los programas de estudio no se encuentran en la colección y muchos de estos tampoco se encuentran en el Sistema de Información Documental de la UNA (SIDUNA), por lo tanto, la colección **no es pertinente**, en ninguna de las áreas temáticas ya que en todas presenta vacíos o falta de documentos de apoyo al currículo universitario.

Finalmente, se mencionan algunas de las recomendaciones dadas:

- Implementar estrategias de atracción de usuarios mediante el uso de los recursos tecnológicos, ampliar el servicio de alerta, las charlas de inducción, hacer uso de las redes sociales (Facebook, twitter, blogs, etc.) para promocionar los servicios y las nuevas adquisiciones con el fin de que exista un canal de comunicación entre la Biblioteca y los usuarios.
- Promover más el uso de la colección sobre todo en las áreas que se perfilan como débiles, por lo que se recomienda que la Biblioteca del Campus Liberia incursione en el sistema de estantería abierta, en donde los usuarios tengan la oportunidad de revisar en la colección uno a uno los documentos que son de su interés.
- Realizar un expurgo para retirar de la colección aquellos documentos que estén desactualizados, según la disciplina científica, así como aquellos que presenten mal

estado o pérdida de información, con el fin de ir depurando la colección para dar el debido mantenimiento, dejando solamente los recursos bibliográficos adecuados y que estén en buenas condiciones físicas. Esta medida contribuye a que haya un equilibrio entre calidad y cantidad en la colección y una mejor organización del espacio.

- A la dirección del SIDUNA: Implementar procesos de evaluación en las bibliotecas del SIDUNA, para lograr detectar debilidades y fortalezas, con el fin de realizar una mejora continua de la calidad en los servicios, utilizando entre otros métodos, indicadores de desempeño de normas internacionales, con lo cual se haría un uso más eficiente de las estadísticas que se recogen cada día en el sistema ALEPH y a la vez lograr una normalización a nivel del SIDUNA.

-Instruir a quien corresponda la creación de un manual de indicadores de desempeño, haciendo uso de la Norma ISO11620 que sirva como una herramienta para la normalización del proceso de evaluación en cada una de las áreas de las bibliotecas del SIDUNA, que contribuya a una mejor calidad en la gestión bibliotecaria.

## DEDICATORIA

*Quiero dedicar este importante logro principalmente a una extraordinaria mujer, mi madre Virgita Camacho, por su gran amor y entrega, por ser una madre sabia, bondadosa, trabajadora incansable, que siempre se esforzó para que pudiéramos estudiar y que nunca nos faltara nada, siempre apoyándonos y enseñándonos con el ejemplo. Todo lo que soy se lo debo a ella.*

*A mi padre Miguel Campos, por ser un padre responsable y amoroso, por formarnos en valores.*

*A mis hijos Esteban, Andrea y Claudia que son la razón de mi vida, la luz que ilumina mi camino, por su amor, su paciencia, su comprensión y su ayuda.*

*A mi hermana Ana Cecilia, a mis hermanos y sobrinos por su cariño, comprensión y por su ayuda oportuna, siempre dispuestos a colaborar y estar presentes cuando más los necesité.*

*A mi abuelita Zoyla Rosa Camacho Hernández, otra extraordinaria mujer, generosa, luchadora, alegre, quien siempre tuvo un consejo que dar, la palabra justa en el momento justo, fuente de mi inspiración (qdDg).*

*Gracias por existir y ser parte de mi vida*

*Ma. Isabel Campos Camacho*

## DEDICATORIA

*La culminación de este trabajo me genera una gran satisfacción personal, esto significa un logro importante en mi vida y se lo dedico primeramente a DIOS por permitirme alcanzarlo.*

*Segundo a mis hijos Rebeca, Ester y Emanuel quienes me dan fuerzas y deseos de superación con los que cada día luché incansablemente, validada con mucho esfuerzo y sacrificio para llegar a la etapa final de este proceso. Las labores realizadas pensando en ellos, puesto que representó su único sustento.*

*Tercero a mis padres. A mi madre quien indispensablemente está a mi lado, apoyándome en mis responsabilidades académicas y en la crianza de mis hijos. A mi padre, que aunque no está conmigo por haber pasado a la otra vida, sé que se hubiese sentido orgulloso por haber logrado esto.*

*Lucy Marchena Ondoy*

## AGRADECIMIENTO

*Nuestro agradecimiento es principalmente a Dios Todopoderoso por darnos la vida, la voluntad y la fortaleza para concluir con éxito una etapa más en nuestras vidas.*

*A nuestras familias que son nuestro soporte, por acompañarnos y guiarnos en el camino, siempre apoyándonos en los proyectos y decisiones emprendidos, por sus palabras de aliento en los momentos difíciles y por compartir nuestras alegrías y nuestros logros.*

*A nuestra tutora Máster Aracelly Ugalde Viquez, a las lectoras Licenciada Blanca Barahona Barahona y especialmente a la Licenciada Oledys Ramírez Alfaro, a todas el agradecimiento eterno por compartir sus conocimientos, por sus valiosos aportes y sobre todo por su tiempo y dedicación.*

*A Arnoldo José Martínez Solís, quien ofreció su ayuda incondicional y desinteresada.*

*Por último, agradecemos sinceramente a todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron desinteresadamente en la realización de este proyecto.*

*¡Muchas gracias y que Dios les bendiga!*



## TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. El problema y su importancia.....	1
1.2. Estado de la cuestión.....	6
1.3. Objetivos.....	14
2. MARCO CONCEPTUAL.....	16
2.1. Bibliotecas universitarias.....	16
2.2. Bibliotecas universitarias y su rol en los procesos de acreditación.....	20
2.3. Colecciones.....	23
2.3.1. Características de la colección:.....	25
2.4. Desarrollo de colecciones.....	32
2.5. Evaluación de colecciones.....	33
2.5.1. Métodos para la evaluación de colecciones.....	38
2.6. Normas y proyectos relacionados con la evaluación de bibliotecas universitarias.....	48
3. MARCO CONTEXTUAL.....	54
3.1. Universidad Nacional.....	54
3.1.1. Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional (SIDUNA).....	58
3.1.2. Sedes regionales.....	61
3.1.2.1. Sede Regional Chorotega.....	62
3.1.2.1.1. Campus Liberia.....	66
3.1.2.1.1.1. Biblioteca del Campus Liberia.....	68
4. MARCO METODOLÓGICO.....	73
4.1. Enfoque de la investigación.....	73
4.2. Tipo de investigación.....	74
4.3. Informantes y fuentes de información documentales.....	75
4.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de información.....	80
4.5. Procedimientos para la recolección de información.....	92
4.6. Variables: Definición conceptual, definición operacional e instrumentación.....	95

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	104
5.1. Uso de la colección .....	104
5.2. Calidad de la colección .....	123
5.3. Idioma .....	135
5.4. Tipología documental .....	136
5.5. Estado físico .....	138
5.6. Grado de satisfacción .....	140
5.7. Necesidades de información .....	143
5.8. Pertinencia .....	153
5.9. Idioma y tipología documental .....	154
5.10. Áreas temáticas .....	156
5.11. Documentos utilizados en los programas de estudio que no se encuentran en la colección .....	158
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	159
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	166
APÉNDICES .....	176

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
<b>Cuadro 1:</b> Normas y proyectos para la evaluación de Bibliotecas Universitarias .....	50
<b>Cuadro 2:</b> Carreras impartidas en la Sede Regional Chorotega según nivel académico, 2010 .....	69
<b>Cuadro 3:</b> Estudiantes matriculados por carrera, Campus Liberia de la Universidad Nacional, 2010 .....	82
<b>Cuadro 4:</b> Distribución porcentual de estudiantes por Carrera para la muestra de la investigación, Campus Universidad Nacional, 2010 .....	83
<b>Cuadro 5:</b> Indicadores de desempeño utilizados, basados en la Norma ISO11620, adaptados por las investigadoras .....	87
<b>Cuadro 6:</b> Uso de la colección de libros, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010 .....	108
<b>Cuadro 7:</b> Exhaustividad de la colección, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010 .....	127
<b>Cuadro 8:</b> Contenido de los documentos, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010 .....	129
<b>Cuadro 9:</b> Actualidad de la colección de libros impresos por fecha de publicación, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, 2009-2010 .....	137
<b>Cuadro 10:</b> Idioma en el que se requiere la información, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010 (opción múltiple) .....	139
<b>Cuadro 11:</b> Tipología documental requerida por los usuarios, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de estudiantes, académicos y Administrativos, 2009-2010 (opción múltiple) .....	141

	Pág.
<b>Cuadro 12:</b> Estado físico de la colección de libros, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010 (opción múltiple) .....	143
<b>Cuadro 13:</b> Estado físico de la colección de libros, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, Según observación directa, Matriz 1, 2009-2010 .....	144
<b>Cuadro 14:</b> Grado de satisfacción con la colección de libros, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010 .....	145
<b>Cuadro 15:</b> Encuentra la información que necesita para realizar sus tareas e investigaciones, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010 .....	146
<b>Cuadro 16:</b> Temáticas de interés con respecto a las necesidades de información, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010 (opción múltiple) .....	148
<b>Cuadro 17:</b> Temática por adquirir o mejorar en la colección documental, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de los estudiantes, 2009-2010 .....	150
<b>Cuadro 18:</b> Temática a adquirir o mejorar en la colección documental, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de los académicos, 2009-2010 (opción múltiple) .....	151
<b>Cuadro 19:</b> Temática a adquirir o mejorar en la colección documental, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de los administrativos, 2009-2010 (opción múltiple) .....	152
<b>Cuadro 20:</b> Tipología documental que se debe adquirir, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de los estudiantes, 2009-2010 (opción múltiple) .....	154

	Pág.
<b>Cuadro 21:</b> Tipología documental que se debe adquirir, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, Según criterio de los académicos, 2009-2010 (opción múltiple) .....	155
<b>Cuadro 22:</b> Tipología documental que se debe adquirir, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de los administrativos, 2009-2010 (opción múltiple) .....	156
<b>Cuadro 23:</b> Idioma más utilizado por los académicos en los programas de estudio y su relación con la colección de libros impresos, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, 2009-2010 .....	159
<b>Cuadro 24:</b> Tipología documental más utilizada por los académicos en los programas de estudio y su relación con la colección, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, 2009-2010 .....	160
<b>Cuadro 25:</b> Áreas temáticas de los documentos que no están en la colección según los programas de estudio, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, 2010 .....	161

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
<b>Gráfico 1:</b> Uso de la colección de libros, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de Estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010 .....	109
<b>Gráfico 2:</b> Consulta la colección de libros para la elaboración de los programas de los cursos, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de los académicos, 2009-2010 .....	111
<b>Gráfico 3:</b> Exhaustividad de la colección, Biblioteca del Campus Liberia de Universidad Nacional, según criterio de estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010 .....	128
<b>Gráfico 4:</b> Contenido de los documentos, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de Estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010 .....	129
<b>Gráfico 5:</b> Actualidad de la colección general de libros impresos, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, 2009-2010 .....	136
<b>Gráfico 6:</b> Actualidad de la colección de libros impresos por fecha de publicación, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, 2009-2010 .....	138
<b>Gráfico 7:</b> Grado de satisfacción con la colección de libros, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010 .....	145
<b>Gráfico 8:</b> Encuentra la información que necesita para realizar sus tareas e investigaciones, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, según criterio de estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010 .....	147
<b>Gráfico 9:</b> Pertinencia de la colección de libros con respecto a los programas de estudio, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, 2010 .....	157

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura N° 1</b>	
Organigrama de la Universidad Nacional .....	59
<b>Figura N° 2</b>	
Organigrama de la Sede Regional Chorotega	
Universidad Nacional .....	67

## LISTA DE ABREVIATURAS

- **ALA:** American Library Association (Asociación Americana de Bibliotecas)
- **ALEPH:** Automated Library Expandable Program
- **AT:** Área temática
- **CEMEDE:** Centro Mesoamericano para el Desarrollo del Trópico Seco
- **COBUN:** Comité de Bibliotecas Universitarias de Perú
- **DRAE:** Diccionario de la Real Academia Española
- **EFQM:** Fundación Europea para la Calidad
- **ICE:** Instituto Costarricense de Electricidad
- **IFLA:** International Federation of Library Associations (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas)
- **ISO:** International Standard Organization (Organización Internacional de Normalización )
- **OPAC:** Catálogo Público de Acceso en Línea
- **RAE:** Real Academia Española
- **SIBDI:** Sistema de Información en Bibliotecología Documentación e Información
- **SIDUNA:** Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional
- **SINAES:** Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior
- **SOD:** Servicio de Obtención de Documentos
- **TIC's:** Tecnologías de Información y Comunicación
- **UCR:** Universidad de Costa Rica
- **UNA:** Universidad Nacional



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. El problema y su importancia

La educación es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo económico y social de los países, por medio de ésta el ser humano desarrolla sus capacidades, destrezas y actitudes que luego le ayudarán a desempeñarse exitosamente en diferentes campos y forjarse así un futuro prometedor. Desde esta perspectiva, las universidades tienen un papel determinante en la formación de profesionales de calidad, humanistas, competitivos e innovadores, que satisfagan las necesidades y exigencias del mercado laboral y puedan contribuir con sus conocimientos al desarrollo económico, político, social y cultural del país. Se dice que la calidad en la educación superior “se mide por los conocimientos, valores y competencias que desarrollan los egresados universitarios; como un producto final y principal de las universidades” (Lau, 2002, p. 8).

De esta manera, se pone en perspectiva el compromiso de los centros de estudios superiores; con respecto a la preparación de los futuros profesionales con miras al aporte que los mismos deben hacer a la sociedad, considerando una oferta académica diversificada. Al respecto Ruiz (2001), destaca “lo que necesitamos es una Universidad que sea un centro de educación permanente para la actualización y el reentrenamiento; una universidad con sólidas disciplinas fundamentales, pero también con una amplia diversificación de programas y estudios, diplomas intermedios y puentes entre los cursos y las asignaturas” (p. 177).

Actualmente las universidades han experimentado una serie de cambios enfrentando nuevos retos, uno de estos es la apertura que se ha dado en las economías como parte de la globalización, esto obliga a que se planteen nuevos objetivos, como la creación de otras carreras y especialidades acorde con las necesidades específicas del país, también se da mayor competitividad en la educación superior, para lo cual se

realizan procesos de acreditación y certificación de carreras en busca de la excelencia académica y el reconocimiento a nivel nacional e internacional.

De la misma manera como las universidades van evolucionando para dar cabida a la modernización, también lo deben hacer sus bibliotecas, que por su naturaleza y compromiso con la academia, se convierten en el complemento del proceso enseñanza-aprendizaje a través de sus servicios y recursos, según Shattock y Rugby citados en Thompson y Carr (1990) “los fondos de las bibliotecas son la evidencia de que las universidades son permanentes centros de recursos, no solo para la enseñanza superior, sino también para la sociedad en su conjunto y para la comunidad” (pp. 22-23).

Con la llegada de las tecnologías de información y comunicación (TIC's), las bibliotecas han realizado cambios importantes para facilitar al usuario el acceso a información pertinente y relevante de diferentes maneras. A través de Internet se genera una gran cantidad de información que es difundida, usada y aplicada en diversas disciplinas científicas como un medio para construir y transferir conocimiento, a la vez surgen nuevas temáticas, nuevas líneas de investigación y nuevos descubrimientos, que hacen de la información un recurso indispensable para los individuos y para las organizaciones.

En este contexto, la función principal de la biblioteca universitaria es poner a disposición de estudiantes, docentes, investigadores y demás usuarios, colecciones pertinentes y actualizadas, así como servicios novedosos y los medios tecnológicos apropiados para la recuperación de la información. La biblioteca, como lo afirma Negrete (2003) “representa un instrumento para el trabajo educativo, el estudio y la investigación, todo lo cual coadyuva en los procesos formativos, en la generación de conocimiento y en el desarrollo integral del individuo” (pp. 9-10).

Las bibliotecas universitarias son organizaciones que están al servicio de los usuarios o clientes, por lo tanto deben mantener colecciones adecuadas, con capacidad para

responder a las necesidades y demandas de los usuarios, de ahí la importancia de realizar procesos de evaluación, con el fin de comprobar hasta qué punto son eficientes las colecciones y los servicios ofrecidos.

Un aspecto importante de la evaluación es que proporciona información muy valiosa que sirve para identificar problemas, incrementar y actualizar las colecciones, reorganizar y completar las áreas temáticas o realizar los ajustes necesarios para lograr un adecuado balance cualitativo y cuantitativo de acuerdo con los planes de estudio, el número de usuarios y los objetivos de la institución.

En la parte administrativa, la evaluación va a funcionar como una guía en el proceso de selección y adquisición de los recursos documentales, que contribuye a optimizar la gestión bibliotecaria en la distribución del presupuesto, la toma de decisiones, la planificación de las actividades de la biblioteca y para establecer políticas de mejoramiento continuo.

Con respecto a la Biblioteca del Campus Liberia existen razones muy importantes por las cuales se considera la necesidad de evaluar la colección de libros, a saber:

- a. Después de investigar en diferentes fuentes se pudo constatar que la colección de libros no ha sido evaluada anteriormente.
- b. En el Plan Estratégico de Desarrollo Sede Regional Chorotega (2007-2011)\* se hace mención a la reducida cantidad de equipo multimedia y de que el soporte documental en algunos temas es insuficiente para apoyar en forma eficiente los procesos de enseñanza-aprendizaje.

---

\* Corresponde al período de la investigación

- c. Por tratarse de una Sede y considerando que no existen otras bibliotecas en el Campus como sí ocurre en la Sede Central de la Universidad, esta biblioteca debería cubrir en su totalidad las demandas de información a los usuarios en forma exhaustiva y en las diferentes áreas del conocimiento, en relación con los programas de estudio.
- d. Al ser una biblioteca universitaria, los usuarios tienen expectativas muy altas y esperan encontrar información actualizada y pertinente en diferentes temáticas.

Por otra parte, con el crecimiento y auge que ha tenido el Campus Liberia en su desarrollo académico y de extensión, es necesario que se cuente con una biblioteca fortalecida. La biblioteca debe contener en su colección documentos de las distintas disciplinas científicas que respondan a los programas de estudio de las carreras que se imparten y de los proyectos que se desarrollan. El currículo universitario en la Sede es bastante amplio requiere de una unidad de información que les proporcione los recursos necesarios, así como los formatos que prefieran los usuarios y la tecnología de acuerdo a los avances que se vayan dando, por tanto, que se ajusten a las necesidades informativas de los usuarios en forma exhaustiva, atendiendo a criterios de pertinencia y actualidad.

En las sedes regionales existen áreas de mucha competitividad en razón a la zona a la que pertenecen, por ello la biblioteca tiene el compromiso de asistir a las carreras en su currículo, cumpliendo con objetivos claros y precisos de acuerdo a las políticas de la Institución. Sin embargo, debido a la ausencia de un estudio detallado de la colección, se desconocen las debilidades que posee o las fortalezas con las que cuenta, por lo tanto se pueden estar desaprovechando los recursos al no disponer de información veraz sobre las necesidades específicas de la comunidad universitaria.

A la luz de las razones mencionadas es muy importante realizar una evaluación de la colección de libros impresos ya que esto contribuirá enormemente en la gestión y toma de decisiones, así como en la planeación de las actividades de la Biblioteca con

el fin de lograr un mejoramiento de las funciones. También, se debe tomar en cuenta el proceso de acreditación y certificación de carreras que se ha venido dando en la Universidad Nacional, en donde no solo se evalúa la organización académica, sino también los recursos y los servicios con qué cuentan las bibliotecas.

Por lo tanto, este estudio servirá como un instrumento de trabajo a las personas involucradas en realizar la selección, adquisición y compra de los documentos, con lo cual los principales beneficiados serían: la biblioteca, las autoridades de la Institución, los estudiantes, los docentes, los investigadores y los usuarios en general pues se podrían poner en práctica acciones para desarrollar futuras colecciones que atiendan a parámetros de calidad, actualidad, pertinencia y costo/beneficio, de acuerdo a las necesidades de los usuarios reales y potenciales.

Considerando la relevancia que tienen las bibliotecas en el contexto de la Universidad Nacional y la necesidad de disponer de colecciones idóneas, en esta investigación se procedió a evaluar la colección de libros impresos de Biblioteca del Campus Liberia de la Sede Regional Chorotega, para lo cual se plantea la siguiente interrogante:

¿La colección de libros impresos de la Biblioteca del Campus Libera de la Sede Regional Chorotega, cubre las necesidades de información de los usuarios a los cuales debe atender?

A partir de esta interrogante se trazaron otras interrogantes para complementar el estudio:

¿Cuál es el nivel de uso que se le da a la colección de la Biblioteca del Campus Liberia de la Sede Regional Chorotega, UNA?

¿Cuáles son las necesidades de los usuarios?

¿Están satisfechos los usuarios (estudiantes, docentes y administrativos) con la colección de libros?

¿La colección de libros de la Biblioteca del Campus Liberia de la Sede Chorotega, responde a las necesidades de información de los usuarios, de acuerdo a los programas de estudio de las diferentes carreras?

¿La colección de libros responde a criterios de calidad, exhaustividad y pertinencia?

¿Cómo es el estado físico de los libros?

¿Se utilizan esos documentos como referencia en los programas de los cursos?

Es necesario aclarar que esta investigación se aplicó solamente a la colección de libros impresos de la Biblioteca del Campus Liberia, por ser una colección muy grande (8.520 volúmenes impresos), además, el estudio abarcó también, el análisis de 300 programas de estudio de las carreras impartidas en la Sede (lo que corresponde a un total de 2.194 referencias bibliográficas citadas en esos programas).

## **1.2. Estado de la cuestión**

Para llevar a cabo esta investigación se efectuó una revisión bibliográfica con el fin de consultar documentos correspondientes a la evaluación de colecciones. Este tema ha sido abordado extensamente en la teoría, por diferentes autores exponiendo distintos métodos, técnicas y herramientas. De los materiales consultados se examinaron y seleccionaron los más pertinentes al objeto de estudio de este trabajo como los relacionados con la evaluación de colecciones de bibliotecas universitarias, técnicas, desarrollo de colecciones, normalización, acreditación, normas internacionales, indicadores de desempeño, Norma ISO 11620, gestión de la calidad y calidad bibliotecaria.

A nivel nacional se identificaron investigaciones sobre el tema de evaluación de colecciones en la Universidad Nacional, así como en la Universidad de Costa Rica, si bien algunos de estos estudios fueron realizados en algunas bibliotecas de sedes regionales, no se ha realizado ninguna investigación en la Biblioteca del Campus Liberia de la Sede Regional Chorotega de la UNA.

Estudios representativos:

González, M. (2013) aplica una Evaluación de la colección de libros de Filosofía (100 Dewey) en la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional.

La investigación posee un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva. Los sujetos de estudio fueron los estudiantes matriculados en la carrera de Filosofía y el personal académico de la Escuela de Filosofía. La principal fuente de información son los libros de la colección del área de Filosofía, que comprende 2784 ítems, otras fuentes utilizadas fueron: el OPAC, las boletas de salida y los programas de estudio de la carrera de Filosofía. Para recolectar la información se utilizaron los siguientes instrumentos: la encuesta y la observación directa.

Montero, P. M. (2012) realiza una Evaluación de la colección de las publicaciones periódicas de la Biblioteca Especializada Clemencia Conejo Chacón de la Escuela de Ciencias del Movimiento Humano y Calidad de Vida de la Universidad Nacional.

El enfoque de esta investigación fue mixto y el tipo de investigación descriptiva. Algunas de las conclusiones fueron: que el 25% del presupuesto general del SIDUNA es utilizado para la suscripción de publicaciones periódicas. La colección está conformada por un 5,4% de suscripciones y un 94,6% de donaciones. La colección de publicaciones periódicas la conforman 294 títulos, de los cuales solamente tienen número de clasificación mientras la gran mayoría 249 no la tienen, no se realizan la indización de los artículos de las publicaciones periódicas. Los profesores utilizan la colección para estar actualizados en su área o especialidad mientras que los estudiantes la usan para elaborar los trabajos e investigaciones.

Pérez, R. L. (2010) en el estudio "Indicadores de desempeño ISO 11620 y UNE50137 para la gestión bibliotecológica en las bibliotecas médicas de hospitales desconcentrados de la provincia de San José", realizó un diagnóstico situacional

sobre los sistemas de gestión bibliotecológica, en las bibliotecas médicas ubicadas en hospitales desconcentrados de la provincia de San José y elaboró un manual de indicadores de desempeño de la gestión bibliotecológica, basados en las normas ISO 11620 y UNE50137 para dichas bibliotecas.

La investigación fue de tipo exploratoria, aplicada y cuantitativa, la técnica utilizada para la recolección de la información fue la encuesta, los sujetos de información fueron las jefes y bibliotecólogas de las cuatro bibliotecas médicas, a saber: la Biblioteca Médica Hospital México, la Biblioteca Médica Hospital Calderón Guardia, Biblioteca Médica CENARE y Biblioteca Médica Hospital Nacional Psiquiátrico.

Se concluyó que estas cuatro bibliotecas cuentan con un sistema de gestión bibliotecológica, pero que a pesar de que pertenecen a un mismo sistema no tienen un funcionamiento normalizado y estandarizado, cada una elabora de manera diferente su evaluación del desempeño, realizan controles estadísticos en forma mensual. Existe la viabilidad de implementar un manual de indicadores de desempeño sobre la gestión bibliotecológica en los hospitales desconcentrados de la Caja Costarricense de Seguro Social de la provincia de San José y la aplicación del mismo.

Sánchez L., P. (2010) en su tesis "Gestión de colecciones: evaluación de los libros de la colección general de la Biblioteca Carlos Monge Alfaro de la Universidad de Costa Rica, evaluó el uso y el tamaño de la colección general de la Biblioteca Carlos Monge Alfaro y determinó los parámetros para que fueran aplicados en otras bibliotecas del Sistemas de Bibliotecas Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica (SIBDI).

Se creó un modelo de evaluación y desarrollo de colecciones de la Biblioteca Carlos Monge Alfaro que pudiera ser aplicado a colecciones de libros de otras bibliotecas del SIBDI e incluso adaptarse para ser aplicado a otras bibliotecas universitarias. Esta



investigación fue de tipo exploratorio. Las variables que se tomaron en cuenta para la investigación fueron: uso de la colección, tamaño de la colección y obsolescencia.

Se aplicó una encuesta a 804 usuarios del SIBDI, seleccionados del total de personas que cursaban las carreras correspondientes a las áreas del conocimiento que administra la Biblioteca Carlos Monge Alfaro.

Algunas conclusiones del estudio son: Se determinó que todas las colecciones de la Biblioteca Carlos Monge A. eran utilizadas y se demostró la necesidad de que existieran. Que existe disparidad en el tamaño de las colecciones, las colecciones más grandes son 300, 800 y 900 y las más pequeñas son 000, 200 y 400. También se determinó que según la opinión de los usuarios hay altos porcentajes de las colecciones que no se utilizan por estar desactualizadas o no son pertinentes a los contenidos actuales.

Arguedas y otros (2003) realizaron la “Evaluación del área de Ciencias Aplicadas (600 Dewey) de la colección de la Biblioteca “Joaquín García Monge”, el propósito de este estudio fue determinar la calidad, actualidad y grado de satisfacción de los usuarios, así como el uso y la pertinencia en relación con las necesidades de los usuarios. También se analizó el estado físico de la colección bibliográfica de Ciencias Aplicadas. Un tercer objetivo fue determinar la confiabilidad del OPAC en el área de Ciencias Aplicadas.

El enfoque de la investigación se clasifica como cuantitativo; el tipo, como descriptivo, exploratorio, correlacionado y explicativo. Se aplicaron tres cuestionarios para recopilar la información, así como la observación directa de la colección. De este estudio se concluye, de acuerdo a las variables, que la colección no es pertinente. En cuanto a la calidad es de baja a regular, sobre el uso de la colección se presentó la dificultad de que esta tiene estantería abierta, la satisfacción de los usuarios es de mediano a bajo grado de satisfacción, también se constató que un 79% de la colección tiene fecha de publicación anterior a 1995, está deteriorada en un alto

porcentaje y sobre la confiabilidad del OPAC no se alcanzó el parámetro establecido que fue de un 90%.

Fallas y otros (1994) en el trabajo “Evaluación de la colección de Ciencias Puras de la Biblioteca Joaquín García Monge”, realizaron una evaluación de la colección de Ciencias Puras de la Biblioteca Joaquín García Monge que incluía la colección de libros y la colección de revistas de esta área. Se determinó la validez del acervo bibliográfico para el apoyo real de los cursos que imparte la Universidad. También se proporcionaron listas de materiales de descarte o reubicación y referencias bibliográficas de obras por adquirir para el fortalecimiento de las subáreas. Las variables consideradas para el estudio fueron: pertinencia en relación con los programas de estudio, grado de obsolescencia, descarte y grado de utilización de la colección. Del estudio se concluyó que la biblioteca no aplica políticas y procedimientos acordes con el desarrollo de la colección y que no es pertinente con los programas de estudio.

Bolaños, M.L., Carazo, E., Cruz, S. (1992) realizaron una “Evaluación de la colección de libros del área de Ciencias Sociales de la Sede de Occidente”. Investigaron si la colección de libros satisfacía las necesidades de información de los usuarios y propusieron un listado de los libros más utilizados por los usuarios y aquellos que no se encontraban en la biblioteca con base en las necesidades de los usuarios planteadas en los programas curriculares de la Sede Occidente.

Delgado, E. y otros. (1988) en la “Evaluación de la colección de Ciencias Sociales de la Biblioteca Joaquín García Monge, analizaron la utilidad de la colección de acuerdo a tres variables: calidad, actualidad y uso. También, se investigó en qué medida la Biblioteca Joaquín García Monge respondía a las necesidades de información en investigación y docencia de los usuarios del área de Ciencias Sociales.

La investigación fue de tipo descriptivo y exploratorio. Se aplicaron tres cuestionarios como instrumento para recopilar la información. La muestra que se definió fue de un

5% de la población, o sea, 578 unidades de estudio entre estudiantes, funcionarios administrativos y docentes. La investigación tuvo como resultado que la colección no respondía a los requerimientos de los usuarios, poseía un alto grado de obsolescencia, desactualizada, material en mal estado, no tenía suficientes ejemplares y presentaba dificultades al ser accesada.

De los trabajos finales de graduación analizados anteriormente, se deduce la importancia del tema seleccionado. La información, la metodología y los resultados de estas investigaciones contribuyeron a este estudio con respecto a la temática investigada y también en lo que se refiere al marco conceptual, referencias bibliográficas e instrumentos aplicados.

Otros documentos consultados fueron los siguientes:

Fuschimi, M (2010). Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva. Buenos Aires: Alfagrama. [en línea] <http://www.fuentesmemoria.fahce.unpp.edu.ar/libros/pm.19/19pdf>

El objetivo del proyecto consistió en desarrollar una metodología de evaluación de bibliotecas, que permitiera realizar mediciones cuantitativas y cualitativas, basándose en datos estadísticos y en encuestas de satisfacción de usuarios. Parte de la metodología había sido desarrollada por la Universidad de Granada y el proyecto preveía su adaptación e implementación al contexto latinoamericano. Asimismo se pretendía avanzar en la definición de indicadores de impacto/beneficio y en el desarrollo de indicadores de medición de uso de las colecciones digitales.

COBUN. Red de Bibliotecas Educativas y Especializadas- Biblioteca Nacional del Perú (2008). Indicadores de Desempeño para bibliotecas Universitarias.

Esta publicación presenta una propuesta como una herramienta de gestión aplicable en las universidades peruanas, que permite evaluar el desempeño de bibliotecas

universitarias. Se utilizan indicadores de desempeño como parámetros de medición de la actividad bibliotecaria, su aplicación permite evaluar el rendimiento de la biblioteca y, por consiguiente, identificar sus logros y limitaciones en la prestación del servicio bibliotecario. Asimismo indica que su manejo proporciona información para la toma de decisiones y la asignación del presupuesto. Aclaran que los indicadores señalados no son considerados como estándares que se deben cumplir, sino que actúan como un estímulo de mejora continua en la biblioteca y como un modo de subrayar las mejores prácticas.

Gimeno P., J. (2008). Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público. Buenos Aires, Arg. : Alfagrama.

Desarrolla conceptos de calidad aplicada a la biblioteca como servicio público, modelo de diseño para un plan de evaluación de calidad, principales métodos e indicadores para la evaluación de la calidad bibliotecaria los cuales interesan por ser parte de la temática por desarrollar en esta investigación.

Arriola (2006). Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México: Alfagrama.

Presenta varios temas de gestión de calidad en la biblioteca desde las perspectivas de las normas ISO, la evaluación de la biblioteca como un sistema de gestión de calidad e indicadores de rendimiento con Norma ISO 11620 aplicada en esta investigación.

Massísimo (2002). Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (I). Métodos basados en el estudio de la colección. En Anales de Documentación, no. 005: p. 245-272.

Define la evaluación de la colección y se plantean los métodos de trabajo para llevarla a cabo. Se presentan previamente los principales sistemas de evaluación de las

colecciones y se analizan aquellos que se basan en el estudio directo de estas. Finalmente, se analizan los indicadores y las normativas específicas aplicables a la evaluación de las colecciones de las bibliotecas universitarias en el territorio español.

CABID. Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (2001).

Esta publicación presenta un instrumento para apoyar los procesos de autoevaluación institucional y de acreditación de carreras y programas de postgrado. Se aclara que los estándares que se presentan son de carácter cualitativo y cuantitativo, que se deben considerar las diferencias existentes en las diferentes instituciones como: misión, visión, valores, historia, recursos y tipo de usuarios a la hora de aplicar estos y otros estándares. También estos estándares deben ser aplicables a la realidad nacional, que reconozcan la diversidad de las distintas instituciones, los cuales expresen un razonable nivel de consenso, que sean interpretables según el contexto y que ellos sean asociables entre sí.

Instituto Politécnico Nacional. Coordinación General de Bibliotecas y servicios de Información (2000). Normatividad: ISO 11620:1998 (E).

Esta publicación presenta los indicadores de desempeño para bibliotecas, que pueden ser cuantitativos o cualitativos. Describe cada uno de los indicadores, los cuales son aplicables a las diferentes bibliotecas. Incluye objetivo del indicador, el alcance, la definición del indicador, el método, el cálculo, fuente e indicadores relacionados.

La consulta de estos documentos aportó información para la elaboración del marco conceptual y metodológico como un referente de la temática planteada, así como la revisión de los instrumentos aplicados.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general 1:**

Evaluar la colección de libros impresos de la Biblioteca del Campus Liberia de la Sede Regional Chorotega de la Universidad Nacional.

Objetivos específicos:

- a. Describir el uso que se hace de la colección de libros impresos de la Biblioteca del Campus Liberia de la Sede Regional Chorotega de la Universidad Nacional.
- b. Determinar la calidad de la colección de libros impresos con respecto a las necesidades de información de los usuarios.
- c. Identificar los idiomas y la tipología documental más utilizados por los usuarios.
- d. Determinar el estado físico de la colección de libros.
- e. Conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la colección de libros.
- f. Determinar las necesidades de información documental de los usuarios.

#### **1.3.2. Objetivo general 2:**

Analizar la relación entre la colección de libros de la biblioteca y la literatura referenciada por los académicos para el desarrollo de los programas de estudio de las diferentes carreras de grado y postgrado.

Objetivos específicos:

- a. Determinar la pertinencia de la colección de libros impresos con respecto a los programas de estudio.
- b. Identificar los idiomas y la tipología documental más utilizados por los académicos en el desarrollo de sus programas y su relación con la colección de libros impresos.
- c. Detectar cuáles áreas temáticas deben reforzarse de acuerdo a los programas de estudio.
- d. Identificar los documentos que son utilizados por los académicos en los programas de estudio y que no se encuentran en la Biblioteca.

## CAPÍTULO II

### MARCO CONCEPTUAL

#### 2.1. Bibliotecas universitarias

A través de la historia las bibliotecas universitarias, también consideradas como bibliotecas académicas, han sido de gran importancia como apoyo a la academia, según Orera (2005), su aparición se remonta a la:

Edad Media cuando aparecen las universidades. En ellas las necesidades de libros por parte de los estudiantes fueron atendidas por los estacionarios, especie de bibliotecarios que alquilaban los cuadernillos (peciae) que integraban las obras que habían sido aprobadas y corregidas por las autoridades académicas, para que los estudiantes pudieran copiarlas para su estudio. La división de la obra en varios cuadernillos posibilitaba que esta pudiera ser copiada por varios estudiantes simultáneamente. Esta organización constituye el embrión de lo que pasado el tiempo será la biblioteca universitaria (p. 30).

La biblioteca universitaria tiene relevancia desde el momento en que se crea la universidad; por la misma necesidad que tenían los estudiantes de contar con un lugar donde conseguir la información para realizar sus actividades académicas, ésta se define como una “biblioteca (o sistema de estas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios” ALA citado en Orera (2005, p. 30).

Estas bibliotecas son financiadas con fondos públicos o privados de las universidades a las que pertenecen y forman parte activa de éstas, su función es apoyar a la academia, ser un soporte en las actividades curriculares de estudiantes, académicos,



investigadores, extensionistas y demás usuarios de la comunidad, contribuyendo a la investigación y, por ende, a la creación de conocimiento, como lo indica Castellanos (1997) “son tan importantes como el aula o el laboratorio, en ellas el estudiante puede ampliar y profundizar los temas que son tratados en clase, el docente puede obtener en la biblioteca el material que le permita preparar ésta, actualizando sus conocimientos” (p. 1).

Entonces la Biblioteca Universitaria es “una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”. ALA citado en Gómez (1998, p. 363)

En las citas anteriores se reafirma la importancia de la biblioteca en el quehacer universitario, como el lugar que brinda servicios, recursos, tecnología, personal profesional e infraestructura apropiados para satisfacer las necesidades de los usuarios y contribuir a la creación del conocimiento.

Dentro de las funciones principales de la Biblioteca Universitaria están: adquirir, procesar, organizar, difundir y conservar los documentos, así como facilitar el acceso a la información, poniendo a disposición de los usuarios sus colecciones, tanto en formato físico como en línea. Además de los servicios tradicionales que se ofrecen como el préstamo y devolución de documentos, atención de consultas, disponibilidad de laboratorios de tecnologías, orientación y capacitación, se brindan soportes digitales y plataformas de enlace como una estrategia para la recuperación de información relevante, por medio de documentos digitales, publicaciones científicas en línea y todo tipo de información incluida en bases de datos generales y especializadas, formando un servicio global para responder a los requerimientos actuales y a las expectativas de los usuarios, según su perfil de interés.

Como lo indica Gómez (1998) “si se acepta que las funciones de la universidad son principalmente comunicativas e informativas (recoger, transmitir, producir, enseñar a producir información científica, humanística, social y tecnológica), será evidente la

importancia de la institución mediadora en ese proceso informativo: la biblioteca” (p. 363).

A su vez Gómez (1998) hace alusión a las siguientes misiones de la biblioteca universitaria:

- a. Proporcionar una colección básica de acuerdo a las necesidades de introducción en el conocimiento científico que tengan los estudiantes: muy accesible, múltiple de acuerdo al número de estudiantes, actualizada en relación con los programas de estudio, etc.
- b. Una colección de materiales de referencia formada por fuentes bibliográficas, personales e institucionales tanto en soporte impreso como electrónico, de acceso local en red o por teledocumentación que puede ser tanto base de información como medio didáctico y metodológico en el proceso de aprendizaje y adquisición de hábitos investigadores.
- c. Una colección documental especializada en las distintas materias que cubra los planes de estudio y los proyectos de investigación, disponibles tanto para los profesores como para los alumnos iniciados y los que tengan ocasión de usarlos para su proceso formativo. Deber estar formado por monografías, revistas, traducciones, informes, tesis de otras universidades y en general, literatura gris como biblioteca especializada.
- d. Un servicio de información, orientación, referencia y formación de usuarios que promueva y mejore los hábitos de uso de la biblioteca, preparando un óptimo aprovechamiento de sus recursos.
- e. Un servicio de apoyo a la investigación especializada que cumpla las funciones de acceso a bases de datos internacionales, orientación bibliográfica especializada y obtención del documento original.

- f. Favorecer el acceso a la cultura del entorno y la época, a través de una colección documental diversa relacionada con las manifestaciones espirituales, y de la programación de actividades de difusión de la ciencia y la cultura (p. 364) .

La biblioteca universitaria está compuesta por una amplia gama de recursos y servicios que pone a disposición del usuario para cubrir sus demandas de información. Actualmente, ésta se encuentra inmersa en un nuevo paradigma debido al avance que se ha dado por medio de las TIC's, se abren nuevos horizontes de acceso a la información combinándose lo tradicional con las nuevas tecnologías, tanto en la diversidad de recursos documentales, como en las funciones que realizan los profesionales en Bibliotecología, tal como lo expone Leonard Jolley, citado en Thompson, J., Carr, R. (1990):

La biblioteca universitaria juega un papel diferente e indispensable en el objetivo básico de la universidad, animando al estudiante a la búsqueda personal e individual del conocimiento y del saber; en cuanto al personal de la biblioteca no deberá de interesarse tanto por las tareas rutinarias y administrativas, sino que se ha de inclinar por la promoción del estudio y del conocimiento. La verdadera tarea del bibliotecario es formar al estudiante para que se forme a sí mismo, no obstante, la realidad es que la biblioteca tradicional ha sufrido enormes cambios y ahora se mezcla lo tradicional con las nuevas tecnologías. (p. 1)

La gran cantidad de información existente en línea y los recursos tecnológicos son muy bien aceptados por parte de los usuarios ya que eso les economiza tiempo y dinero, por lo que la biblioteca debe estar a la vanguardia, vigilante de asumir los nuevos retos, de ofrecer colecciones de calidad, así como las herramientas que los vincule con el acceso a la información, lo que significa que la biblioteca debe realizar los cambios necesarios de acuerdo a las tendencias tecnológicas actuales, sin dejar

de lado las colecciones en formato físico que son un gran apoyo en el quehacer académico.

Desde esta perspectiva, los usuarios tienen más posibilidades de acceso a la información desde diferentes fuentes; de una forma más ágil y de manera autónoma. Por otra parte, el profesional en Bibliotecología debe mantenerse actualizado, ser dinámico e innovador para crear servicios novedosos y capacitar a los usuarios por medio de la alfabetización informacional, siempre con un trato cordial y amable, con el fin de atraer a los usuarios y que ellos sepan aprovechar todos los recursos de los que dispone la biblioteca.

## **2.2. Bibliotecas universitarias y su rol en los procesos de acreditación**

La acreditación y certificación de carreras en las universidades es un proceso global que involucra a las facultades, las escuelas y también a las bibliotecas. Las universidades son instituciones líderes en la sociedad que deben ir adaptándose a los procesos de cambio y estar anuentes a la implementación de sistemas de autoevaluación para lograr el mejoramiento continuo y la excelencia académica.

Según Sánchez (2005) “La acreditación es un proceso que tiene por objeto, asegurar que una institución dispone de los medios apropiados para el desarrollo de sus tareas, que su organización y enfoques están orientados hacia logros de la excelencia” (p. 9). Con la acreditación se evalúan y mejoran las condiciones de las carreras, por consiguiente, la institución obtiene mayor renombre y es una garantía de calidad en la educación superior.

En Costa Rica el organismo responsable de la acreditación de carreras de educación superior es el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES). Para el SINAES (2009), la acreditación oficial en las instituciones de Educación Superior es:

El otorgamiento de la condición de carrera o programa oficialmente acreditado constituye el reconocimiento público que el SINAES –como único ente facultado para ello por una Ley de la República- brinda a las carreras o programas de las universidades costarricenses que, mediante procesos conjuntos y normados de autoevaluación y evaluación externa, demuestran fehacientemente que brindan un servicio educativo de calidad y que tienen un compromiso demostrado con la mejora permanente (p. 20).

Con la acreditación de carreras las bibliotecas son examinadas para ver si cumplen con la idoneidad en los requerimientos de información por parte de los usuarios, también se evalúan otros aspectos importantes como “estructura organizacional, gestión (planeamiento), procesos, recursos económicos, humanos, documentales y tecnológicos, así como los servicios e instalaciones” (Sánchez, 2005, p. 11).

En el caso del SINAES se hace una evaluación de lo que debe contener la carrera o programa educativo “de acuerdo con su naturaleza y características: libros, revistas y redes de información y comunicación que permitan el acceso a los materiales y a la bibliografía que se requiere para la actualización del conocimiento en su área disciplinaria. Debe tener mecanismos de verificación de la utilización real por parte de los usuarios” (SINAES, 2009, p. 6)

Por ejemplo, para Contreras (s.f.), la Biblioteca Universitaria debe contar con:

- Misión, visión, valores expresados de manera formal.
- Plan estratégico.
- Estructura.
- Gestión de recursos de información (selección, adquisición, organización, servicios, etc).
- Gestión de los recursos humanos.
- Presupuesto.
- Infraestructura.

- Material bibliográfico documental.
- Mobiliario y equipo.
- Tecnología.
- Conservación y restauración del fondo bibliográfico documental.
- Evaluación de los recursos de información.
- Satisfacción del usuario.
- Otros (p. 6)

Por otra parte, en el Manual de acreditación del SINAES (2000), en el apartado de “Infraestructura y equipamiento” se indica que se debe recopilar información en aspectos como:

- Información relativa a la biblioteca, hemeroteca: Volúmenes, mecanismos de actualización bibliográfica, hemeroteca y horarios de atención.
- Percepción de los estudiantes y académicos sobre la calidad, pertinencia e importancia de estos recursos.
- Autoevaluación de los servicios de biblioteca, incluyendo las ventajas y los inconvenientes, para la formación del estudiante de la carrera o programa.
- Información acerca de los recursos de informáticos, acceso a Internet, correo electrónico y los servicios disponibles en ese campo para los estudiantes y académicos (pp. 28-29).

La biblioteca queda certificada al concluir el proceso y comprobarse que cumple con los criterios y estándares requeridos; los cuales son verificados por expertos o pares externos.

### 2.3. Colecciones

La biblioteca es un conjunto de recursos físicos, humanos y de infraestructura. Dentro de esos recursos se encuentran las colecciones, que están conformadas por materiales bibliográficos y no bibliográficos. La misma es definida como el “...Conjunto de documentos que la biblioteca pone a disposición de los usuarios” (Diccionario de las Ciencias de la Documentación, 2004, p. 334).

La colección a su vez se divide en colecciones específicas, según Escobar (2006) “los documentos que ingresan en las bibliotecas se organizan formando diferentes tipos de colecciones” (p. 48), como son: la colección general, la colección de referencia, la colección de publicaciones periódicas o hemeroteca, la mapoteca, la colección de materiales audiovisuales y las colecciones especiales, todas cumplen un papel primordial en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios, de ahí la importancia de la colección como lo manifiesta Aguado (2010):

En cada unidad de información se cumplen tres tipos de tareas básicas: constituir un fondo documental, procesarlo y ponerlo a disposición del usuario. Las tres funciones son imprescindibles para que la unidad de información exista: un fondo documental sin procesamiento no permite prestar el servicio; un fondo documental procesado sin posibilidades de acceso es como si no existiera; sin fondo documental no hay proceso ni servicio. De aquí podemos deducir la importancia fundamental que reviste la colección (p. 12).

De la cita anterior se puede deducir que la importancia de las colecciones se ve plasmada en las múltiples funciones que se realizan en la biblioteca, desde la selección de los materiales documentales, la adquisición, los procesos técnicos en la organización del conocimiento, la inclusión y la difusión por medio del OPAC, la disseminación selectiva de la información, los servicios de alerta, las fuentes electrónicas y virtuales, así como el ordenamiento físico en las estanterías, todo para

cumplir con el objetivo principal que es brindar a los usuarios un servicio de calidad, por tanto, las colecciones deben ser desarrolladas con esmero y criterio profesional, de acuerdo a políticas y objetivos específicos.

Un aspecto importante al analizar el uso que se le da a la colección es que se puede conocer en qué medida se utilizan los recursos bibliográficos, en qué áreas y cómo es el comportamiento de los usuarios pues existe la tendencia de que los usuarios utilizan solamente ciertos documentos repetidamente mientras la gran mayoría de la colección no son consultados. Al respecto Trueswell (1969), citado en Pérez (2002) “identificó las colecciones básicas de bibliotecas universitarias, en cada uno de los casos, descubrió que el 80% de uso estaba representado por aproximadamente, el 20% de la colección. Tantos evaluadores han observado esta misma pauta a lo largo de los años que ha sido denominada como «la regla 80/20»” (p. 353). Otro aspecto por considerar es la disponibilidad de documentos en la colección al ser solicitados por los usuarios, como lo indica Poll y Te Boekhorst citado en Massísimo (2004) los cuales se refieren a que es “la proporción de materiales solicitados por el usuario que puede utilizar inmediatamente en la biblioteca (incluida la reproducción del documento) o en préstamo a domicilio” (p. 172).

Todo esto forma parte de la satisfacción de los usuarios con los servicios que ofrece la biblioteca, así como la atención personalizada, el trato amable, los horarios, las instalaciones, consultas y demandas de información resueltas oportunamente, pero las colecciones son un elemento esencial, como lo afirma Ray (2000) “se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos” (p. 141), es un criterio de efectividad que se refiere a la capacidad de la biblioteca para suplir información confiable, actualizada y pertinente mediante servicios ágiles y novedosos en el marco de las tecnologías emergentes.



### 2.3.1. Características de la colección:

La colección es un recurso medular de la biblioteca que debe contar con ciertas características como:

**a) Calidad:** La calidad de la colección es definida por la norma ISO 11620 (1998) como un “conjunto de todas las características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer necesidades declaradas o implícitas” (p. 2), se basa en la satisfacción y conformidad del usuario con los servicios y productos que se le brindan. Gimeno (2009) menciona que según esta norma, la medición de la calidad se puede obtener, en:

Todas aquellas actividades operacionales que vamos a utilizar para recibir información de nuestro servicio, tanto cuantitativa (datos estadísticos, indicadores de inputs, operacionales, etc.), como cualitativa (indicadores de resultados, de satisfacción de usuarios de eficacia, etc.), información que nos va a permitir conocer la aptitud o capacidades de nuestra biblioteca, bien para satisfacer las necesidades de los usuarios, o bien para establecer las medidas oportunas (propuestas de mejora) para alcanzar la plena satisfacción de esas necesidades (p. 4).

Algunos aspectos importantes a tomar en cuenta son: exhaustividad, contenido, crecimiento de la colección, crecimiento de la colección por área temática y actualidad, las cuales se describen a continuación:

- **Exhaustividad:** Es un aspecto fundamental de la colección para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios, según Pérez (2001) “la exhaustividad hace referencia a la diversidad de la colección total de documentos de un área temática, más que a la cantidad de documentos de la colección de la biblioteca” (pp. 93-94). Esto implica que la biblioteca debe adquirir todos aquellos documentos que sean relevantes en las áreas temáticas

que son de su competencia para atender las líneas de estudio e investigación de su comunidad.

Al respecto, Pérez (2001), se refiere a que existen medidas para calcular la exhaustividad de la colección, como se destaca en la siguiente cita:

La Asociación de Bibliotecas de Estados Unidos (ALA), la Biblioteca del Congreso, y el Grupo de Bibliotecas de Investigación (RLG) han desarrollado medidas similares. La más útil de las tres medidas es la del RLG, que asigna niveles de intensidad en una escala de 0 a 5:

0. Fuera de Servicio: la biblioteca no posee ningún documento en esta área temática.
1. Nivel Mínimo: se realizan muy pocas adquisiciones en la colección de esta área temática más allá de documentos básicos.
2. Nivel de Información Básica: el material almacenado en esta área temática es actual y general, y sirve para introducirla y definirla, y para indicar las variedades de información disponibles en cualquier biblioteca de cualquier lugar. Una colección de este nivel no es lo suficientemente importante como para servir de apoyo a cursos académicos o a cualquier tipo de programa educativo independiente en esta área temática.
3. Nivel de Apoyo Educativo: la colección es adecuada para servir de apoyo a cursos académicos no universitarios y a la mayoría de cursos universitarios, así como a cualquier tipo de programa educativo independiente en esta área temática.

4. Nivel de Investigación: la colección en esta área temática incluye los principales materiales publicados que se necesitan para realizar disertaciones y cualquier investigación independiente.

5. Nivel de Exhaustividad: la biblioteca pretende, hasta donde sea razonablemente posible, incluir en la colección de esta área temática en particular todos los documentos significativos publicados en todos los idiomas posibles (pp. 93-94).

- **Contenido:** El contenido de los documentos también es un indicador de calidad, es un aspecto importante para medir las necesidades de información de los usuarios, se refiere a la información o materia que trata un documento “entre los elementos que se emplean para el análisis de contenido de los documentos se destaca que cuenten con los atributos de ser: completa, oportuna, actual o vigente y confiable. La información es completa cuando dispone de elementos suficientes para el análisis y la comprensión” (Escobar, 2006, p. 68).
- **Actualidad:** Es la vigencia de la información contenida en los documentos dependiendo del área temática. Los documentos más recientes según la fecha de publicación serán los más actualizados. Al respecto Arias (2008) se refiere a que “la actualidad es relativa, es decir relacionada con las diferentes disciplinas objeto de estudio. Así, si evaluamos el área de humanidades no usaremos los mismos criterios que para informática, administración o medicina” (p. 127). Asimismo, la UNESCO indica que las fuentes de información primarias varían en su obsolescencia de acuerdo con el área de conocimiento a la cual pertenecen:

**Ciencias sociales:** Sociología, ciencia política, economía, antropología, educación, derecho, psicología, historia. En estas existe una mayor producción que en la literatura de las ciencias exactas y las humanidades, y su nivel de obsolescencia es *bajo*.

**Ciencias humanas:** Filosofía, artes, lingüística, literatura, teología tienen un *bajo nivel* de obsolescencia ya que el conocimiento que manejan no es progresivo.

**Ciencias exactas y naturales:** Muestra un rápido crecimiento de su literatura y un alto nivel de obsolescencia, dado que el conocimiento en esta área es progresivo y supera al conocimiento anterior. Si tenemos en cuenta que las ingenierías de sistemas, electrónica y telecomunicaciones, pertenecen al área de las ciencias exactas y naturales, debemos aceptar, como se ve en la práctica, que durante las últimas tres décadas el conocimiento en estas tres ingenierías ha venido creciendo aceleradamente; que es un conocimiento cambiante y que, por tanto, su literatura tiene un *alto grado* de obsolescencia. (Arias, 2008, pp. 127-128)

A continuación se presentan los datos correspondientes al tiempo de obsolescencia de la información o documentos que se pueden descartar, de acuerdo a la disciplina científica, según Villatoro mencionado en Castellanos (1997):

000	Enciclopedias nueva edición	10 años
100	Filosofía, Psicología	Determinado por el uso
200	Religión	Determinado por el uso
300	Ciencias Sociales	tratar que estén representados publicaciones en controversia
310	Estadísticas y anuarios	Cada año
320	Política, economía	10 años
340	Derecho	10 años
360	Bienestar social	Depende del uso
370	Educación	10 años
390	Folklor	Depende del uso
400	Lenguas	Depende del uso
500	Ciencias Puras	5 años, excepto botánica o historia natural
600	Ciencias Aplicadas	5 años
621	Radio y TV	5 años de uso máximo
630	Granja, jardines y animales domésticos	Mantener información actualizada
640	Economía doméstica	Depende del uso
650	Negocios	10 años
660	Química y productos alimenticios	10 años
690	Fabricación y construcciones	10 años
700	Arte y música	Conservar material básico
800	Literatura	Conservar material básico
900	Historia	Depende del uso (pp. 17-19)

**b) Pertinencia:** Una colección pertinente satisface las necesidades de los usuarios, por tanto, la pertinencia se define como “propiedad de una información, un documento o conjunto de documentos que denota hasta qué punto éstos resuelven, desde el punto de vista del usuario final, una determinada necesidad de información”

(Diccionario Enciclopédico de Biblioteconomía, 2004, p. 302). Se trata de la correspondencia de la información existente en los documentos con la que requiere el usuario. Es importante proporcionar una colección que esté acorde con los requerimientos informativos de los programas de estudio de las diferentes carreras pues el objetivo de la biblioteca es servir de soporte al currículo universitario, mantener los recursos documentales necesarios y a disposición para el estudio e investigación de los estudiantes y académicos.

**c) Idioma:** El idioma se refiere a la lengua en que están escritos los documentos y es un elemento sustancial en el momento de consulta por parte de los usuarios, de ahí la necesidad de conocer sus preferencias idiomáticas para que la colección atienda esos requerimientos.

**d) Tipología documental:** La tipología documental también es un factor importante de la colección. Según Escobar (2006) “existe una gran variedad de materiales, en diversidad de formatos y formas de acceso” (p. 52), los cuales son de gran ayuda para cubrir las demandas informativas de los usuarios. Los documentos se clasifican de acuerdo a sus características físicas, se pueden encontrar en papel o en otros soportes. Incluye libros, publicaciones periódicas, tesis, discos compactos, videodiscos, diccionarios, enciclopedias, grabaciones sonoras, mapas, globos terráqueos, materiales gráficos, ediciones en braille, entre otros.

**e) Estado físico:** Otro aspecto importante de la colección es el estado físico de los documentos que la conforman, pues los recursos bibliográficos y electrónicos son su materia prima y deben mantenerse en buen estado, “los libros impresos suelen ser un núcleo sustancial de las colecciones y su preservación requiere medidas preventivas para evitar el deterioro” (Aguado, 2010, p. 114), sin embargo, con el uso y el tiempo se dañan debido a factores como la humedad, el polvo, los hongos, las plagas, también influye la temperatura, las inundaciones, las goteras, el exceso de luz y hasta la manipulación o el mal uso del material, lo que puede hacer que se pierda información valiosa. El estado físico de un documento repercute en las necesidades

informativas del usuario por lo que se debe estar pendiente del mantenimiento y la prevención de los recursos documentales, así como del expurgo y descarte de aquellos documentos que definitivamente no poseen las condiciones óptimas.

**f) Áreas temáticas:** Una tarea importante para la recuperación de la información de forma rápida y exhaustiva es la clasificación de los documentos, a los cuales se les asigna un número único según la disciplina científica llamado "Signatura topográfica", según Caravia (1995) "el principio y utilidad de la clasificación bibliográfica es ordenar y reunir las obras según la materia que tratan" (p. 39), se clasifica el conocimiento utilizando sistemas o normas internacionales que se encuentran divididas, formando una estructura jerárquica, de los temas más generales a los más específicos, también se hace uso de otras fuentes bibliográficas como los tesauros especializados para la indización de los documentos.

Al realizar esta función se debe hacer un análisis minucioso de la información contenida en el documento, determinar la temática principal y secundaria, así como describir los temas por medio del vocabulario controlado o descriptores usados para la recuperación de la información. En la mayoría de las bibliotecas de América Latina, el sistema utilizado es el que fue creado por Melvil Dewey quien elaboró el Sistema Internacional de Clasificación Decimal Dewey. Este sistema integra las diferentes disciplinas científicas, sociales, artísticas y culturales. Se compone de diez divisiones numeradas del 0 al 9 (000-Generalidades, 100-Filosofía y psicología, 200-Religión, 300- Ciencias Sociales, 400- Lenguas, 500-Ciencias naturales y matemáticas, 600- Tecnología -Ciencias Aplicadas-, 700-Las artes -Bellas artes y artes decorativas-, 800-Literatura y 900-Geografía e Historia). Estas a su vez se componen de subdivisiones donde las temáticas se van describiendo de lo general a lo específico. Por medio de estas tablas se organiza el conocimiento, se procesa y se organiza en los estantes.

**g) Crecimiento de la colección:** El incremento o crecimiento de la colección "son los materiales agregados a la totalidad de la colección, a temáticas específicas o a

materiales en diversos formatos, se computan en volúmenes, en títulos o en otras unidades” (Aguado, 2010, p. 96). Con la adquisición de recursos se puede dar un mantenimiento adecuado al acervo bibliográfico en relación con los cursos impartidos.

***h) Crecimiento de la colección por área temática:*** *Igualmente es importante* conocer el crecimiento anual o los libros agregados a la colección por área temática en un año, ya que pueden existir áreas que tengan muchos títulos y no son usados y otras áreas que son muy usadas y no cuentan con la cantidad en títulos y volúmenes que se requieren para atender las necesidades específicas de los usuarios. El agregar nuevos volúmenes al acervo bibliográfico denota que la colección no se estanca y está atendiendo las nuevas necesidades y el dinamismo que caracteriza, sobre todo, ciertos campos del conocimiento.

#### **2.4. Desarrollo de colecciones**

Considerando que la biblioteca universitaria atiende las necesidades e intereses de una gran cantidad de usuarios, es necesario llevar a cabo un eficiente proceso de desarrollo de colecciones, a fin de que estas sean coherentes y adecuadas, en relación con los planes curriculares, a la vez que puedan complementarse con recursos electrónicos y digitales o en línea.

Negrete (2003), define el desarrollo de colecciones como:

El proceso que permite satisfacer las necesidades y demandas de información de la comunidad mediante la formación de colecciones básicas y fortalecidas, tanto en alcance como en profundidad en todas las áreas y temas de su interés, y que pueden complementarse con el acceso y/o la disponibilidad de aquellos recursos que se localizan fuera de la biblioteca (p. 6).



En la actualidad las bibliotecas pueden desarrollar sus colecciones, basándose en diferentes formatos y soportes que ayuden a los usuarios a tener acceso a la información de diferentes maneras, una es la presencial donde el usuario realiza la búsqueda en las estanterías para hacer uso de la colección en formato impreso, otra forma de adquirir la información es por medio de los documentos electrónicos y la otra, está representada por los recursos en línea o virtuales, lo que le da la posibilidad a los usuarios de obtener la información desde cualquier lugar y a cualquier hora.

Para Negrete (2003) el desarrollo de las colecciones debe tener como objetivo:

... formar y orientar una colección de materiales que se ajuste al objetivo de la institución de la que depende, y a las necesidades y demandas de información de su comunidad, manteniendo un adecuado balance cualitativo y cuantitativo entre las diferentes áreas de interés y entre los diversos tipos de materiales representados en distintos formatos (pp. 8-9).

Las colecciones de la biblioteca se crean en función de los usuarios, en cantidad y calidad según los requerimientos para responder a sus necesidades de información, de ahí la importancia de realizar evaluaciones periódicas de éstas, al respecto Negrete (2003) afirma que para “llevar a cabo el proceso de desarrollo de colecciones se deben tomar en cuenta diferentes componentes como: Los objetivos de la biblioteca, la naturaleza de la comunidad y de sus necesidades informativas, las políticas que rigen la selección, la adquisición y el descarte de materiales, y la evaluación de colecciones” (p. 6).

## **2.5. Evaluación de colecciones**

Las bibliotecas universitarias como gestoras de información, forman y mantienen colecciones y servicios actualizados para lograr que se cumplan las expectativas de quienes las consultan, por tanto los profesionales en bibliotecología, deben darse a la tarea de evaluar sus servicios y sus colecciones a fin de aprovechar de manera

eficiente los recursos económicos, valorando las necesidades y el comportamiento de los usuarios.

Según la ALA (1989) la evaluación de la colección es “el conjunto de estudios y operaciones que la biblioteca lleva a cabo para comprobar hasta qué punto la colección que ofrece responde a las necesidades de sus principales grupos de usuarios” (p. 25).

La evaluación conlleva la realización de estudios de los cuales se obtiene información relevante para medir la capacidad de la colección al cubrir las necesidades de los usuarios. La biblioteca universitaria posee grandes colecciones que abarcan todas las disciplinas científicas, las mismas están en continuo crecimiento dado que año tras año se incrementan con la adquisición, canje y donación de nuevos recursos, para los cuales se requiere de espacio, procesamiento, seguridad, expurgo, descarte y validación, por tal razón es importante aplicar métodos científicos para la evaluación, que optimicen y permitan aprovechar al máximo los recursos, a fin de generar las colecciones, los servicios y los productos pertinentes de manera eficiente y oportuna. Al respecto Gorman (1992) indica que:

Los profesionales que están al frente de una biblioteca deben descubrir hasta qué punto es buena la colección y, posteriormente, encontrar formas de mejorarla. Dado que todas las bibliotecas deberían crearse para un propósito determinado, el desarrollo de las colecciones puede ayudar a determinar objetivamente cómo y por quién está siendo utilizada la colección y hasta qué punto está siendo satisfecho su objetivo. La evaluación de una colección, realizada a través de los estudios sobre el uso y de los estudios sobre los usuarios, debería llevar a un conocimiento más objetivo del alcance y de la profundidad de la colección, incluyendo sus aspectos más y menos destacados, y puede utilizarse como guía para la planificación, el presupuesto y la toma de decisiones sobre la colección (p. 144).

Con el fin de proporcionar a los usuarios colecciones óptimas se debe conocer en qué condiciones se encuentran, cuál es el uso que se les da y si satisfacen las necesidades de estos, esta información se podrá obtener realizando diferentes estudios, así la evaluación se realiza con el fin de determinar los puntos débiles y los puntos fuertes de la colección. En este proceso investigativo se pueden aplicar técnicas cuantitativas y cualitativas tanto a las colecciones, como a los servicios o a la infraestructura. Se puede medir el uso de la colección, utilizando instrumentos como las estadísticas de la biblioteca, la observación directa e indicadores de desempeño contemplados en normas internacionales, entre otros.

Sánchez (2005) citado en Lancaster, Bawden, Baker y Abbott, afirma que:

...la evaluación es un proceso de investigación que se rige por los mismos modelos del método científico, es una herramienta para la toma de decisiones y es componente esencial para la gestión. Por ende, construye datos empíricos al formular hipótesis y objetivos; define los fenómenos que hay que analizar, agrupa los datos (por documentos, la observación, la medida y las entrevistas) los analiza y deduce de ellos conclusiones (p. 8).

Para medir la colección se toman en cuenta variables como: uso, calidad, actualidad, exhaustividad, contenido, idioma, estado físico, pertinencia, entre otras características que se deben reunir para proporcionar una colección de calidad.

Mediante la evaluación de colecciones se obtiene información relevante que permite analizar de una manera efectiva lo que está sucediendo con la colección, como lo manifiesta Lancaster citado en Orera (2005) “una evaluación no se lleva a cabo como un ejercicio intelectual sino con el fin de recoger datos útiles para resolver problemas o para llevar a cabo acciones dentro del proceso de toma de decisiones” (p. 189).

Todos aquellos recursos y servicios utilizados por los usuarios son sujetos de evaluación ya que pueden ser contabilizados, analizados y mejorados, de esta

manera se obtienen datos confiables con los cuales se pueden emitir juicios de valor sobre lo que se está evaluando y tomar las decisiones pertinentes. Funciona como una herramienta para identificar problemas que pueden estar afectando negativamente el buen funcionamiento, desde diferentes aspectos como documentos duplicados, material obsoleto, colecciones incompletas o documentos que no tienen relación con los programas de estudio, entre otros, así como el uso real que se hace por parte de los usuarios.

Por otra parte, existen varias razones para evaluar la colección como lo indica Evans y Gorman citado por Negrete (2003)

- Entender bien el alcance, profundidad y utilidad de las colecciones
- Contar con un parámetro de medición para saber si es efectiva la política de desarrollo de la colección, o con una ayuda al preparar la política de desarrollo de la colección.
- Determinar la capacidad de la colección para apoyar los programas de estudio e investigación.
- Tener una guía o base para planear los programas de descarte, preservación y mantenimiento de los diversos recursos informativos.
- Saber qué tan efectivas han sido las políticas y criterios de selección y adquisiciones.
- Valorar el trabajo desarrollado por los académicos, bibliotecólogos y comités de biblioteca en la selección de recursos.
- Tomar en cuenta los recursos humanos y monetarios en las áreas más necesitadas.
- Determinar el presupuesto que se requiere para mantener las áreas fortalecidas.
- Fundamentar el presupuesto total que se requiere
- Medir el valor de la colección en proyectos cooperativos y evitar la innecesaria duplicación de material (pp. 93-94).

La evaluación es un proceso minucioso que requiere de planificación en cada una de sus etapas. Al realizar la evaluación se debe conocer la filosofía de la institución en lo que se refiere a la misión, la visión y los objetivos y los de la biblioteca propiamente; también se deben considerar los usuarios reales y potenciales.

En los últimos años, en diferentes países tanto a nivel de América Latina como de Europa la evaluación de las colecciones ha tomado gran auge y es utilizada como un instrumento para el mejoramiento continuo en la gestión bibliotecaria. Según Pérez (2002) esto se puede atribuir a cuatro factores:

- a. Una buena colección es vital para la realización de todos los objetivos de la biblioteca.
- b. La colección es tangible y, por eso, más fácil de evaluar que otros servicios de la biblioteca, que son intangibles.
- c. Los bajos presupuestos han forzado a la adquisición únicamente de los «mejores documentos».
- d. La recuperación de información y la consulta online de documentos: El acceso frente a la propiedad (pp. 321-360).

En la evaluación se estudian diferentes indicadores que permiten determinar la capacidad de la colección para responder o no a una determinada necesidad de información, forma parte de la calidad en la gestión bibliotecaria, en el proceso de mejora continua donde se ven implicados integralmente todos los procesos de la biblioteca para lograr la excelencia bibliotecaria. Al respecto la EFQM mencionado por (Gimeno, 2008), se refiere a la excelencia bibliotecaria como:

El conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de la biblioteca y en el logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y coherencia en los objetivos, gestión por procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje, innovación y mejora continua, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social (p. 37).

Por consiguiente, la biblioteca es una organización que involucra muchas facetas importantes como la gestión en la satisfacción de los usuarios, modernización de equipos, aplicación de las tecnologías de la información y comunicación, la capacitación y actualización por parte del recurso humano hacia una formación más íntegra y no solamente técnica, las alianzas estratégicas con otras universidades y, por ende, el liderazgo en la toma de decisiones y la gestión de calidad por parte de las autoridades respectivas.

Con el fin de establecer un diagnóstico, para saber cómo están funcionando las diferentes áreas de la biblioteca y lograr una gestión eficiente, las bibliotecas están utilizando métodos y técnicas para su autoevaluación. Actualmente, se dispone de muchos tipos de modelos y técnicas de evaluación que se aplican en diferentes bibliotecas alrededor del mundo, dependiendo de lo que se quiera medir según sus características y necesidades específicas, algunos de estos modelos fueron adaptados de la Norma ISO 11620.

### **2.5.1. Métodos para la evaluación de colecciones**

Los principales métodos utilizados en la evaluación de colecciones se dividen en dos grupos, independientemente de que las técnicas empleadas sean cualitativas o cuantitativas. Según Massísimo, (2002) estos dos grupos son “aquellos que se basan en las colecciones en sí mismas y los que se basan más bien en el uso de éstas” (p. 251). También Pérez (2001) menciona que “Estos enfoques, siguiendo la clasificación y revisiones realizadas por Baughman (1977), Baker y Lancaster (1991), y Gorman (1992), son:

- a. El enfoque centrado en los materiales: características de la colección
- b. El enfoque centrado en los usuarios: comportamiento de la colección” (p. 55)

A la vez, Massísimo (2004) describe los métodos del primer grupo que se basan en la evaluación de la colección, como:

- Comparación con listas,
- Examen directo de la colección,
- Uso de estadísticas y
- Aplicación de normativas (p. 171).

Por otra parte, el mismo autor describe un segundo grupo de métodos para estudiar el uso que se hace de las colecciones:

- Préstamo.
- Uso o consulta in situ.
- Disponibilidad de los documentos.
- Rotación en los estantes.
- Préstamo interbibliotecario y SOD.
- Opinión de los usuarios.
- Simulación del uso, o análisis de citas (p. 171).

#### ➤ **Métodos de evaluación basados en las colecciones**

Se proponen cuatro métodos de evaluación basados en las colecciones

Comparación con listas: Se seleccionan listas de obras que se consideren adecuadas a las características de la biblioteca y de los usuarios, se confrontan con el catálogo de la biblioteca para determinar qué tanto por ciento de las obras se encuentran en la colección. Generalmente, esas listas son bibliografías selectivas y actualizadas de obras adecuadas al perfil, o bien catálogos de otras bibliotecas semejantes a la biblioteca y consideradas como modelo por el alto grado de adecuación. Pueden ser catálogos de otras bibliotecas nacionales o extranjeras.

En el examen directo de la colección: Se revisa *in situ* el contenido de los estantes con el propósito de revisar algunos aspectos como dimensiones,

alcance, profundidad y relevancia de la colección. Con este método se pueden observar los puntos fuertes y débiles de la colección, incluye la evaluación, la revisión y el retiro de materiales.

Uso de estadísticas: Se trata de comparar sistemáticamente los datos estadísticos de la colección con otras bibliotecas sobre los aspectos concretos que se van a evaluar. Se puede aplicar a todo tipo de bibliotecas siempre y cuando se recojan el tipo de estadísticas que se necesitan y se establezcan como elemento. También, se puede aplicar a una sola biblioteca, recogiendo los datos con el fin de estudiar su evolución a lo largo del tiempo.

Uso de normativas: Según el autor, este es uno de los métodos más usados, para la evaluación de colecciones. Es una comparación de dimensiones y características con los estándares pertinentes. Son confiables, cuentan con autoridad moral por venir de organismos reconocidos sea del campo bibliotecario o del de normalización. En el caso de normas internacionales se pueden mencionar las elaboradas por IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions, en español (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones), las normas ISO (International Organization for Standardization), en español (Organización Internacional de Normalización) y las realizadas por regiones como la Unión Europea. (Massísimo, 2002, pp. 252-256)

➤ **Aplicación de normativas:**

La biblioteca al igual que cualquier empresa requiere de normas o lineamientos para autoevaluarse y buscar resultados positivos en sus servicios y productos, así como en su buen funcionamiento.

Como lo expone Gimeno (2008) “la normalización es la actividad que establece, con respecto a problemas actuales o potenciales, disposiciones de uso común y



continuado, dirigidas a la obtención del nivel óptimo de orden en un contexto dado ... En particular, esta actividad consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas” (pp. 76-77).

Con la normalización se regulan y ordenan los procedimientos y actividades de las organizaciones, es un proceso que se lleva a cabo con el fin de realizar mejoras y dar soluciones a problemas en busca de la calidad y excelencia en los productos o servicios ofrecidos a los clientes.

Para Arriola (2006) “Una norma es un lineamiento por escrito establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para uso común y repetitivo reglas, directrices o características para actividades o sus resultados. Es la misma solución para un problema que se repite” (p. 22).

De acuerdo con Aguado (2010) “los estándares establecen normas y recomendaciones mínimas que las bibliotecas deberían cumplir para garantizar una determinada calidad en sus procesos y servicios y son básicos para guiar la definición de objetivos y metas de las bibliotecas universitarias” (p. 14). Algunos incluyen además, indicadores cualitativos y cuantitativos para medir el desempeño de la biblioteca en temas determinados, muchos de ellos basados en la norma ISO 11620 y otros manuales de medición de la calidad, como los de la IFLA y la Comisión Europea.

Dentro de las ventajas que tienen las normas, están:

- Transferencia de conocimiento.
- Determinación de requerimientos y características básicas de los productos.
- Homogenización del lenguaje.
- Compatibilidad entre los componentes de un producto.
- Durabilidad y confiabilidad de los productos.

- Calidad de los productos (Arroyo, 2007, p. 10).

Las normas pueden ser de diferentes tipos dependiendo del organismo que las haya elaborado. La clasificación tradicional de normas se distingue entre: “Normas Nacionales, Normas Regionales y Normas Internacionales” (Gimeno, 2008, p. 78).

### ➤ **Normas internacionales aplicadas a la biblioteca**

En el caso de las bibliotecas se pueden aplicar normas internacionales para evaluar qué tan efectiva y eficiente es la biblioteca universitaria al momento de ofrecer sus productos y servicios. Una de las normas usadas es la ISO 11620 que se puede aplicar a las diferentes áreas y servicios de la biblioteca como son: “Satisfacción del usuario, servicios públicos generales, suministros de documentos, recuperación de documentos, préstamos de documentos, suministros de documentos de fuentes externas, servicio de referencia e información, búsqueda de información, edificio e instalaciones bibliotecarias, adquisición de documentos y procesos técnicos de documentos” (ISO 11620, 1998, p. 5).

Tal y como lo plantea Arriola (2006) “las normas ofrecen un lenguaje común de comunicación entre las bibliotecas, la administración y los usuarios” (p. 22), de esta manera los indicadores de rendimiento sirven de guía para determinar el cumplimiento de objetivos, en síntesis aportan información sobre la biblioteca, los usuarios y en general de la gestión bibliotecaria.

### ➤ **Norma ISO 11620**

Las bibliotecas universitarias necesitan ser evaluadas periódicamente, para lo cual se requieren herramientas o guías que permitan desarrollar instrumentos y datos para apoyar y mejorar la gestión bibliotecaria.

Las normas internacionales dictadas por la ISO generó la norma 11620 “Information and Documentation - Library performance indicators” (1998), que en español sería “Información y Documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario”, para la evaluación de bibliotecas; utilizando indicadores de rendimiento o desempeño. Esta norma recoge 29 indicadores, agrupados en tres áreas que son: Percepción del usuario (B.1), servicios públicos (B.2) y servicios técnicos (B.3), estos sirven para medir, en una forma integral el trabajo de las bibliotecas, es aplicable a todo tipo de bibliotecas en cualquier país. Incluye los criterios de aplicación y la estructura del indicador: nombre, objetivo, alcance, definición, metodología, interpretación del mismo, fuentes e indicadores relacionados. Sin embargo existen áreas que no están incluidas como “... recursos humanos, servicios en línea, formación de usuarios y promoción de servicios” (Arévalo, Echeverría y Martín, 1999, p. 4)

Esta se divide en diez áreas de servicio, actividad o aspecto medido

- Área 1: Satisfacción del usuario.
- Área 2: Datos generales.
- Área 3: Provisión de documentos.
- Área 4: Suministro de documentos.
- Área 5: Préstamo de documentos.
- Área 6: Préstamo interbibliotecario.
- Área 7: Información bibliográfica.
- Área 8: Búsqueda en catálogo.
- Área 9: Instalaciones.
- Área 10: Procesos técnicos (ISO 11620, 1998, pp. 10-11)

La misma puede ser de mucha utilidad para la biblioteca al permitir la realización de evaluaciones, comparaciones por áreas y entre bibliotecas, considerando las diferencias y las características de cada una, de acuerdo a lo establecido en los indicadores.

## ➤ **Indicadores**

En los procesos de evaluación de la calidad bibliotecaria se utilizan modelos de medición llamados indicadores. La ISO 11620 (1998) se refiere al término indicador como “un valor numérico o una expresión simbólica o verbal proveniente de las estadísticas de los datos usados para caracterizar el rendimiento de una biblioteca. Por ello, se denomina también indicador de calidad, de rendimiento o de desempeño” (p. 3).

El objetivo de los indicadores de rendimiento bibliotecario según Arriola (2006), “es servir de herramientas para evaluar la calidad y eficacia de los procesos y servicios prestados por la biblioteca, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados a la biblioteca para la ejecución de tales procesos y servicios” (p. 43).

Estos indicadores de rendimiento o desempeño para bibliotecas proporcionan información cuantitativa y cualitativa confiable que permite conocer la aptitud o capacidades de la biblioteca para satisfacer las necesidades de los usuarios, a la vez que sirven para establecer las propuestas de mejora con el fin de alcanzar la satisfacción de esas necesidades.

La ISO 11620 citado por Gimeno (2009) define cuatro objetivos principales para los indicadores de calidad:

1. Funcionar como instrumentos para valorar la calidad y eficacia de los servicios entregados por una biblioteca y otras actividades que tienen relación con una biblioteca.
2. Valorar la eficacia de los recursos repartidos por la biblioteca, tales como servicios y otras actividades.
3. Facilitar el control en los procesos de administración.

4. Servir como base para la referencia y para el diálogo entre los funcionarios de la biblioteca, las entidades financieras y la comunidad de usuarios (p. 6).

Los indicadores de rendimiento son aplicables a cualquier biblioteca, sirven como instrumentos por los cuales se recopila la información haciendo uso de fórmulas de las cuales se van a obtener los resultados que luego serán analizados y orientados a la toma de decisiones por parte de las autoridades.

El indicador debe tener la siguiente estructura (norma ISO 11620, 1998)

- a. Nombre: Cada indicador tiene un nombre único y descriptivo.
- b. Objetivo: Cada indicador posee un objetivo explícito, formulado en términos de servicio, actividad o uso de recursos a evaluar.
- c. Alcance: Los tipos de biblioteca a las que se puede aplicar el indicador
- d. Definición: Se define únicamente en términos de los datos que debe recogerse, definiciones de términos especiales que no están definidos en otra parte de esta norma, así como de los métodos que se utilizarán.
- e. Método: Los datos por recolectar y los cálculos de describirán en forma clara y concisa. Se debe aclarar si existe diferentes métodos para obtener el mismo indicador.
- f. Interpretación y factores que afectan al indicador: Incluye la información necesaria para interpretar los resultados del uso del indicador. Esta declaración puede incluir también información sobre los factores internos o externos a la biblioteca que afectará los resultados, con el fin de ayudar a utilizar el indicador de rendimiento como herramienta de diagnóstico.
- g. Fuentes (opcional).
- h. Indicadores relacionados (opcional) (pp. 5-7)

Por tanto, se deduce que la norma ISO 11620, aporta elementos importantes para realizar la evaluación por medio de la aplicación de indicadores a las diferentes áreas

que conforman la biblioteca, desde la infraestructura, el recurso humano, el presupuesto, las colecciones, los procesos técnicos, los servicios, los usuarios y también el impacto que tiene esta.

➤ **Métodos de evaluación basados en el uso de la colección:**

En cuanto a los métodos basados en el uso de la colección Massísimo (2004) se refiere a siete tipos, los cuales se describen a continuación:

Estudio del préstamo: En este método se analizan los datos que se recogen del préstamo de la colección, completa o por partes. Se examinan con el fin de conocer qué documentos son los que se usan, y a qué áreas corresponden. Se combinan criterios como la materia, el grupo de usuarios, la fecha de publicación, entre otros, mediante la estadística del sistema. Este método funciona como un parámetro para identificar las partes de la colección menos utilizadas (sea por materias, soportes, etc.), describir modelos de uso para esas áreas, identificar grupos de usuarios y para la selección a la hora de formar una colección que satisfaga las necesidades. Se pueden utilizar las estadísticas de préstamo de la colección en general o por área temática para identificar la circulación promedio por tiempo o sea, préstamos en un día, un mes o un año como convenga a los fines del estudio en la biblioteca. Las ventajas de este método se basan principalmente en la facilidad de obtención de los datos y de su interpretación, así como la economía de recursos y de que se pueden realizar estudios en distintos sectores por separado. Sin embargo, existen algunas desventajas como ser exclusivamente aplicables a libros prestados y no a toda la colección de la biblioteca, ni tampoco contempla el uso frustrado, al no contabilizar como préstamo las demandas de documentos que ya se encuentran prestados por lo tanto no son asequibles a otros usuarios.

Estudio del uso o consulta in situ de los documentos: Permite recoger y analizar datos sobre la utilización de los documentos en las salas de la

biblioteca, se puede combinar datos como materia, soporte, grupo de usuarios o partes de la colección, es un método complementario al anterior. Sus aplicaciones son las mismas que tienen los estudios de préstamo.

Estudio de la disponibilidad de los documentos: Trata sobre la disponibilidad de los documentos en el momento que son requeridos por los usuarios. (Poll y Te Boekhorst, citado en Massísimo, 2004) definen la disponibilidad “como la proporción de materiales solicitados por el usuario que puede utilizar inmediatamente en la biblioteca (incluida la reproducción del documento) o en préstamo a domicilio”. Para lo cual también se utilizan indicadores de desempeño.

Estudio de rotación de los estantes: Por medio de este método se puede calcular la tasa de presencia de cada documento no usado en la estantería, en un período de tiempo determinado. Este estudio pretende medir el grado de utilización de cada documento.

Estudio del préstamo interbibliotecario / SOD: Este método sirve como un indicador de demandas no cubiertas en la colección. Las peticiones de documentos son analizadas, especialmente si son solicitudes reiteradas, que puedan ser puntos débiles o vacíos en la colección para convertirse en adquisiciones. Se realiza mediante el estudio de las estadísticas de préstamo interbibliotecario por peticiones a otros centros y de respuesta a peticiones externas.

Estudio de la opinión de los usuarios: Este tipo de método se realiza directamente a los usuarios, por medio de algún tipo de encuesta de opinión. Las encuestas más frecuentes son: las encuestas de uso/intención de uso, las encuestas de necesidades y las encuestas de satisfacción.

Simulación del uso, o análisis de citas: La evaluación por análisis de citas se basa en el principio de cuánto más sea citado un trabajo de investigación, es

más probable que tenga un alto grado de calidad. Se aplica a las revistas científicas y se realiza por medio de los análisis bibliométricos (pp. 172- 182).

## **2.6. Normas y proyectos relacionados con la evaluación de bibliotecas universitarias**

Existen muchos documentos elaborados en diferentes países alrededor del mundo para realizar la evaluación de bibliotecas universitarias. En esta investigación se ha hecho una selección de las tendencias más representativas para facilitar su comparación. Según Fushimi y Miguel (2010) “las bibliotecas universitarias se han reunido en distintas asociaciones, consejos y redes, los cuales se han ocupado en cada país de promover y desarrollar una política común bibliotecaria a través del dictado de normas y estándares de calidad” (p. 15). A continuación se presenta un cuadro que resume y describe cada una de éstas:



## Cuadro 1

### Normas y proyectos para la evaluación de bibliotecas universitarias

Organización	Lugar	Características / impacto
ACRL American College & Research Libraries	EEUU	<p>Documento: <i>Standards for Libraries in Higher Education (2004)</i></p> <p>ACRL es una división de ALA, consiste en una asociación profesional de bibliotecas académicas dedicada a enriquecer la habilidad de estas bibliotecas y sus profesionales para satisfacer las necesidades de información en la educación superior y mejorar el aprendizaje, enseñanza e investigación. Esta edición reemplazó a las dos versiones anteriores: <i>Standards for College Libraries, 2000</i>, y <i>Standards for University Libraries: Evaluation of Performance, 1989</i>, con la idea de complementar datos cuantitativos y cualitativos para evaluar la efectividad de la biblioteca en el contexto de su propia misión establecida, y en comparación con bibliotecas pares, buscando señalar aquellas donde se localizan buenas prácticas, más que realizar un ranking de instituciones. Fushimi, M., Miguel, S. (2010, p. 17-18)</p>
ARL Association of Research Libraries	Bibliotecas de investigación  Líderes en Norteamérica	<p>ARL es una organización sin fines de lucro que abarca las bibliotecas de investigación líderes en Norte América. El objetivo del programa es medir y describir el rendimiento de las bibliotecas de investigación en su contribución a la enseñanza, la investigación, la actividad académica y el servicio público. Para ello colecciona y provee indicadores tanto cuantitativos como cualitativos de colecciones, personal y servicios de bibliotecas, utilizando una variedad de herramientas, evidencias y mecanismos de acopio. Asimismo, este programa ha desarrollado nuevos modelos de medición ARL opera como un foro para el intercambio de ideas y como un agente para la acción colaborativa. Entre los programas que desarrolla, está el denominado Statistics and Measurement of Research Libraries que describe las colecciones, gastos, personal y servicios de las bibliotecas miembros de la ARL. Utiliza el modelo LibQUAL+. Fushimi, Miguel, (2010, p. 15)</p>
Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (México) 2000	México	<p>Esta Asociación creó una Guía Metodológica para Evaluar las Bibliotecas de las instituciones de Educación Superior de la Región Centro Occidente de ANUIES.</p>

---

CABID Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación	Chile	Documento: <i>Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas (2003)</i>
		<p>CABID es una de las comisiones permanentes de trabajo en las que se organiza el CRUCH -Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas-. Está compuesta por los directores de bibliotecas de las 25 universidades que conforman el Consejo, y sus actividades prioritarias son: el acceso a la información, la racionalización de los recursos y la disponibilidad de documentos. Los estándares para bibliotecas están basados en la norma ISO 11620.</p> <p>El objetivo de los estándares ha sido “apoyar el proceso de diseño de nuevas bibliotecas universitarias, así como la evaluación de las existentes”. Los estándares reconocen la necesidad manifiesta de distintos actores del mundo universitario de contar con instrumentos de este tipo, para apoyar los procesos de autoevaluación institucional y de acreditación de carreras y programas de posgrado. Fushimi y Miguel, (2010, p. 15)</p>
COBUN Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales	Perú	Documento: <i>Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias (2008, p. 2).</i>
		<p>El grupo de trabajo que elaboró los indicadores contó con el apoyo de siete universidades peruanas, están basados en la norma ISO 11620. La finalidad de esta publicación es proponer una herramienta de gestión, aplicable en las universidades peruanas que permita evaluar el desempeño de las bibliotecas universitarias. Desde esta perspectiva, los indicadores de desempeño son parámetros de medición de la actividad bibliotecaria.</p>
IFLA-ISO-Unesco: Modelo global de estadísticas bibliotecarias (2006)	EEUU	Documento: <i>Estadísticas globales para el siglo 21</i>
		<p>La cooperación internacional entre IFLA, UNESCO e ISO se basó en el establecimiento de indicadores estandarizados que permitieran comparar las bibliotecas de las principales ciudades del mundo. Siguiendo la norma ISO2789, se creó una lista de 22 indicadores estandarizados de desempeño para obtener datos mundiales y comparables del estado de las bibliotecas en cuanto a recursos, costos operacionales, uso y grado de penetración. La información obtenida sobre las bibliotecas fue procesada por un grupo de investigación integrado por representantes de las tres organizaciones y de la Escuela de Biblioteconomía y Ciencias de la información de la Université de Montreal (ESBI).</p>

---

---

		<p>Para la elaboración del modelo global se requirió que los datos cubrieran la totalidad del rango de servicios bibliotecarios, incluidos los electrónicos, mostraran el rol de las bibliotecas en la sociedad y la cultura, ayudaran a demostrar su impacto en la población, permitieran la comparación a nivel nacional e internacional, arrojaran resultados plausibles de publicación y asimismo, constituyeran un conjunto de datos acotado, breve y de fácil obtención. Fushimi, M., Miguel, S. (2010, p. 20)</p>
International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)	EEUU	<p>Documento: <i>Directrices Internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias (1998)</i></p> <p>La IFLA es el organismo internacional más representativo en el campo de las bibliotecas. Las características diferenciales de estas directrices, en relación con la norma ISO, son que se centran en bibliotecas universitarias; inciden en indicadores sobre los usuarios, incluyen tanto indicadores para mediciones generales como mediciones para actividades específicas.</p>
International Organization for Standardization (ISO)	EEUU	<p>Documento: <i>Norma ISO 11620: Information and documentation-Library performance indicators (1998, p. 4).</i></p> <p>Esta norma supone una referencia internacional reconocida para medir la calidad de los servicios bibliotecarios a través de una serie de procedimientos y una metodología común. Su principal objetivo es apoyar el uso de indicadores de rendimiento en bibliotecas y difundir cómo se debe llevar a cabo su medición.</p>
IRAM-ISO 11620 Indicadores de desempeño de bibliotecas: La norma ISO 11620:1998	Argentina	<p>La norma ISO 11620:1998 sobre <i>Indicadores de desempeño de bibliotecas</i> y su Amendment 1:2003-01-15 fueron adoptadas en 2007 por IRAM que es la representante Argentina en la International Standard Organization (ISO). Esta norma fue elaborada por el Comité Técnico ISO/TC 46, Información y documentación, y constituye una herramienta básica de consulta y referencia obligada en todo proceso de evaluación de bibliotecas. El objetivo de la norma es promover la utilización de indicadores de desempeño en los procesos de evaluación de bibliotecas, para lo cual especifica los requisitos que debe reunir un indicador y establece un conjunto de ellos, brindando directrices para su aplicación y proporcionando terminología, definiciones y descripciones concisas para recolectar y analizar los datos.</p> <p>Para cada indicador se indica: nombre, objetivo, campo de aplicación, definición, método o fórmula de cálculo, interpretación y factores que afectan al indicador, fuentes bibliográficas e indicadores relacionados.</p>

---

---

ISO 2789-2006 International Library Statistics	EEUU	<p>La norma ISO2789 sobre estadísticas bibliotecarias provee una guía para recolectar e informar estadísticas de bibliotecas y servicios de información, por lo que incluye una definición de todos los elementos que constituyen la biblioteca y recomienda de qué manera deben medirse. El uso de las recomendaciones de la norma garantiza la comparabilidad de los datos entre distintos países, y provee asimismo los datos requeridos por la norma ISO 11620. La primera edición de la norma ISO2789 fue publicada en 1974, la última revisión fue la cuarta en el 2006 que incluía un conjunto de recomendaciones sobre la forma de definir y contar los recursos electrónicos. Fushimi, M., Miguel, S. (2010, p. 19)</p>
Joint Funding Councils' Ad-hoc Group on Performance Indicators for Libraries. The Effective Academic Library	Reino Unido	<p>Documento: <i>A Framework for Evaluating the Performance of UK Academic Libraries (1995)</i></p> <p>Se trata de un informe de consulta llevado a cabo en el Reino Unido, con el objetivo de ayudar a las instituciones y a sus bibliotecas a mejorar su rendimiento, fijar los principios para la construcción y aplicación de indicadores y proponer un marco claro de trabajo para determinar la eficacia de la biblioteca. Los 33 indicadores que propone están clasificados en cinco áreas: integración, satisfacción del usuario, prestaciones, eficiencia y economía.</p>
REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias españolas)	España	<p>Documento <i>Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas (1999)</i></p> <p>Su objetivo básico es ser un organismo estable en el que estén representadas todas las bibliotecas universitarias españolas, para conseguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elevar el nivel de los servicios y de la infraestructura bibliotecaria mediante la cooperación.</li> <li>- Llevar a cabo las acciones cooperativas que supongan un beneficio para los usuarios de las bibliotecas universitarias Españolas.</li> <li>- Representación ante organismos públicos y privados.</li> <li>- Intercambio y formación del personal.</li> </ul> <p>REBIUN ha implementado recientemente una sección especial denominada <i>Observatorio de la calidad</i>, en la cual pueden consultarse una infinidad de recursos de todo tipo relacionados con la temática de la calidad, evaluación y medición de bibliotecas. Fushimi, M., Miguel, S. (2010, p. 15)</p>

---

---

SCONUL Society of College, National & University Libraries	Reino Unido	Promueve la excelencia en servicios bibliotecarios de educación superior y bibliotecas nacionales a lo largo del Reino Unido e Irlanda. Los objetivos de las bibliotecas miembros de SCONUL y sus usuarios son promover la coparticipación y desarrollo de buenas prácticas; Influenciar a los que deciden las políticas a seguir y promover el debate y elevar el perfil de la educación superior y de las bibliotecas nacionales. SCONUL se organiza en distintos grupos de trabajo sobre temáticas variadas, una de ellas es la de Performance improvement, que remite a un portal con las diferentes metodologías y líneas en las que se trabaja y que constituye un referente ineludible para la evaluación de bibliotecas. Las bibliotecas en UK utilizan regularmente estas estadísticas para comparar sus servicios con los de otras instituciones, poder presionar para obtener más fondos y planificar mejoras. Fushimi, M., Miguel, S. (p. 18).
--	-------------	--

---

## CAPÍTULO III

### MARCO CONTEXTUAL

#### 3.1. Universidad Nacional

La Universidad Nacional es una institución pública de educación superior, la cual está conformada por cinco Facultades, tres Centros, cinco Sedes divididas en cinco Campus y un Recinto, así como la organización administrativa. Su ubicación geográfica es la siguiente: En la provincia de Heredia se encuentra el Campus Omar Dengo y el Campus Benjamín Núñez (Lagunilla), en la provincia de Guanacaste (Región Chorotega) se localizan el Campus Liberia y Campus Nicoya, en Pérez Zeledón (Región Brunca) se localizan el Campus de Pérez Zeledón y el Campus de Coto Brus, en Sarapiquí (Región Huétar Norte y Caribe) se encuentra el Recinto Sarapiquí, y por último, en la Agonía de Alajuela se encuentra la Sede Interuniversitaria, la cual es compartida con las otras universidades estatales (Sitio Web de la UNA, 2008)

La creación de la UNA se establece mediante la Ley N° 5182 firmada el 15 de febrero de 1973 y abre sus puertas a la comunidad nacional el 14 de marzo del mismo año, bajo el lema “la verdad nos hace libres”, retoma el espíritu y el legado de grandes pioneros de la educación costarricense como fueron Omar Dengo, Joaquín García Monge, Carlos Luis Sáenz, Roberto Brenes Mesén, Marco Tulio Salazar, Emma Gamboa y de otros educadores que contribuyeron a la consolidación de la educación en nuestro país, como principio fundamental de desarrollo social y político.

Según el Estatuto Orgánico (1993), la misión histórica de la UNA se basa en:

La búsqueda de nuevos horizontes para el conocimiento y la formación de profesionales que contribuyan con su quehacer a la formación de la sociedad costarricense, hacia planos superiores de bienestar social y libertad.

Se constituye en conciencia crítica y creativa de la sociedad y promueve el desarrollo integral, autónomo, sostenible y equilibrado, dentro del marco del respeto a los derechos humanos y la búsqueda del bienestar general, obliga a la investigación sistemática de la realidad costarricense, dentro de un marco de solidaridad y armonía entre el ser humano y la naturaleza; también le compromete a fortalecer una cultura humanista y a contribuir en la creación de una sociedad más solidaria, próspera, justa y libre.

La investigación, la docencia, la extensión y otras formas de producción académica, constituyen los pilares básicos de la actividad universitaria. Mediante la acción conjunta de estas áreas, la Universidad Nacional devela los problemas fundamentales de la sociedad, propone alternativas y forma profesionales conscientes de las necesidades de la sociedad y del mundo en que vive (p. 3).

Esta institución se constituye como autónoma e independiente para elegir a sus representantes y en toda su administración, como se lee en el artículo 129 de la Constitución Política de Costa Rica:

Créase una institución de educación superior denominada Universidad Nacional, la cual será autónoma, tendrá independencia administrativa y plena personería jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones. Estará integrada y coordinada con el Sistema Nacional de Educación Superior, con base en los ordenamientos legales que se den al efecto. (Fallas, 2003, p. 23)

En sus inicios estuvo representada por la Escuela Normal Superior y la Escuela Normal de Costa Rica “Omar Dengo” en la provincia de Heredia y también en las

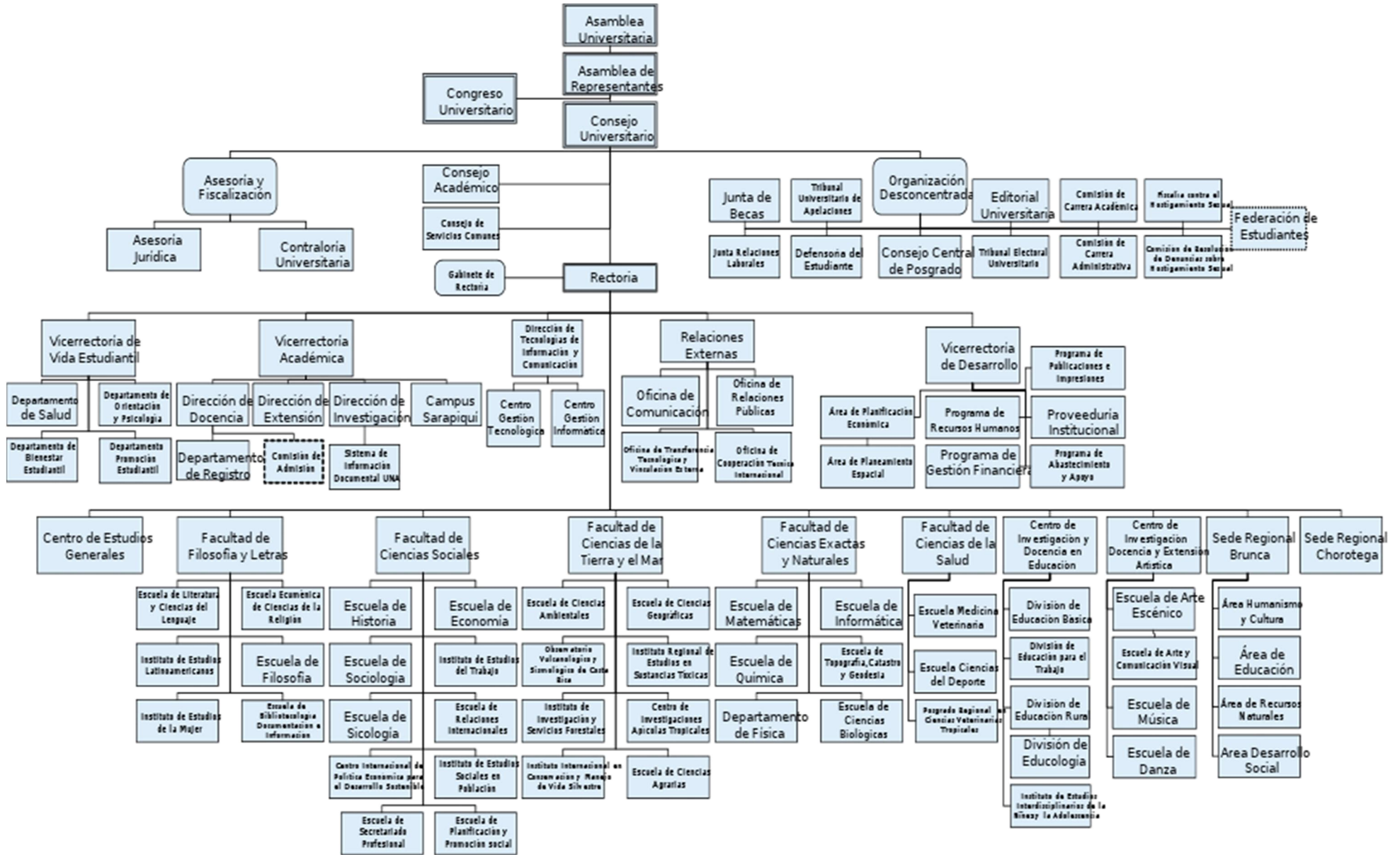
zonas rurales por medio de las escuelas normales creadas en las diferentes provincias del país tanto en la Región Norte como en la Región Sur, lo que contribuyó a solventar las necesidades de estudios superiores entre las poblaciones más alejadas del país, las mismas son: La Escuela Normal Superior, La Escuela Normal de Guanacaste, La Escuela Normal de Costa Rica “Omar Dengo”, La Escuela Normal de San Ramón y La Escuela Enseñanza Normal de Pérez Zeledón (Fallas, 2003, p. 23).

La Universidad Nacional se rige por el Estatuto Orgánico (1993, p. 6), en el cual se consignan los fines que la gobiernan, a saber:

- a. Contribuir al fortalecimiento de la identidad nacional y al desarrollo de una cultura propia al servicio de la paz y de la libertad.
- b. Crear, cultivar y difundir el conocimiento en las ciencias, las letras, las artes y todas las manifestaciones de la cultura que le sean asequibles.
- c. Lograr el desarrollo integral de los miembros de la comunidad universitaria y promover una formación humanística.
- d. Promover y generar propuestas de transformación social y de desarrollo integral para el logro de una sociedad próspera, justa y libre.
- e. Contribuir al perfeccionamiento de la democracia plenamente participativa.



Figura 1  
Organigrama de la Universidad Nacional



Fuente: Oficina de Relaciones Públicas, UNA, 2010

### **3.1.1. Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional (SIDUNA)**

La Universidad Nacional cuenta con un organismo interno que regula el funcionamiento de la red de bibliotecas; denominado Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional (SIDUNA), el mismo está contemplado en el artículo N° 213 del Estatuto Orgánico (1993) e indica que “el Sistema Bibliotecario, de Documentación e Información estará integrado por la Biblioteca Central, así como por las Bibliotecas y Centros de Documentación especializados, dependientes de las Facultades, Centros y Sedes Regionales” (pp. 70-71).

La misión y visión del SIDUNA son las siguientes:

➤ **Misión:**

Brindar servicios y productos de información actualizados, eficaces y eficientes para contribuir al desarrollo de la docencia, investigación, extensión y producción académica de la Universidad Nacional de Costa Rica, trabajando con el soporte tecnológico, recursos humanos capacitados y calificados en forma coordinada e integral (Sitio Web SIDUNA 2001).

➤ **Visión:**

Disponer de un Sistema de Información Documental coordinado e integrado con canales de comunicación adecuados con los subsistemas en cada facultad, centro o sede. El SIDUNA contribuirá con la visión institucional dirigida a prever los retos y desafíos actuales y futuros, con el fin de brindarle legitimidad y vigencia social, generando las posibilidades para el cambio y la innovación a la luz de

los conocimientos y las necesidades emergentes del desarrollo futuro del país y mundial (Sitio Web SIDUNA 2001).

En la actualidad, el Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional (SIDUNA), está conformado por 21 bibliotecas, dentro de las cuales se encuentran las unidades de información de facultades, centros y sedes, éstas son:

- Biblioteca "Joaquín García Monge".
- Biblioteca del Centro de Estudios Generales "Constantino Láscaris".
- Centro Especializado de Información en Filosofía "Jaime González Dobles".
- Centro de Información y Documentación en Estudios de la Mujer.
- Biblioteca y Centro de Información Histórica.
- Biblioteca especializada en Relaciones Internacionales "Luis y Felipe Molina".
- Biblioteca Especializada Mariana Campos.
- Centro de Documentación en Biología Marina, Centro de Documentación Olivier Alpírez.
- Biblioteca Especializada de la Facultad de Ciencias de la Tierra y el Mar.
- Centro de Información y Documentación en Educación, Niñez, Adolescencia y Familia.
- Sistema de Información para las Artes.
- Biblioteca "Clemencia Conejo Chacón" de la Escuela de Ciencias del Movimiento Humano y Calidad de Vida.
- Centro de Información Documental de la Facultad de Ciencias Sociales.
- Centro Internacional de Política Económica.
- Centro de Documentación del Programa de Recursos Hídricos y Gestión de Agua.
- Biblioteca de la Escuela de Medicina Veterinaria.
- Biblioteca de Pérez Zeledón (Sede Regional Brunca).
- Biblioteca de Coto Brus (Sede Regional Brunca).
- Biblioteca Campus Liberia del Campus Liberia (Sede Regional Chorotega).

- Biblioteca Nayuribe del Campus Nicoya (Sede Regional Chorotega).
- Biblioteca del Recinto de Sarapiquí.

Estas bibliotecas brindan a sus usuarios diferentes servicios como: préstamo y devolución de materiales bibliográficos y electrónicos a sala y a domicilio, elaboración de bibliografías, diseminación selectiva de la información, acceso a bases de datos, préstamo interbibliotecario, búsqueda de información en el OPAC, alfabetización informacional, servicio de alerta, servicio de internet, charlas de inducción, servicio de audiovisuales y resolución de consultas.

Por otra parte, el financiamiento del SIDUNA se da por medio de una partida presupuestaria contemplada en el artículo N° 212 del Estatuto Orgánico (1993) en donde se establece que:

El Sistema Bibliotecario y de Centros de Documentación, es un servicio fundamental para la actividad académica (Docencia, Investigación, Extensión y Producción). Por lo tanto la Universidad lo dotará de los recursos presupuestarios adecuados. El Sistema Bibliotecario y Centros de Documentación darán sus servicios a la Institución y los extenderá a los ámbitos regional y nacional (p. 70).

En el caso de las Sedes Brunca y Chorotega el presupuesto para las bibliotecas se incluye dentro de la partida presupuestaria para dichas sedes. Con respecto a la Sede Regional Chorotega la partida presupuestaria es distribuida entre el Campus Liberia y el Campus Nicoya en igualdad de condiciones.

### 3.1.2. Sedes regionales

Las sedes regionales forman parte activa de la UNA, contribuyendo con el proceso de enseñanza-aprendizaje en las comunidades alejadas del país. Acogen a jóvenes de escasos recursos económicos que de otra manera les sería muy difícil o no podrían cursar estudios universitarios ya que la mayoría son estudiantes becados. Al declararse la UNA como la Universidad Necesaria, “marca el rumbo como una institución al servicio de los sectores menos privilegiados de la sociedad costarricense, al ofrecer igualdad de posibilidades de acceso a la educación superior” (Sitio Web, 2008)

Las Sedes Regionales se definen como “núcleos desconcentrados por medio de los cuales la Universidad Nacional impulsa, coordina y desarrolla programas en una región específica, de acuerdo con las demandas y necesidades del desarrollo nacional y regional” Estatuto Orgánico (1993) p. 48.

Por medio de éstas la Universidad Nacional extiende sus redes en la parte social y contribuye al desarrollo de las zonas “promoviendo la ejecución de actividades académicas, de docencia, investigación, extensión, artísticas, culturales, recreativas y de vinculación externa” (Sitio web Recinto Sarapiquí. (s.f.).

A continuación se presenta una reseña de las sedes regionales de la UNA (Sitio Web, 2008)

- **Sede Regional Brunca:** ubicada al sur del país, cuenta con el Campus Pérez Zeledón y el Campus Coto. Incluye los cantones de Pérez Zeledón, Buenos Aires, Osa, Coto Brus, Golfito y Corredores. Su oferta académica cubre cuatro áreas de desarrollo que son: Ciencias Exactas y Naturales, Educación, Idiomas y Desarrollo Social, cada una de las cuales incorpora acciones en el campo de la investigación, extensión, docencia y producción.

- **Sede Regional Chorotega:** ubicada al Noroeste del país, cuenta con los campus Liberia y Nicoya. Es una de las sedes más antiguas de la UNA. Como se indica su sitio web esta presenta una propuesta diferenciadora como centro universitario modelo de excelencia académica, ofreciendo una diversificación de carreras de grado y posgrado en diferentes áreas del conocimiento como: inglés, turismo, negocios y comercio internacional, educación, ingeniería en sistemas de información y cursos libres para ayudar a los jóvenes a una rápida incorporación al trabajo en la zona.
- **Región Huetar Norte y Caribe:** recinto de Sarapiquí; ubicado en Horquetas Sarapiquí, carretera a Puerto Viejo de Sarapiquí. Como se expone en su sitio web (s.f.), este Recinto se creó en el marco de la celebración del XXXV aniversario de la Universidad Nacional. Por medio de un diagnóstico integral de la zona, se determinaron las principales necesidades de los pobladores de la región. La oferta académica que ofrece el Recinto de Sarapiquí es: Administración de empresas, Gestión integral de fincas, Recreación turística, Informática y Secretariado profesional.

### 3.1.2.1. Sede Regional Chorotega

Desde sus inicios, la UNA ha extendido sus actividades académicas a diferentes provincias del país, esto ha llevado a que se realicen esfuerzos para la consolidación de las sedes regionales desde la calidad académica, recursos humanos eficientes, moderna infraestructura y materiales adecuados para cada región.

La Sede Regional Chorotega fue creada en la presidencia de Alfredo González Flores, el 28 de noviembre de 1914 cuando se creó la Escuela Normal de Costa Rica como lo señala Rosales (1996) “con el propósito de formar personal capacitado en enseñanza primaria. Décadas después se crearon las escuelas

normales de Guanacaste, Pérez Zeledón y de San Ramón, con el fin de regionalizar la formación de docentes” (p. 57). La Sede Regional Chorotega existe desde la creación de las escuelas normales, anteriormente fue conocida como Seccional Regional.

Dicha Seccional empieza a trabajar con planes de estudio en el área de educación y de estudios generales hasta 1978. A partir de 1979 se da una crisis que se prolongó hasta finales del año 1980, situación que propició prácticamente el cierre técnico de la misma, para lo cual se tuvieron que trasladar tiempos académicos (14), mobiliario y equipo de laboratorio desde Pérez Zeledón. Para el año 1989 se inicia nuevamente con el programa de estudios generales y ciencias sociales un su primer ciclo.

En 1998 pasa a ser una Sede Regional “cuando el Consejo Universitario en sesión celebrada el 25 de mayo de 1998, aprueba la transformación a Sede con asientos en Liberia y Nicoya” (Plan estratégico 2007-2011, p. 9).

➤ **Misión y visión de la Sede Regional Chorotega:**

La misión y la visión de la Sede Regional Chorotega están contemplados en el Plan Estratégico de la Sede (2007-2011), son los siguientes:

**Misión:**

Somos un centro académico de educación superior que forma profesionales de excelencia, desarrolla programas y proyectos académicos en docencia, investigación, extensión y producción, flexibles y pertinentes, con el propósito de efectuar aportes sustantivos al desarrollo local, nacional y mesoamericano hacia planos superiores de bienestar, equidad y sostenibilidad en atención a los cambios sociales, económicos, ambientales, científicos y

tecnológicos universales y, en particular, con la integración, la potenciación y la ampliación de oportunidades para los sectores sociales menos favorecidos de la región chorotega.

**Visión:**

Ser un importante centro académico a nivel mesoamericano, con un modelo pedagógico innovador y líder en el abordaje de temas estratégicos para el desarrollo regional, que forma profesionales de excelencia (p. 11).

➤ **Organización administrativa:**

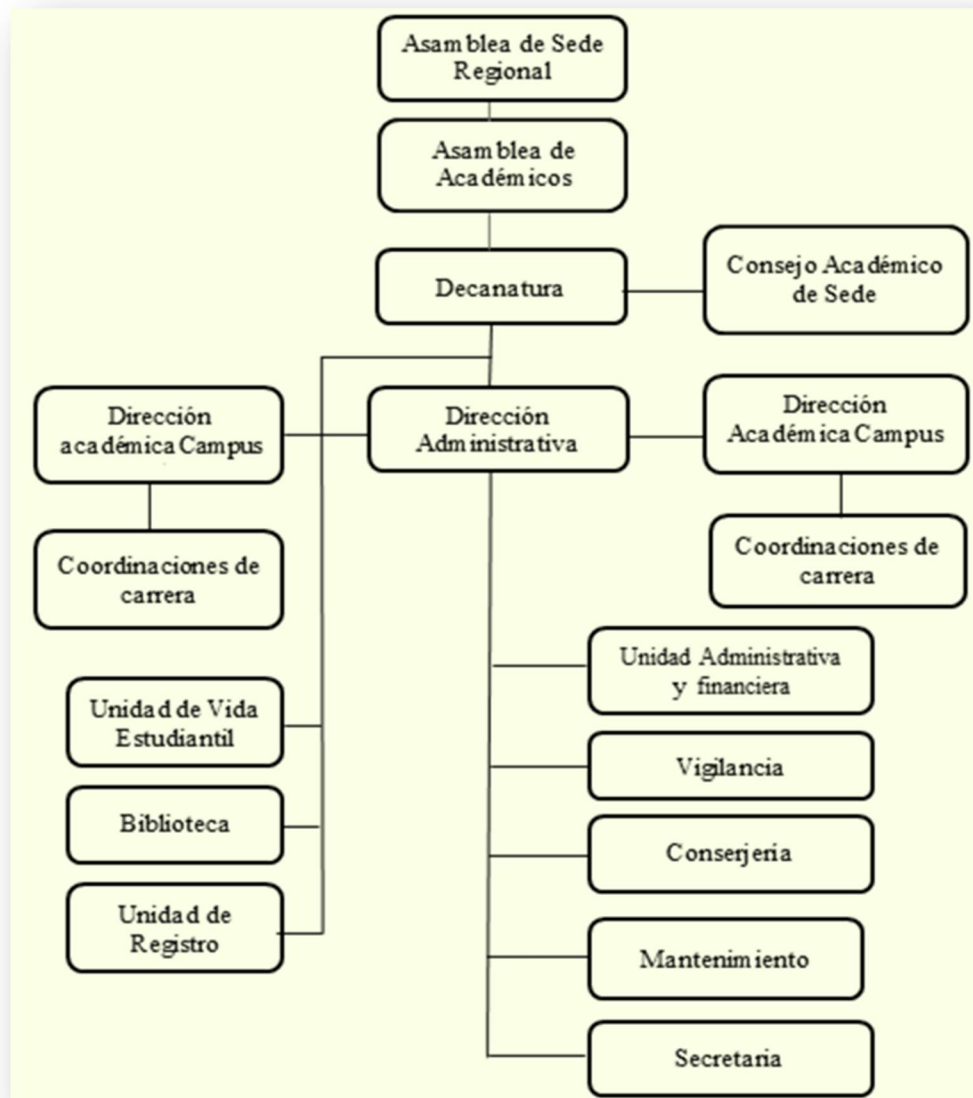
Las Sede Regional Chorotega de la Universidad Nacional está constituida de la siguiente manera como se indica en su sitio web (2009):

- Asamblea de Sede Regional.
- Asamblea de Académicos de Sede.
- Consejo Académico de Sede.
- Decanato (conformado por el Decano(a), el Vicedecano, el o los Directores(as) Académicos(as) de Campus y el Director(a) Administrativo(a).

Dentro de la estructura administrativa se encuentran también: los coordinadores de carrera, la Unidad de Vida Estudiantil, Biblioteca, Unidad de Registro, la Unidad Administrativa que incluye Vigilancia, Conserjería, Mantenimiento y Secretaría (según organigrama).



**Figura 2**  
**Organigrama**  
**Sede Regional Chorotega, Universidad Nacional, 2010**



Fuente: Catálogo de proyectos y oferta académica, 2010

### **3.1.2.1.1. Campus Liberia**

Liberia es la cabecera y cantón primero de la provincia de Guanacaste, fue creado el 7 de diciembre de 1848. Limita al Este con Bagaces, al Oeste con el Océano Pacífico, al Norte y Noroeste con La Cruz, al Noreste con Upala y al Sur y Suroeste con Carrillo. Posee cinco distritos: Liberia, Cañas Dulces, Mayorga, Nacascolo y Curubandé. Es conocida como “La Ciudad Blanca” por encontrarse asentada sobre un terreno blanco de origen volcánico (Sitio Web Municipalidad de Liberia, 2010).

Este cantón se encuentra en un área propiamente turística y empresarial, en la cual se encuentra el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós por donde, cada año ingresan cientos de turistas. La economía de esta región se basa en el turismo, la ganadería, las actividades marinas y la agricultura. Al ser un territorio tan extenso esta provincia cuenta con grandes llanuras, abundantes riquezas naturales y megaproyectos turísticos, sin embargo, existe mucha pobreza y desempleo.

Cerca del Aeropuerto, en el Barrio el Capulín, se ubican diferentes instituciones educativas como el Instituto Nacional de Aprendizaje, la Sede de la Universidad de Costa Rica y el Campus Liberia de la UNA. Este Campus junto con el Campus Nicoya conforman la Sede Regional Chorotega, en ambos Campus se desarrollan programas, proyectos y actividades académicas (docencia, investigación, extensión y producción) que contribuyen al desarrollo integral de la región.

En el Campus Liberia se recibe a jóvenes de diferentes lugares de la provincia de Guanacaste y también de otras provincias del país como: Liberia, Nicoya, Bagaces, Cañas, Tilarán, La Cruz, Hojanca, Abangares, Santa Cruz, Filadelfia, Jicaral, Quepos, Esparza, la zona del Atlántico y del Valle Central del país.

Actualmente se ofrecen diversas carreras de pregrado, grado y posgrado, como se aprecia en el siguiente cuadro:

**Cuadro 2**  
**Carreras impartidas en la Sede Regional Chorotega**  
**de la Universidad Nacional, según nivel académico, 2010**

Pregrado	Grado	Posgrado
Diplomado en Inglés	Enseñanza del Inglés III y IV Ciclo	Maestría en gestión educativa con énfasis en liderazgo.
	Administración	Maestría en violencia intrafamiliar y género.
	Gestión Empresarial del Turismo Sostenible	Maestría en gestión de proyectos.
	Ingeniería Informática	Maestría en Recursos Humanos.
	Comercio y Negocios Internacionales	Maestría en Educación con énfasis en Enseñanza del Inglés.
	Pedagogía en I y II Ciclos	Maestría en Salud Integral y Movimiento Humano.
	Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Didáctica	
	Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera	
	Licenciatura en Administración con énfasis en Recursos Humanos	
	Licenciatura en Pedagogía con énfasis en I y II Ciclo	

Fuente: Plan Estratégico 2007-2011, p. 9

También se ofrecen cursos libres para la comunidad, los cuales están diseñados para todo tipo de personas mayores de 15 años que desean una rápida inserción en el mercado laboral de la zona, por ejemplo, cursos de inglés conversacional. También existen “seis proyectos de investigación, uno de los cuales dividido en tres subproyectos. Dichos proyectos están relacionados con la capacitación a microempresarios, en comunidades y con la conservación del medio ambiente y la cultura de la región” (Plan Estratégico 2007-2011, p. 9)

### **3.1.2.1.1.1. Biblioteca del Campus Liberia**

La Biblioteca del Campus Liberia tiene su origen en la Escuela Normal de Guanacaste, desde la fundación de la misma Universidad Nacional en 1973. Sin embargo, existe un período de transición en la que estuvo sin prestar servicios y es hasta en el mes de setiembre de 1982 que se da la reapertura. (Ordoñez, Zamora, Barahona y Góngora, 2006, p. 1)

Al principio se contaba con una sola persona para atender los servicios básicos (préstamo y devolución de documentos) a una población de 200 estudiantes. Luego, con el crecimiento de la población estudiantil (pasó de 600 a 1200 estudiantes) y con la apertura del Campus de Nicoya en 1988, se creó la necesidad de ampliar los servicios bibliotecarios: circulación (préstamo y devolución), servicio de referencia, audiovisuales, hemeroteca y procesos técnicos, así como la contratación de más personal (Ordoñez y otros, p. 1).

Desde finales del año 2010 la biblioteca dispone de nuevas instalaciones que consisten en una infraestructura moderna, amplia y que incluye un laboratorio para computadoras, dos salas para sus colecciones de hemeroteca y espacio para la colección general, una sala para trabajo grupal, otra para referencia y una tercera para circulación; un auditorio pequeño, también usado como sala para proyección de medios audiovisuales, una oficina para la jefatura y las oficinas de las autoridades de la Sede, todo totalmente equipado.

Según Ordoñez y otros (2006, p. 3) la Biblioteca del Campus Liberia cuenta con la misión, visión, valores y objetivos que se describen a continuación:

➤ **Misión:**

...Brindar servicios y productos de información actualizados, eficaces y eficientes para contribuir al desarrollo de la docencia, investigación, extensión y producción académica de la Sede Regional Chorotega;

trabajando con el soporte tecnológico, recursos humanos capacitados y calificados en forma coordinada e integral, comprometida con el desarrollo sostenible de la región y protección del medio ambiente, en el marco de la misión de la Universidad Nacional (p. 3).

➤ **Visión:**

La biblioteca será reconocida a través de estándares nacionales e internacionales, como líderes en información, con modelos de calidad, con personal constante y altamente calificado, integrada, con servicios y productos acordes a las necesidades de nuestros usuarios, impulsando el desarrollo sostenible de la región. (p. 3).

➤ **Valores:**

Compromiso social, identidad y compromiso, respeto y diálogo, transparencia, compromiso con el ambiente, equidad, innovación y creatividad, interdisciplinariedad (p. 4)

➤ **Objetivos:**

- Desarrollar una biblioteca con una colección viva y creciente en diferentes soportes solicitados a través de los programas, proyectos y cursos que se vayan a impartir.
- Impulsar mecanismos y canales de información, los cuales permitan que la biblioteca se convierta en un ente vivo dentro de la comunidad universitaria.
- Desarrollar mecanismos de cooperación y coordinación con otras bibliotecas y centros de documentación e información a nivel regional, nacional e internacional, que permitan tener acceso a mayor cantidad de información y compartir recursos.

- Ofrecer a los usuarios información sobre los servicios que ofrece el sistema de apoyo al proceso enseñanza-aprendizaje.
- Brindar soporte tecnológico para facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje en aspectos tales como medios audiovisuales, conforme a las demandas de la Sede.
- Propiciar un funcionamiento efectivo del sistema de información de la Universidad Nacional, con el fin de que sirva de nexo con el sistema de información interuniversitario y nacional.
- Potenciar el impacto de las acciones de investigación, extensión y la docencia, en el marco de programas estratégicos; promoviendo la participación de académicos de diferentes disciplinas.
- Impulsar acciones que permitan establecer diversos modos de cooperación y alianzas que faciliten el desarrollo de programas y proyectos de investigación.
- Aplicar nuevas formas de divulgación, difusión, transferencia sistemática de los productos de investigación con alcance nacional e internacional, garantizando la existencia de los recursos y mecanismos que aseguren la propiedad intelectual de los productos de investigación. (p. 5-6).

➤ **Servicios:**

- Préstamo a domicilio.
- Préstamo a sala.
- Préstamo de equipo audiovisual.
- Préstamo interbibliotecario.
- Préstamo de publicaciones periódicas, cassettes, videos, discos compactos, archivo documental, tesis, material de referencia, mapas, etc.
- Servicio de alerta (electrónico).
- Charlas de inducción, del OPAC y de las diferentes Bases de datos del SIDUNA y de manejo de equipo audiovisual.

➤ **Presupuesto:**

El presupuesto de la Sede Regional Chorotega es asignado por la UNA, de este rubro se establece un porcentaje para compra de recursos documentales para ambas bibliotecas (Liberia y Nicoya) en igualdad de condiciones (50% para cada una). Las profesionales encargadas de las bibliotecas son las responsables de realizar el proceso de adquisición y selección para la compra del material documental. En el 2009 y 2010 el presupuesto fue de 9.000.000 (nueve millones de colones).

➤ **Personal:**

Actualmente esta Unidad de Información cuenta con tres profesionales:

- Un Profesional Analítico, puesto ocupado por la Licda. Blanca Barahona Barahona quien es la Coordinadora de la Biblioteca.
- Dos Profesionales Asistenciales en Sistemas de Información Documental, ocupados por las señoras Lucy Marchena Ondoy y Marianela de la O Ruiz.

➤ **Colecciones:**

Las colecciones que conforman la Biblioteca del Campus Liberia son seis: colección bibliográfica, colección de referencia, colección hemerográfica, colección de trabajos finales de graduación y de práctica supervisada de las carreras de Turismo y Administración, archivo documental (Base de datos) y colección de audiovisuales.

➤ **Usuarios:**

La comunidad de usuarios que atiende la Biblioteca del Campus Liberia es la siguiente:

- Estudiantes de los niveles de grado y postgrado.
- Académicos de las diferentes carreras.
- Investigadores y extensionistas.
- Personal administrativo.
- Estudiantes de la UCR, UNED y universidades privadas de la Región.
- Estudiantes de colegio (esporádicamente).
- Comunidad en general.



## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. Enfoque de la investigación

Para obtener mejores resultados en la investigación se estableció un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). Esta modalidad permite combinar datos en un mismo estudio de manera cualitativa y cuantitativa como complemento para un mayor alcance y profundidad de la investigación. Para Hernández Sampieri y Mendoza (2008) citado en Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p. 546).

En relación con la cita anterior, para esta investigación se recolectaron y analizaron datos cuantitativos y cualitativos sobre diferentes aspectos de la colección de libros impresos de la Biblioteca del Campus Liberia, así como de los programas de estudio.

Con respecto al enfoque cuantitativo, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2003) lo definen como:

La recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (p. 5).

Asimismo, Barrantes (2006, p. 71) indica que el enfoque cuantitativo “defiende el uso de los métodos cuantitativos, con el uso de técnicas de contar, de medir y de razonamiento abstracto”.

En este estudio se analizaron y cuantificaron los datos sustraídos de cada uno de los sujetos y objetos seleccionados, a través de los instrumentos aplicados: cuestionarios, Matriz 1, Matriz 2 e indicadores de rendimiento. Los cálculos se hicieron para los estudios de la colección en general y para las colecciones por área temática por separado para complementar la investigación.

Por otra parte, se realizó el análisis cualitativo de los datos, este “es más subjetivo que el análisis cuantitativo, porque depende de percepciones y opiniones. Puede usarse para aclarar e ilustrar hallazgos cuantitativos” (Aguado, 2010, p. 94). Al respecto se tomaron en cuenta las opiniones y criterios expresados por los diferentes poblaciones de usuarios, recopiladas en los cuestionarios; propiamente en las preguntas abiertas, con el fin de abarcar información de manera exhaustiva para complementar el estudio en sus diferentes variables, logrando así cruzar los resultados cuantitativos con los datos cualitativos para proporcionar mayor confiabilidad y validez a la investigación.

#### **4.2. Tipo de investigación**

Por sus características esta investigación se define como descriptiva. Tal como lo señalan Hernández, Fernández y Baptista (2010) “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 80). La investigación busca concretar desde el punto de vista de los usuarios, las necesidades informativas y la satisfacción de los estudiantes que están cursando estudios de pregrado, grado y posgrado en diferentes carreras del Campus Liberia, así como de los docentes y del personal administrativo.

Asimismo, se estudió la colección de libros impresos desde varios aspectos como la pertinencia, la calidad, el crecimiento anual, entre otros, así como el comportamiento de las diferentes poblaciones de usuarios con respecto a la colección. Se aplicaron fórmulas matemáticas y se recopiló información que puso en evidencia la realidad en que se encuentra la colección de la Biblioteca del Campus Liberia con respecto a los programas de estudio, con el fin de abarcar desde varias perspectivas la investigación.

A la vez se desarrolló un tema novedoso y poco explorado en el ámbito nacional, al utilizar técnicas de medición por medio de indicadores de rendimiento o desempeño basados en la norma internacional ISO 11620 aplicados a la colección, así como también por medio de la observación directa y los cuestionarios usados en la consulta a las diferentes poblaciones, estudio que no se había realizado anteriormente en esta Biblioteca, por tanto tiene un alcance exploratorio, el cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (p. 85). En este sentido la investigación es de tipo descriptiva y exploratoria.

### **4.3. Informantes y fuentes de información documentales**

#### **a. Fuentes de información documentales**

En la presente investigación se utilizaron varias fuentes primarias con el fin de recopilar la información necesaria para llevar a cabo el estudio, las cuales se describen a continuación:

1. La colección de libros impresos de la Biblioteca del Campus Liberia. Esta colección consta de 4469 títulos y 8520 volúmenes que corresponden a la colección general hasta el año 2010, sin tomar en cuenta las obras de la colección de Referencia. Dicha colección fue estudiada libro por libro con

el fin de constatar algunos parámetros del estudio como: el estado físico tanto interno como externo, la actualidad y el idioma de los documentos.

2. Los programas de estudio de las carreras impartidas en el Campus Liberia. Se revisaron 300 programas de estudio para un total de 2194 referencias bibliográficas para el año 2010, las cuales se cotejaron una por una con el OPAC del Sistema de Información Documental (SIDUNA). Es necesario aclarar que no se tuvo acceso a dos programas: uno de la “Maestría de Gerencia en Proyectos de Desarrollo” y el otro de la “Maestría en Gestión Ambiental y Desarrollo Local” ya que fueron solicitados varias veces y no fueron entregados, por tanto, estas referencias no se analizaron.
3. La base de datos de estadística de uso de la colección de la Biblioteca del Campus Liberia, la cual fue diseñada por dos estudiantes de la Universidad de Costa Rica como parte de la práctica del Curso de Bases de datos de la carrera de informática. Dicha Base se diseñó con el Software Visual Basic y cuenta con los siguientes campos: Sexo, Área de Conocimiento, Carrera y Préstamo (sala-domicilio). Mediante esta base de datos se extrajo la información correspondiente al préstamo en general y por área temática del año 2009 para un total de 6064 volúmenes.
4. La base de datos del Sistema ALEPH. Este sistema es el que utilizan las bibliotecas adscritas al SIDUNA para el desarrollo de sus funciones. De esta base se extrajo la información correspondiente a los préstamos en general y por área temática del año 2010 que suman un total de 6751 volúmenes.
5. Listados de ingreso de libros a la Biblioteca del Campus Liberia, 2009-2010. Estos listados incluyen el autor, el título, el número de clasificación (áreas temáticas), el código de barras de cada libro y la fecha de entrega e ingreso a la Biblioteca, los mismos se usaron en la aplicación del indicador para el crecimiento anual general y el crecimiento anual por área temática de la

colección. Estos listados fueron solicitados a la Coordinadora de la Biblioteca del Campus Liberia, Licda. Blanca Barahona.

6. Informes anuales de labores (2009-2010) de la Biblioteca del Campus Liberia. De estos informes se tomaron los datos correspondientes a préstamos en general y por área temática, así como otros datos aplicados a la investigación, estos fueron suministrados por la Coordinadora de la Biblioteca, Licda. Blanca Barahona.

#### **b. Informantes:**

Los informantes son aquellas personas que aportan información relevante para llevar a cabo la investigación, según Barrantes (2006) “son todas aquellas personas físicas o corporativas que brindarán información. Debe especificarse con claridad cuál es la población o universo (pueden ser uno o varios) y la muestra (si se utilizara) en cada caso” (p. 92). Para este estudio la población estuvo conformada de la siguiente manera:

- 508 Estudiantes matriculados en el Campus Liberia. Información suministrada por Registro de la Sede Chorotega.
- 42 Académicos entre propietarios e interinos. Información suministrada por la Dirección Académica del Campus Liberia.
- 21 funcionarios administrativos. Información suministrada por la Dirección Administrativa del Campus Liberia.

Al ser los estudiantes una población más grande se trabajó con una muestra ya que según Barrantes (2006), “pocas veces podrá medirse a toda la población, por eso se tiene que trabajar con base en muestras, que deben ser el reflejo fiel de la población” (p. 135). Por lo tanto, se tomó una muestra representativa de los

estudiantes matriculados en el año 2010 en general y por carrera, con el fin de lograr el porcentaje adecuado para los fines de la investigación.

➤ **Muestra**

El cálculo de la muestra de los sujetos o informantes se dividió en dos partes: una para seleccionar la muestra de los estudiantes y la otra para calcular el porcentaje de estudiantes por carrera.

Selección de la muestra de estudiantes: Para seleccionar la muestra de estudiantes a los cuales se les iba a aplicar el cuestionario se realizó la siguiente fórmula:

$$(n) = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

En donde:

N = tamaño de la población

Z = Nivel de confianza = 1.96

P = probabilidad de éxito o proporción esperada = 50%

Q = probabilidad de fracaso = 50%

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción) = 5%

➤ **Aplicación de la fórmula con los valores reales:**

$$(n) = \frac{508 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (508 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 219$$

n = 219 estudiantes

Resultando que de los 508 estudiantes matriculados en Campus Liberia, se obtuvo una muestra de 219 estudiantes.

Selección de la muestra de estudiantes por carrera: Para la selección de la muestra por carrera se realizó el muestreo estratificado que es cuando la población total está constituida por estratos o conjuntos. Dentro de cada estrato se aplicó el muestreo aleatorio o sistemático, con el fin de elegir la muestra de manera que estuvieran representadas las diferentes carreras.

A continuación se detalla la cantidad de estudiantes matriculados por carrera:

**Cuadro 3**  
**Estudiantes matriculados por carrera,**  
**Campus Liberia, Universidad Nacional, 2010**

Carreras	Cantidad
Inglés diplomado	54
Enseñanza del Inglés	22
Turismo	124
Ingeniería en sistemas	56
Comercio y Negocios Internacionales	36
Administración	167
Pedagogía	49
<b>Total</b>	<b>508</b>

La tabla de números aleatoria o al azar es preferida por los estadísticos en la selección aleatoria de una muestra, para Gómez (2000) “en realidad lo que busca es un método que garantice una probabilidad determinada a cada elemento de la población de ser incluido en la muestra” (p. 13).

Se deduce el tamaño de la muestra por medio de la ecuación matemática dando oportunidad a todos los estudiantes de las diferentes carreras del Campus Liberia de participar en la investigación. Para este caso la recopilación de la información se realizó mediante la solicitud de los listados de los estudiantes matriculados por carrera y por grado académico (pregrado, grado y posgrado), al Departamento de Registro del Campus Liberia, a cada estudiante se le asignó un número para luego seleccionar aleatoriamente los que iban a participar en dicha investigación. A continuación se presenta la composición de la muestra.

**Cuadro 4**  
**Distribución porcentual de estudiantes por carrera para la muestra, Campus Liberia, Universidad Nacional, 2010**

Carreras	Cantidad	Porcentaje	Muestra por estrato
Inglés diplomado	54	11	23
Enseñanza del Inglés	22	4	10
Turismo	124	24	53
Ingeniería en sistemas	56	11	24
Comercio y Negocios Internacionales	36	7	16
Administración	167	33	72
Pedagogía	49	10	21
<b>Total</b>	<b>508</b>	<b>100</b>	<b>219</b>

#### 4.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de información

Para la recolección de la información, medir las variables y dar sustento a la investigación según los requerimientos de ésta, se aplicaron técnicas cuantitativas y cualitativas, utilizando los siguientes instrumentos de medición: cuestionarios, matrices e indicadores de rendimiento con base en la Norma ISO 11620.



### a. Matrices

La matriz es un conjunto de datos relacionados, se define como “un cuadro con distintas entradas utilizado en estadística para reproducir las interrelaciones que tienen las variables o datos involucrados en un proceso, universo o sistema dado” (Perrone y Propper, 2007, p. 261).

Para este estudio se elaboraron dos matrices, la matriz 1 “Colección de libros” y la Matriz 2 “Programas de estudio” ambas creadas y desarrolladas en el programa Excel. Este instrumento permitió sistematizar información directamente del objeto de estudio (colección de libros) y de los programas de estudio.

**Matriz 1:** Mediante este instrumento se recopiló la información de la colección de libros impresos de la Biblioteca del Campus Liberia. La matriz estuvo compuesta por 14 columnas donde se incluyeron los siguientes datos:

- **Signatura topográfica:** Está compuesta por el número de Clasificación Decimal Dewey y el código de la notación interna de Cutter.
- **Autor:** Corresponde al autor personal o corporativo de la obra. Cuando no hay autor se deja el campo en blanco, cuando hay más de un autor se digitan los que hayan hasta tres máximo.
- **Título:** Se refiere al título asignado a la obra.
- **Ejemplares:** Es la cantidad de ejemplares o volúmenes de la obra existentes en la colección. Se tomaron los ejemplares presentes en la colección.
- **Idioma:** Lengua en que está escrita la obra. Se consignó la letra “E” para español, la letra “I” para inglés y la “F” para francés que son los idiomas existentes en la colección.

- **Año de publicación:** Año consignado en el documento como fecha de publicación. En el caso de que no se obtuviera el año se le asignó las letras “s.f”.
- **Estado físico:** Estado interno y externo en que se encuentra la obra y que comprende ocho columnas (mutilado, descuadernado, rayado, hongos, sin empasto, roto, despegado y manchado). La valoración se realizó para determinar el buen estado, regular estado o mal estado de los documentos; se consideró buen estado aquellos documentos que no mostraron ningún defecto y estaban completos, regular estado, los libros que presentaron algún tipo de defecto: mutilados, rayados, descuadernados u hojas sueltas, sin empaste, manchados, despegados o con hongos y mal estado los libros que estaban rotos o mutilados con pérdida de información.

**Matriz 2:** Esta matriz estuvo compuesta por seis columnas en las cuales se incluyó la información extraída de las bibliografías de los programas de estudio. Los datos recopilados fueron:

- **Autor:** Corresponde al autor personal o corporativo de la obra. En caso de que no haya autor se deja el campo en blanco y cuando hay más de un autor se consignan los otros hasta tres autores.
- **Título:** Se trata del título asignado a la obra.
- **Área temática:** Se refiere al tema y subtemas de la obra, a cada uno se le asignó un número. Se clasifican según el Sistema Decimal de Clasificación Dewey (esquema general) tomando el título como referencia.
- **Idioma:** Se refiere al idioma en que está escrito el título referenciado.
- **Año de publicación:** Año consignado en la referencia bibliográfica. En caso de que no se obtuviera el año se le consignó las letras “s.f”.
- **Tipo de documento:** Se refiere al formato en que está la obra, o sea libro, revista, vídeo, disco compacto, o documento no convencional, para lo cual se digita una letra: “L” libro, “R” revista, “V” vídeo, “CD” disco compacto y “O” para documento no convencional.

- **Si está o no en la colección:** En este campo se digita la “S” para indicar que sí está en la colección o la “N” para indicar que no está en la colección.

Nota: La Matriz 1 y la Matriz 2 se entregarán en un disco compacto correspondiente al Apéndice 2.

#### **b. Indicadores de rendimiento basados en la Norma ISO 11620 (1998):**

Otro instrumento utilizado en el estudio, fue la aplicación de indicadores de rendimiento con base en la Norma ISO 11620 (1998). Este tipo de evaluación no es algo nuevo en el medio bibliotecológico ya que existe desde hace años, sin embargo, estos indicadores no han sido muy usados en las bibliotecas a nivel nacional.

Los indicadores utilizados fueron los siguientes: en la variable “uso” se aplicó el indicador de desempeño *Índice de uso de la colección*, tomado del documento de Arriola (p. 111, 2006) y el indicador *Índice de uso de la colección por área temática*, a este último se le realizó una variación en los parámetros A y B, o sea A= Número de volúmenes prestados en el año, se le agrega el área temática, quedando A= Número de volúmenes prestados por área temática, B= Número total de volúmenes que conforman la colección, quedando B= Número total de volúmenes que conforman la colección por área temática.

El indicador de *Volúmenes por título* fue tomado del documento EvaCol : Guía metodológica para la evaluación de colecciones (2010), también se aplicó el indicador de *Volúmenes por título por área temática* que es una adaptación del anterior en los parámetros A y B, esta consiste en A= Número de volúmenes que conforman la colección, quedando A= Número de volúmenes por área temática entre B= Número de títulos que conforman la colección, quedando B= Número de títulos por área temática.

En la variable “calidad” se utilizó el indicador de *Índice de crecimiento de la colección* tomado del documento de Arriola (p. 108, 2006) e *Índice de crecimiento de la colección por área temática*, que es una adaptación del indicador anterior. Dicha adaptación consiste en el porcentaje y la otra en los parámetros A y B, en donde se sustituye el parámetro A= Número total de volúmenes del año en curso, por A= Número total de volúmenes por área temática (AT) del año en curso y en el parámetro B= Número total de volúmenes del año anterior por B= Número total de volúmenes por área temática (AT) del año anterior.

Dichas adaptaciones se efectuaron con el fin de obtener un dato más exacto para los fines de la investigación.

Para la aplicación de los indicadores se tomó la información de la base de datos de estadística de préstamos de la Biblioteca del Campus Liberia correspondiente al año 2009 y de la base de datos de ALEPH para el año 2010, así como los informes anuales de la Biblioteca del Campus Liberia. Para una mayor comprensión, se hace un cuadro con el desglose de los indicadores utilizados para el estudio:

**Cuadro 5**  
**Indicadores de desempeño utilizados, basados en la**  
**Norma ISO 11620, adaptados por las investigadoras**

Variable	Indicador	Fuente basada en la norma ISO 11620
Uso de la colección	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Índice de uso de la colección.</li> <li>-Índice de uso de la colección por área temática.</li> <li>-Disponibilidad de volúmenes por título.</li> <li>-Disponibilidad de volúmenes por título por área temática.</li> </ul>	<p>Arriola (2006, p. 111)</p> <p>Adaptación del indicador anterior multiplicando por 100</p> <p>Tomado de la EvaCol : Guía metodológica para la evaluación de colecciones (Miguel, S. y González, C., 2010)</p> <p>Creación de las investigadoras</p>
Calidad de la colección	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Índice de crecimiento de la colección.</li> <li>-Índice de crecimiento de la colección por área temática.</li> </ul>	<p>Arriola (2006, p. 108) con una adaptación al multiplicar por 100.</p> <p>Adaptación del indicador anterior</p>

A continuación se describen los indicadores de acuerdo a su estructura. Con respecto al elemento correspondiente a la “interpretación” este se puede observar en el análisis de los resultados.

➤ **Índice de uso de la colección**

Para este indicador se estimó el nivel de uso de los libros impresos de la colección general, consultados por los usuarios en sala o para domicilio, durante el año 2009 y el año 2010.

Nombre: Índice de uso de la colección.

Objetivo: Estimar el nivel de uso de la colección de la colección de libros de la Biblioteca en un año específico.

Alcance: Biblioteca del Campus Liberia.

Definición: Se refiere a los documentos prestados en un tiempo determinado, en este caso es de un año.

Método: Se toma el número de volúmenes prestados (Sala y domicilio) del 2009 y 2010 y se divide entre el número total de volúmenes que conforman la colección, utilizando la estadística de la Biblioteca del Campus Liberia para el año 2009 y Sistema ALEPH para el año 2010 entre el total de volúmenes de la colección (Matriz 1).

Hay que tomar en cuenta que el indicador puede verse afectado por varias situaciones, para este estudio se definió lo siguiente:

- ✓ El resultado refleja el préstamo de libros de la colección general y de préstamo limitado que puede variar según el número de volúmenes por libro o por título.
- ✓ Composición de la colección en relación a la demanda (áreas temáticas).
- ✓ El período de préstamo estándar de la biblioteca (15, 8 o 3 días).
- ✓ Se tomó un número entero entre 0 y 100. El resultado se redondea al número entero más cercano.
- ✓ Una alta puntuación significa un alto índice de uso.

Cálculo

$$\frac{A}{B}$$

Dónde: A = Número de volúmenes prestados en el año.  
B = Número total de volúmenes que conforman la colección.

#### ➤ **Índice de uso de la colección por área temática**

Para aplicar este indicador se estimó el nivel de uso de los libros impresos por área temática según el Sistema de Clasificación Dewey consultados por los usuarios para sala o para domicilio durante el año 2009 y el año 2010. En este indicador se realizó una adaptación con respecto al anterior en los parámetros A y B. La adaptación consiste en la sustitución en el parámetro A= número de volúmenes prestados, se cambia por A= número de préstamos por área temática (sala y domicilio) -AT- y en el parámetro B= número total de volúmenes que conforman la colección, se cambia por B= Total de volúmenes prestados durante el año.

Nombre: Índice de uso de la colección por área temática

Objetivo: Estimar el nivel de uso de la colección de la colección de libros por área temática clasificados según el Sistema Decimal Dewey, de la Biblioteca del Campus Liberia, del período del 2009 y 2010.

Alcance: Biblioteca del Campus Liberia

Definición: Se refiere a los documentos prestados de las diferentes áreas temáticas, en un tiempo determinado.

Método: Se toma el número de volúmenes prestados por área temática entre el total de préstamos en el año 2009 o 2010.

Se recopiló la información sobre el número de volúmenes prestados por área temática en el año (sala y domicilio) utilizando la estadística de la Biblioteca del Campus Liberia para el año 2009 y Sistema ALEPH para el 2010 entre el total de volúmenes de cada área temática.

Hay que tomar en cuenta que el indicador puede verse afectado por varias situaciones, para este estudio se definió lo siguiente:

- ✓ El resultado refleja el préstamo de la colección de libros por área temática pudiendo variar éste según el número de ejemplares por título (alta demanda).
- ✓ Composición de la colección en relación a la demanda (áreas)
- ✓ El período de préstamo estándar de la biblioteca (15, 8 o 3 días)
- ✓ Se tomó un número entero entre 0 y 100. El resultado se debe redondear al número entero más cercano.
- ✓ Una alta puntuación significa un alto índice de uso.

Cálculo

$$\frac{A}{B} * 100$$

Donde: A= Número de préstamos por área temática (sala y domicilio)  
B= Total de volúmenes prestados durante el año

➤ **Disponibilidad de volúmenes por título**

Para complementar el estudio de la variable “uso” se aplicó el indicador de disponibilidad de volúmenes por título tomado de EvaCol: Guía metodológica para la evaluación de colecciones (2010).

Nombre: Disponibilidad de volúmenes por título

Objetivo: Conocer la cantidad de volúmenes por cada título existente en la colección de la Biblioteca del Campus Liberia.

Alcance: Biblioteca Campus Liberia

Definición: Es una medida relativa de la cantidad de volúmenes por títulos existentes en la colección, con el fin de conocer la disponibilidad de volúmenes por título para cubrir la demanda de solicitudes de los usuarios.

Método: Se toma el número total de volúmenes que tiene la colección de libros y se divide entre el número total de títulos que conforman la colección, en el transcurso del año 2010 (Matriz 1, Vol. 2).

Cálculo

$$\frac{A}{B}$$

Donde:      A = Número de volúmenes que conforman la colección.  
              B = Número de títulos que conforman la colección



➤ **Índice de crecimiento de la colección**

Para este indicador se estimó el incremento o crecimiento de la colección en un año. Los libros fueron adquiridos por la modalidad de compra, durante el año 2009 y en el año 2010. A este indicador se le realizó una adaptación al multiplicar el resultado por 100, esto con el fin de obtener un porcentaje del crecimiento de la colección en general y por área temática como se describió anteriormente.

Nombre: Índice de crecimiento de la colección.

Objetivo: Obtener la proporción de crecimiento de la colección de libros de la Biblioteca del Campus Liberia, del año 2010 con respecto al 2009.

Alcance: Biblioteca del Campus Liberia.

Definición: Se refiere al aumento de la colección de libros por la modalidad de compra en un año, mediante la partida presupuestaria asignada para este fin, contabilizados por volúmenes.

Método: Recopilar la información del total de volúmenes adquiridos en el año 2010, menos el total de volúmenes adquiridos el año anterior entre el total de volúmenes del 2009 (Matriz 1).

Cálculo

$$\frac{A - B}{B} * 100$$

Donde: A = Número total de volúmenes del año en curso (2010)

B = Número total de volúmenes del año anterior (2009)

➤ **Índice de crecimiento de la colección por área temática**

Para este indicador se tomó el crecimiento por cada área temática adquirido por la modalidad de compra durante un año.

Nombre: Índice de crecimiento de la colección por área temática.

Objetivo: Obtener la proporción de crecimiento de la colección de libros por área temática de la Biblioteca del Campus Liberia, para el año 2009 y 2010.

Alcance: Biblioteca del Campus Liberia.

Definición: El crecimiento anual por área temática es el aumento en la cantidad de volúmenes de la colección de libros en el año 2010 entre la cantidad de volúmenes existentes en el 2009, para identificar el índice de crecimiento de la colección.

Método: Recopilar la información del total de volúmenes adquiridos por área temática en el presente año 2010, menos el total de volúmenes adquiridos por área temática del año anterior 2009, entre total de volúmenes adquiridos por área temática del año anterior 2009 (Matriz 1).

Cálculo según los datos obtenidos en el método:

$$\frac{A - B}{B} * 100$$

Donde:

A = Número total de volúmenes por área temática del año en curso (2010)

B = Número total de volúmenes por área temática del año anterior (2009)

### **c. Cuestionarios**

Se diseñaron tres cuestionarios con el fin de recopilar la información necesaria para responder a las variables planteadas en la investigación. Según Aguado, (2010) “El cuestionario es un conjunto sistematizado de preguntas respecto de una o más variables que se desea medir, formuladas a una persona o a un grupo de personas, para obtener información a partir de las respuestas obtenidas” (pp. 102-103).

Existen tres tipos de cuestionarios: cerrado o restringido, abierto o no restringido y semiestructurado o mixto, Aguado (2011, p. 102). En esta investigación se aplicó el cuestionario semiestructurado con preguntas tanto cerradas como abiertas para dar libertad a los encuestados de expresar sus opiniones o sugerencias con el fin de enriquecer la investigación. Los sujetos seleccionados, estudiantes, docentes y personal administrativo, tuvieron la oportunidad de responder utilizando cinco niveles de respuesta, con el fin de captar la mayor cantidad de información posible para cumplir con los objetivos propuestos. Los cuestionarios se dividieron en preguntas de calentamiento y luego las que corresponden a alternativas predefinidas (Ver Apéndice 1). Para entregar los cuestionarios se solicitó el permiso correspondiente a la Dirección Académica y luego a los profesores que estaban a cargo de los grupos.

Cuestionario N° 1: Este cuestionario fue aplicado a 219 estudiantes de las diferentes carreras impartidas en el Campus Liberia, a saber: Turismo, Enseñanza del inglés, Inglés diplomado, Ingeniería en sistemas, Comercio y negocios internacionales, Administración de empresas y Pedagogía. El cuestionario consta de 18 preguntas, 9 preguntas cerradas y 6 abiertas. Los mismos se entregaron en forma impresa y personalmente a los estudiantes en las diferentes aulas, por grupo, abarcando a estudiantes de pregrado, grado y posgrado, en horario diurno y nocturno, seleccionados previamente para el estudio.

Cuestionario N° 2: Este cuestionario estuvo dirigido a los 42 académicos que componen el personal docente del Campus Liberia. Este instrumento consta de 16 preguntas, 10 cerradas y 6 preguntas abiertas. Fue repartido a la totalidad de los docentes en forma impresa, algunos en la biblioteca y otros en el aula.

Cuestionario N° 3: Este cuestionario está dirigido a los 21 funcionarios del personal Administrativo del Campus Liberia. El cuestionario consta de 12 preguntas, 9 preguntas cerradas y 3 abiertas. El mismo se entregó en forma impresa a cada uno de los funcionarios del Campus Liberia, algunos en la biblioteca y otros en sus oficinas.

#### **4.5. Procedimientos para la recolección de información**

##### **a. Observación directa de la colección**

Como antecedente, se hace notar que esta investigación se realizó fuera del Área Metropolitana en la provincia de Guanacaste, propiamente en Liberia. La Biblioteca se ubicaba en una casa propiedad del ICE, junto a las oficinas administrativas, estaba dividida en dos aulas o habitaciones y con muchas incomodidades debido a las condiciones de hacinamiento en que se encontraba. Por esa razón se decidió trabajar los documentos en grupos de 10 a 15 libros, sacándolos de la colección y trasladándolos a un pasillo cercano y en algunas ocasiones a un corredor con el fin de hacer el trabajo con un poco más de comodidad y que fuera más ágil el proceso, hasta completar la totalidad de la colección que fue de 8.520 volúmenes. Con la construcción del nuevo edificio del Campus hubo que esperar un tiempo por el traslado de la biblioteca a las nuevas instalaciones hasta que estuviera la colección ubicada de nuevo lo cual generó un atraso en el tiempo establecido para el estudio.

En cuanto al estudio propiamente, se procedió al examen de la colección de libros impresos, que consistió en el análisis y comprobación de cada una de las obras

del acervo bibliográfico por medio de la observación directa. La revisión del documento se hizo tanto interna como externamente para determinar sus características y al mismo tiempo detectar algún daño existente cuando así se presentara, o por el contrario, cuando la obra se encontrara en buenas condiciones. La información obtenida se ingresó en la Matriz 1 en los campos asignados para dicha información y sirvió para el análisis de las variables de idioma, actualidad y estado físico de la colección. Posteriormente, se extrajo de esta matriz la información por fecha de publicación, por idioma y por estado físico para pasarla individualmente, a hojas de trabajo en el programa Excel con el fin de llevar a cabo el análisis correspondiente para cada variable. En lo concerniente a la actualidad de la colección se tomaron los datos de la Matriz 1 y se pasaron a hojas de Excel, se ordenaron por década para luego hacer los cálculos respectivos. Para determinar la actualidad de la colección se establecieron 10 años de obsolescencia ya que en la literatura consultada esa es la vigencia establecida sobre todo para las áreas de Ciencias Sociales que es el fuerte de la colección estudiada.

#### **b. Revisión de los programas de estudio**

Con el fin de analizar la pertinencia de la colección de la biblioteca respecto a la literatura referenciada por los académicos para el desarrollo de los programas de estudio, se revisaron 300 programas de diferentes carreras: Turismo, Administración de empresas, Ingeniería de sistemas, Comercio y negocios internacionales, Inglés diplomado, Enseñanza del inglés y Pedagogía. Luego se ingresaron los datos de cada una de las referencias en la Matriz 2, para un total de 2194. Seguidamente se procedió a confrontar los datos de título y autor contra el OPAC del sistema ALEPH del SIDUNA para corroborar si los documentos existían o no en la colección de la Biblioteca del Campus Liberia. Si estos existían se les colocaba una "S" y a los que no existían se les colocaba una "N". Con los resultados obtenidos de este cotejo se ordenaron los documentos que tenían "N" para elaborar un listado de documentos que no se encontraban en la colección, en

el programa Excel y a estos se les asignó un área temática según la Clasificación Decimal Dewey (Primer sumario). Además, los datos de esta matriz sirvieron para sustentar las variables de idioma y la tipología documental preferidos por los académicos en sus cursos, así como las áreas temáticas de la colección que es necesario reforzar. Este trabajo fue bastante lento porque en los programas de estudio se encontraron muchas inconsistencias en las citas bibliográficas, de manera que al hacer las búsquedas en el OPAC, se tenía que hacer de diferentes maneras para estar seguras de que realmente no se encontraba el libro en el Sistema, por ejemplo, se buscaba por autor que es un dato fidedigno, sin embargo, algunas veces no aparecía porque estaba mal escrito o el nombre cambiado, también títulos incompletos, hubo casos de que el título lo entraron por el subtítulo, en el caso de la editorial y con el año de publicación, en varias ocasiones, no correspondía con el del libro.

### **c. Uso de datos estadísticos**

Con respecto al uso de las estadísticas, se consultó la base de datos de préstamos de la Biblioteca del Campus Liberia, en lo que corresponde al año 2009. De la información obtenida se tomaron los datos concernientes al préstamo total y también desglosado por área temática según la clasificación Dewey. Igualmente se tomaron los datos de la Matriz 1 correspondientes al total de volúmenes existentes en la colección y los totales por área temática: 000- Generalidades, 100- Filosofía y psicología, 200- Religión, 300- Ciencias Sociales, 400- Lenguas, 500- Ciencias naturales y matemáticas, 600- Tecnología (Ciencias Aplicadas), 700- Las artes, Bellas artes y artes decorativas, 800- Literatura y 900- Geografía e Historia, luego se ordenaron los datos con el programa Excel a fin de realizar las operaciones matemáticas para cada uno de los indicadores de rendimiento de las variables “Uso de la colección” y “calidad”. Para el año 2010 se tomaron los datos del programa de estadísticas del Sistema ALEPH del SIDUNA, luego se procedió de la misma manera, se extrajeron los datos de préstamo total

de la colección y por área temática, después se pasaron a Excel para realizar las operaciones correspondientes.

#### **d. Revisión de informes y listados**

Se analizaron los informes anuales de la Biblioteca 2009 y 2010 con el fin de extraer la información necesaria tanto a nivel general como por área temática, para realizar los cálculos en los indicadores de rendimiento en lo que respecta a la variable "Uso de la colección". En cuanto a la variable "calidad", se obtuvieron los datos de los listados de ingreso de documentos por compra, así como de los informes anuales, luego se procedió a contabilizar los títulos y volúmenes que se adquirieron en el año 2009 y 2010; a fin de realizar las operaciones correspondientes a cada uno de los indicadores. Igualmente se hizo lo mismo con cada una de las diez áreas temáticas según el primer esquema de la Clasificación Decimal Dewey.

#### **4.6. Variables: Definición conceptual, definición operacional e instrumentación**

Para efectos del presente estudio se definieron diez variables que corresponden a los objetivos específicos.

**OBJETIVO GENERAL 1:**

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INSTRUMENTACIÓN
<p>a. Determinar el uso que se hace de la colección de libros de la Biblioteca de la Sede Regional Chorotega de la Universidad Nacional, Campus Liberia (BSRCH)</p>	<p>Uso de la colección</p>	<p>Frecuencia con que los documentos de la colección son consultados por los usuarios.</p> <p>Uso de la colección general:</p> <p>Fórmula de cálculo del indicador:</p> $\frac{A}{B}$ <p>Donde:  <b>A</b>= Número de volúmenes prestados en el año.  <b>B</b>= Número total de volúmenes que conforman la colección</p>	<p>El uso se midió de la siguiente manera:</p> <p>1. Se calcularon los porcentajes de respuesta de los cuestionarios, considerándose:</p> <p><b>Positivo:</b> Si el 65% o más seleccionaron las opciones A y B  <b>Negativo:</b> Si menos del 65% seleccionaron esas opciones.</p> <p>2. Se determinó el uso de la colección mediante la aplicación del indicador de uso basado en la Norma ISO 11620 utilizado en el documento de Arriola (2006, p. 111):</p> <p>- Índice de uso de la colección:</p> <p>Se obtiene el promedio de préstamos por volumen y se comparan los resultados para el año 2009-2010.</p>	<p>-Pregunta 6, cuestionario N° 1. (Apéndice 1)  -Pregunta 7 y 9, cuestionario N° 2. (Apéndice 1)  -Pregunta 6, cuestionario N° 3. (Apéndice 1)</p> <p>-Base de datos de préstamos de la Biblioteca (2009).  -Estadística de préstamos de ALEPH (2010)  -Informe anual de la Biblioteca  -Matriz 1 (Apéndice 2)</p>



		<p>Uso de la colección por área temática.</p> <p>Fórmula de cálculo del indicador</p> $\frac{A}{B} * 100$ <p>Donde:  <b>A=</b> Número de volúmenes prestados por <b>área temática (AT)</b> en un año (Sala y domicilio)</p> <p><b>B=</b> Total de volúmenes prestados durante el año</p> <p>Disponibilidad de volúmenes por título</p> <p>Fórmula de cálculo del indicador:</p> $\frac{A}{B}$ <p>Donde:  <b>A=</b> Volúmenes que conforman la colección</p> <p><b>B =</b> Títulos que conforman la colección</p> <p>Disponibilidad de volúmenes por título por área temática</p> <p>Fórmula de cálculo del indicador:</p> $\frac{A}{B}$ <p>Donde:  <b>A= Volúmenes</b> por área temática</p> <p><b>B = Títulos</b> por área temática</p>	<p>- Índice de Uso de la colección por área temática:</p> <p>Se mide el uso de los documentos por área temática, mediante el indicador creado por las investigadoras, de acuerdo a la frecuencia relativa de cada una de las áreas con respecto a los préstamos anuales.</p> <p>3. Indicador para medir la disponibilidad de los volúmenes por título, tomado de EvaCol: guía metodológica para la evaluación de colecciones (2010).</p> <p>En este indicador se determina la cantidad de volúmenes promedio por título existentes en la colección.</p> <p>4. Indicador Volúmenes por títulos, para medir la disponibilidad de volúmenes por título por área temática.</p> <p>Se determina la cantidad de volúmenes promedio por título por área temática existentes en la colección, considerándose:</p> <p>Que deben existir más de dos volúmenes en aquellas áreas de más demanda.</p>	<p>-Base de datos de estadística de préstamos de la Biblioteca (2009)</p> <p>-Estadística de préstamos de ALEPH (2010)</p> <p>-Informe anual de la Biblioteca</p> <p>-Matriz 1 (Apéndice 2)</p> <p>-Informe anual de la Biblioteca</p> <p>-Matriz 1 (Apéndice 2)</p> <p>-Matriz 1 (Apéndice 2)</p>
--	--	--	---	--

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INSTRUMENTACIÓN
<p>b. Determinar la calidad de la colección con respecto a las necesidades de información de los usuarios.</p>	<p>Calidad</p>	<p>Conjunto de propiedades y características del acervo bibliográfico que permiten satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Incluye exhaustividad, contenido, crecimiento anual, crecimiento por área temática y actualidad de la colección.</p> <p><i>Exhaustividad:</i> profundidad con que un tema es tratado.</p> <p><i>Contenido:</i> materia o asunto de que trata un documento y que contempla tanto el tema principal como los temas relacionados.</p> <p><i>Crecimiento anual:</i> incremento de volúmenes de la colección en un año.</p> <p>Fórmula de cálculo del indicador:</p> $\frac{A - B}{B} * 100$	<p>Se calcularon los porcentajes de respuesta de los cuestionarios, considerándose la opinión:</p> <p><b>Positiva:</b> Si el 65% o más seleccionaron las opciones A, B y C</p> <p><b>Negativa:</b> Si menos del 65% seleccionaron esas opciones.</p> <p>Se calcularon los porcentajes de respuesta de los cuestionarios, considerándose la opinión:</p> <p><b>Positiva:</b> Si el 65% o más seleccionaron las opciones A y B</p> <p><b>Negativa:</b> Si menos del 65% seleccionaron esas opciones.</p> <p>-Índice de crecimiento de la colección. Se determinó el Índice de crecimiento de la colección mediante la aplicación del indicador para lo cual se usó el documento de Arriola (2006, p. 108), con adaptación en el porcentaje, considerándose:</p>	<p>-Pregunta 10 del cuestionario N°1. (Apéndice 1)</p> <p>-Pregunta 12 del cuestionario N°2. (Apéndice 1)</p> <p>-Pregunta 10 del cuestionario N°3. (Apéndice 1)</p> <p>-Pregunta 15 del cuestionario N° 1. (Apéndice 1)</p> <p>-Pregunta 17 del cuestionario N° 2. (Apéndice 1)</p> <p>-Pregunta 15 del cuestionario N°3. (Apéndice 1).</p> <p>-Listados de materiales de compra recibidos por la Biblioteca (2009 - 2010)</p> <p>-Informes anuales de la Biblioteca (2009-2010)</p>

		<p>Donde:  <b>A</b>= Número total de volúmenes del año en curso (2010)  <b>B</b>= Número total de volúmenes del año anterior (2009)</p> <p><i>Crecimiento anual por área temática:</i>  incremento de volúmenes de la colección en un área temática, en un año.</p> <p>Fórmula de cálculo del indicador:</p> $\frac{A - B}{B} * 100$ <p>Donde:  <b>A</b>= Número total de volúmenes por área temática (AT) del año en curso (2010)  <b>B</b>= Número total de volúmenes por área temática (AT) del año anterior (2009).</p> <p><i>Actualidad:</i> vigencia de la información contenida en los documentos de la colección</p>	<p><b>Positivo:</b> si la colección experimenta incremento  <b>Negativo:</b> si la colección no experimenta incremento.</p> <p>-Indicador de crecimiento de la colección por área temática, adaptación de las investigadoras para aplicarlo a las áreas temáticas del Sistema de Clasificación Decimal de Dewey, considerándose :</p> <p><b>Positivo:</b> si la colección de un área experimenta incremento  <b>Negativo:</b> si la colección de un área no experimenta incremento</p> <p>Se calcularon los porcentajes de los documentos de la colección, de acuerdo a su fecha de publicación considerándose:</p> <p><b>Actualizada:</b> si el 65% o más de los documentos tienen fecha de publicación 2001 o posterior.  <b>Desactualizada:</b> si el 65% o más de los documentos tienen fecha de publicación anterior al 2001.</p>	<p>-Listados de materiales recibidos por la Biblioteca en 2009 y 2010  -Informes anuales de la Biblioteca (2009-2010)  -Matriz 1 (Apéndice 2)</p> <p>Matriz 1 (Apéndice 2)</p>
--	--	--	--	--

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INSTRUMENTACIÓN
c. Determinar los idiomas y la tipología documental más utilizadas por los usuarios.	<p>-Idiomas</p> <p>-Tipología documental</p>	<p>Lengua en la que se encuentra escrito un documento.</p> <p>Conjunto de características físicas que distinguen una unidad documental</p>	<p>Se calcularon las frecuencias absolutas para cada idioma, identificando los más utilizados por los usuarios consultados.</p> <p>Se calcularon las frecuencias absolutas para cada tipología, identificando las más utilizadas por los usuarios consultados.</p>	<p>-Pregunta 11 del cuestionario N° 1. (Apéndice 1)</p> <p>-Pregunta 13 del cuestionario N° 2. (Apéndice 1).</p> <p>-Pregunta 11 del cuestionario N° 3. (Apéndice 1)</p> <p>-Pregunta 12 del cuestionario N° 1. (Apéndice 1)</p> <p>-Pregunta 14 del cuestionario N° 2. (Apéndice 1)</p> <p>-Pregunta 12 del cuestionario N° 3. (Apéndice 1)</p>
d. Determinar el estado físico de la colección de libros.	Estado físico	Condición interna y externa en que se encuentra el documento	<p>El estado físico de la colección se midió de la siguiente manera:</p> <p>1. Se calcularon los porcentajes de respuesta de todas las opciones seleccionadas en los cuestionarios, considerándose :</p> <p><b>Buen estado:</b> Si el 65% o más de las respuestas corresponden a la opción "buen estado".</p> <p><b>Regular estado:</b> si el 65% o más de las respuestas corresponden a las opciones: rayado, sin empaste, hojas sueltas, descuadernado, hongos, despegado o manchado.</p> <p><b>Mal estado:</b> si el 65% o más de las respuestas corresponden a las opciones roto y mutilado.</p>	<p>-Pregunta 13, cuestionario N° 1. (Apéndice 1)</p> <p>-Pregunta 15, cuestionario N° 2. (Apéndice 1)</p> <p>-Pregunta 13, cuestionario N° 3. (Apéndice 1)</p>

			<p>2. Se calcularon los porcentajes de documentos de la colección, con o sin defectos, considerándose que está en:</p> <p><b>Buen estado:</b> si el 65% o más de los volúmenes no presentan defectos</p> <p><b>Regular estado:</b> si el 65% o más de los volúmenes están rayados, sin empaste, hongos, despegados, descuadernados o manchados</p> <p><b>Mal estado:</b> si el 65% o más de los volúmenes están rotos o mutilados</p>	Matriz 1 (Apéndice 2)
e. Conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la colección.	Grado de satisfacción	Criterio de efectividad que se refiere a la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.	<p>Se calcularon los porcentajes de respuesta de los cuestionarios, considerándose la opinión como:</p> <p><b>Positivo:</b> si el 65% o más seleccionaron las opciones A, B y C.</p> <p><b>Negativo:</b> si el 65% o más seleccionaron las opciones D y E.</p>	<p>-Preguntas 7 y 8, cuestionario N° 1. (Apéndice 1).</p> <p>-Pregunta 19, cuestionario N° 2. (Apéndice 1)</p> <p>-Preguntas 7 y 8, cuestionario N° 3. (Apéndice 1).</p>
f. Detectar las necesidades de información documental de los usuarios.	Necesidades de información	Información requerida por los usuarios con el fin de realizar sus tareas o investigaciones, así como para ampliar su cultura y esparcimiento.	Se calcularon las frecuencias absolutas de respuesta de los cuestionarios y se elaboraron listados de necesidades en temáticas y tipología documental por orden de prioridad, según el criterio de los encuestados.	<p>-Preguntas 9, 14 y 16, cuestionario N° 1. (Apéndice 1)</p> <p>-Preguntas 8, 11, 16 y 18, cuestionario N° 2. (Apéndice 1)</p> <p>-Preguntas 9, 14 y 16, cuestionario N° 3. (Apéndice 1)</p>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INSTRUMENTACIÓN
a. Determinar la pertinencia de la colección con respecto a los programas de estudio.	Pertinencia	Medida en que un documento se ajusta a una necesidad informativa	<p>Se calculó el porcentaje de documentos referenciados en los programas de estudio, que se encuentran en la colección, considerándose:</p> <p><b>Pertinente:</b> Si el 70% o más de los títulos están en la colección.</p> <p><b>No pertinente:</b> Si menos de un 70% de títulos están en la colección.</p>	<p>-Referencias bibliográficas de los Programas de estudio.</p> <p>-Catálogo en línea (OPAC)</p> <p>-Matriz 2. (Apéndice 2)</p>
b. Determinar los idiomas y tipología documental más utilizados por los académicos, en el desarrollo de sus programas y su relación con la colección de la Biblioteca.	<p>-Idiomas</p> <p>-Tipología documental</p>	<p>Lengua en la que se encuentra escrito un documento.</p> <p>Conjunto de características físicas que distinguen una unidad documental</p>	<p>-Se calcularon los porcentajes para los idiomas de los documentos referenciados en los programas de estudio, así como para los documentos que conforman la colección, estableciéndose la relación entre ambos resultados</p> <p>- Se calcularon los porcentajes para la tipología documental de los documentos referenciados en los programas de estudio, estableciéndose la relación con la colección.</p>	<p>- Referencias bibliográficas de los Programas de estudio.</p> <p>-Matriz 2 (Apéndice 2)</p> <p>-Matriz 1 (Apéndice 2)</p> <p>-Referencias bibliográficas de los Programas de estudio.</p> <p>-Matriz 2 (Apéndice 2)</p> <p>-Matriz 1 (Apéndice 2)</p>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INSTRUMENTACIÓN
c. Detectar cuáles áreas temáticas deben reforzarse de acuerdo a los programas de estudio.	Áreas temáticas	Conjunto de disciplinas que se agrupan por afinidad en los distintos campos del conocimiento humano	Con los documentos referenciados en los programas de estudio que no se encontraron en la colección, se elaboró un listado de las áreas temáticas que deben reforzarse, según el Sistema de Clasificación Decimal de Dewey.	<p>- Matriz 2 (Apéndice 2)</p> <p>-Referencias bibliográficas de los programas de estudio que no se encuentran en la Biblioteca.</p> <p>-Catálogo en línea (OPAC)</p>
d. Determinar los documentos que son utilizados por los académicos en los programas de estudio y que no se encuentran en la Biblioteca.	Documentos utilizados que no se encuentran en la colección	Literatura de apoyo utilizada por los académicos y consignada en los programas de estudio.	Se elaboró un listado de los documentos referenciados en los programas de estudio que no se encuentran en la colección.	<p>-Matriz 2 (Apéndice 2)</p> <p>-Referencias bibliográficas de los documentos que aparecen en los Programas de estudio que no se encuentran en la Biblioteca.</p> <p>-Catálogo en línea (OPAC).</p>

## CAPÍTULO VI

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se dan a conocer los resultados del análisis de la información obtenida por medio de los instrumentos y técnicas utilizados en la investigación.

En el caso de la frecuencia relativa se aplicaron las cantidades con un decimal, considerando como criterio de redondeo el número 5 o mayor sumado al número próximo inmediato.

A continuación se presentan los datos ordenados por variable:

#### 5.1. Uso de la colección

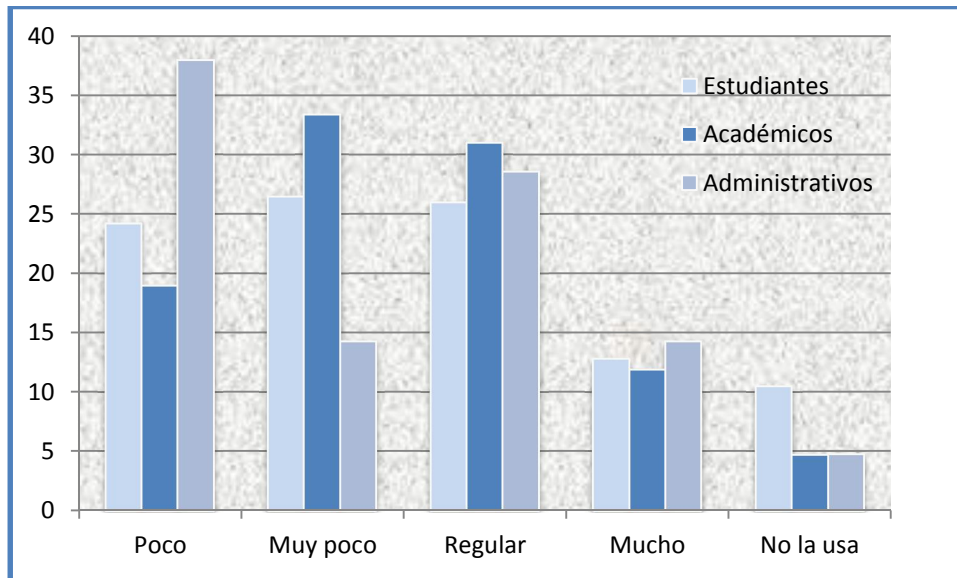
En la variable “uso de la colección” se evidencia que los usuarios hacen muy poco uso de la colección de libros como se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro 6**  
**Uso de la colección de libros**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010**

Uso de la colección	Estudiantes		Académicos		Administrat.		Total	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
Poco	53	24,2	8	19,0	8	38,0	69	24,5
Muy poco	58	26,5	14	33,4	3	14,3	75	26,6
Regular	57	26,0	13	31,0	6	28,6	76	26,9
Mucho	28	12,8	5	11,9	3	14,3	36	12,8
No la usa	23	10,5	2	4,7	1	4,8	26	9,2
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>282</b>	<b>100</b>



**Gráfico 1**  
**Uso de la colección de libros**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010**



Los resultados de las tres poblaciones encuestadas: estudiantes, académicos y administrativos no presentan márgenes significativos de diferencia, pero sí bastante similitud debido al poco uso que hacen de la colección, lo que se ve reflejado en los porcentajes de las opciones de “poco” y “muy poco” uso. Por otra parte, algunos estudiantes optaron por la opción de “no la usa” lo que es muy significativo para la Biblioteca por ser la población más grande, esto implica que en los tres estratos se está subutilizando la colección de libros pues el porcentaje de uso está por debajo del 65%, considerándose negativo.

Relacionando esta información con los programas de estudio (Apéndice 2) se pudo observar que muchos de los documentos referenciados en éstos no se encuentran en la colección.

Con el fin de complementar los resultados y el análisis de esta variable, en la parte cualitativa se consideraron las opiniones de los estudiantes. Algunas de sus respuestas a la pregunta “*no la usa, ¿por qué?*” fueron:

- e. “porque nunca he necesitado algún libro, se me hace más fácil buscar información en Internet”.
- f. “Todos los libros que consulto son en Internet y se me hace mejor para estudiar, ya que sería una responsabilidad tener un libro que no es mío, pero si encuentro que no hay en Internet podría llegar a utilizarla”
- g. “No he tenido la necesidad por el momento”
- h. “Prefiero buscar en Internet y no me siento seguro de encontrar los libros necesarios”
- i. “Solo cuando ocupo alguna “info” específica que no pueda encontrar en Internet”

Al analizar estas respuestas se denota que los estudiantes prefieren utilizar más la Internet porque según sus opiniones les es más fácil y más seguro encontrar la información requerida. Por otra parte, se pudo apreciar en las opiniones de los usuarios que prefieren utilizar la Internet.

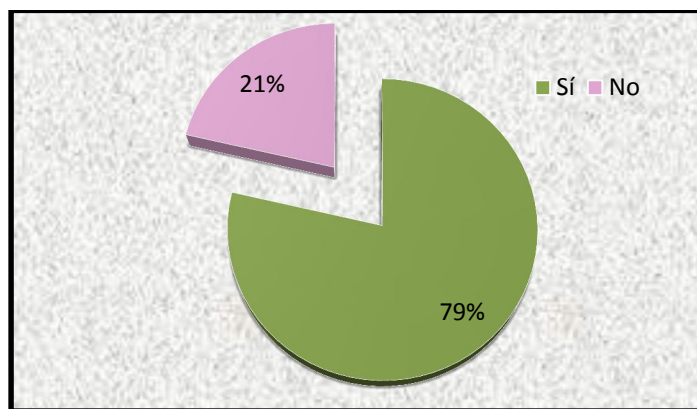
Asimismo, los académicos manifiestan que utilizan otra biblioteca, tienen sus propios libros, entre otros, como se muestra en estas respuestas:

- “Por el motivo de que a inicios de curso solicito todos los libros del curso”
- “Utilizo otra biblioteca donde laboro”

- “Por el hecho del idioma necesito documentos en inglés”
- “En mi caso tengo la bibliografía, si sé que la biblioteca tiene algunos libros que necesito para impartir lecciones y se lo hago saber a los estudiantes”

También, se preguntó a los académicos si consultaban previamente la biblioteca para la elaboración de los programas de estudio, a la cual respondieron de la siguiente manera:

**Gráfico 2**  
**Consulta la colección de libros para la elaboración**  
**de los programas de los cursos**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los académicos, 2009-2010**



Se destaca un alto porcentaje de académicos que dicen consultar la colección de la Biblioteca del Campus Liberia, para la elaboración de los programas de estudio, sin embargo, en los datos presentados en el gráfico 1 sobre el uso de la colección; quedó demostrado que los académicos utilizan poco y muy poco la colección. Relacionando esta información con los programas de estudio (Apéndice 2) se

demostró que un porcentaje muy alto de los documentos no se encuentran en esta Biblioteca ni en el Sistema de Información Documental

### **-Índice de uso de la colección**

Haciendo uso de los indicadores de desempeño, a continuación se desarrolla el indicador de uso de la colección general para obtener el promedio de volúmenes prestados en un año.

#### **Año 2009:**

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

**A** = Volúmenes prestados en el 2009 (sala y domicilio)

**B** = Volúmenes que conforman la colección

Cálculo:

A = 6064 Volúmenes prestados en un año (sala y domicilio)

B = 8131 Volúmenes que conforman la colección

Donde:

$$\frac{6064}{8131} = 0,74$$

#### **Año 2010:**

A = 6751 Volúmenes prestados en un año

B = 8520 Volúmenes que conforman la colección

Donde:

$$\frac{6751}{8520} = 0,79$$

El préstamo (circulación) de los volúmenes de la colección de libros impresos en el año 2009, fue un promedio de 0,74 volúmenes de la colección general. En el año 2010 el resultado aumentó a un promedio de 0,79 volúmenes en el año.

Los resultados arrojados son muy bajos en lo que se refiere a la colección en general, haciendo la relación con el uso de la colección por área temática se pudo observar que las dos áreas más consultadas son la 300 Ciencias Sociales y la 600 Tecnologías (Ciencias Aplicadas), se presume que podría ser porque encierran la mayoría de las carreras del currículo y además por las nuevas adquisiciones, según el Indicador de crecimiento en el 2010, se dieron en esas áreas, las cuales se perfilan como áreas núcleo de la colección.

#### **-Uso de los documentos por área temática**

A continuación se desarrolla la fórmula para el indicador de uso de los documentos por área temática del primer esquema de Dewey.

#### **Año 2009:**

$$\frac{A}{B} * 100$$

Donde:

A = Volúmenes prestados por **área temática (AT)** en un año (sala y domicilio)

B = Volúmenes prestados durante el año

#### Área 000 – Generalidades:

A = 382 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)

B = 6064 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{382}{6064} * 100 = 6\%$$

**Año 2010:**

A = 460 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)

B = 6751 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{460}{6751} * 100 = 7\%$$

El resultado de la operación indica que la circulación de documentos en esta área en el 2009, fue de un 6%. Para el año 2010 el porcentaje aumentó en un 1%, sin embargo, el porcentaje sigue siendo bajo, se supone que podría ser porque la carrera de Ingeniería de Sistemas estaba inactiva y se volvió a abrir hasta ese año. Sería conveniente valorar esta área con los programas de estudio (Apéndice 2) a fin de enriquecerla con material documental novedoso y actualizado, pasando a ser una fortaleza más de la colección, según las asignaturas de las diferentes carreras y temáticas complementarias.

Área 100 - Filosofía y Psicología**Año 2009:**

A = 150 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)

B = 6064 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{150}{6064} * 100 = 3\%$$

**Año 2010:**

A = 255 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)

B = 6751 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{255}{6751} * 100 = 4\%$$

En esta área temática la proporción de documentos que circularon en el año 2009 fue de un 3% y en el 2010 de un 4%. Aunque aumentó en un 1%, esta situación refleja que esta área no es prioritaria para los usuarios del Campus Liberia, se presume que es porque no tiene representación en el currículo del campus, por tanto, se perfila como una debilidad dentro de la colección.

### Área 200 – Religión

#### **Año 2009:**

A = 2 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)  
 B = 6064 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{2}{6064} * 100 = 0,03$$

#### **Año 2010:**

A = 1 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)  
 B = 6751 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{1}{6751} * 100 = 0,01\%$$

El resultado de la operación indica que la circulación de documentos en el año 2009 fue de un 0,03% anual y para el 2010 fue de 0,01%. Esta operación permitió conocer que esta área no es solicitada por los usuarios, lo que significa que dentro de la colección no tiene ninguna funcionalidad, considerándose un área “muerta o inactiva” probablemente esto se deba a que los contenidos curriculares no tienen relación con esta área.

### Área 300 - Ciencias Sociales

#### **Año 2009**

A = 3009 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)  
 B = 6064 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{3009}{6064} * 100 = 50\%$$

**Año 2010:**

A = 3687 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)  
 B = 6751 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{3687}{6751} * 100 = 55\%$$

La operación muestra la proporción de documentos que circularon en 2009 con un 49,6% y en el 2010 con un 54,6%, el resultado indica que esta área es muy utilizada por los usuarios en sus diferentes disciplinas científicas. Por otra parte la operación permitió conocer el comportamiento de los usuarios en el uso de los documentos, se presume que se debe a que reúne muchas de las temáticas incluidas en la oferta académica del Campus. No obstante, en los documentos referenciados con los programas de estudio (Apéndice 2) se pudo comprobar que existen vacíos con respecto a esta área.

### Área 400 – Lenguas

**Año 2009:**

A = 292 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)  
 B = 6064 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{292}{6064} * 100 = 5\%$$



**Año 2010:**

A = 227 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)  
 B = 6751 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{227}{6751} * 100 = 3\%$$

Durante el año 2009, la circulación de documentos fue de un 5%, para el año 2010 fue de un 3%, lo que indica más bien bajó en un 2%, se demuestra que esta área es muy poco utilizada por los usuarios. Por lo tanto, esta área presenta debilidad a pesar de que se imparte la carrera de inglés conversacional y la enseñanza del inglés en el Campus, no satisface en su totalidad los requerimientos de los usuarios. En relación con los programas de estudio (Apéndice 2) se comprobó que existen bastantes documentos de esta área, que no están en la colección. Se considera que dicha área es una de las que debería fortalecerse con la adquisición de nuevos títulos y volúmenes acorde con los programas de estudio.

Área 500 – Ciencias Naturales y Matemática**Año 2009:**

A = 218 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)  
 B = 6064 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{218}{6064} * 100 = 4\%$$

**Año 2010:**

A = 336 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)  
 B = 6751 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{336}{6751} * 100 = 5\%$$

De acuerdo con los resultados de la operación desarrollada, la circulación promedio para el año 2009 fue de un 4%. Para el año 2010 sube en un 1%, aún con este aumento sigue siendo muy bajo, por lo que se presume que este resultado obedece en parte, porque el Campus Liberia no posee carreras en Ciencias Exactas y Naturales.

### Área 600 – Tecnología (Ciencias Aplicadas)

#### **Año 2009:**

A = 1654 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)  
 B = 6064 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{1654}{6064} * 100 = 27\%$$

#### **Año 2010:**

A = 1851 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)  
 B = 6751 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{1851}{6751} * 100 = 27\%$$

Los resultados de la operación muestran que la circulación durante el año 2009 fue de un 27% y para el año 2010 sigue siendo este mismo porcentaje. Esta es una de las áreas que podría ser enriquecida en títulos y volúmenes como lo indicaron los encuestados en las respuestas manifestadas en los cuestionarios, lo que confirma el interés de los mismos en mejorar y fortalecer esta área.

Las disciplinas científicas que encierra el área del 600, están estrechamente ligadas a la oferta académica del Campus Liberia en varias de sus carreras, no obstante, en los programas de estudio (Apéndice 2) se pudo constatar que existen

vacíos ya que muchos de los documentos referenciados en los programas de estudio no están en la colección y pertenecen a esta área temática.

### Área 700 – Las artes. Bellas artes y artes decorativas

#### **Año 2009:**

A = 54 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)

B = 6064 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{54}{6064} * 100 = 0.89$$

#### **Año 2010:**

A = 75 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)

B = 6751 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{75}{6751} * 100 = 1\%$$

El resultado de la operación para el año 2009 indica que la circulación de documentos para el área del 700 fue de 0,89%, para el 2010 fue de un 1%. Se confirma el poco uso del área de las artes por parte de los usuarios, posiblemente esto se deba a que la oferta académica del Campus Liberia no tiene ninguna carrera afín con esta temática, por lo tanto, no se considera necesario invertir recursos en la misma.

### Área 800 – Literatura y retórica

#### **Año 2009:**

A = 210 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)

B = 6064 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{210}{6064} * 100 = 3\%$$

**Año 2010:**

A = 212 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)  
 B = 6751 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{212}{6751} * 100 = 3\%$$

Se muestra la proporción de documentos que circularon en el año 2009 que fue de un 3% y para el año 2010 sigue siendo igual con un 3%. De esta manera se comprueba que esta área no es prioritaria para los usuarios. Sin embargo, al ser un área que tiene que ver con la literatura y temas afines, sería conveniente promocionar intensamente la lectura recreativa y educativa como un complemento para una educación integral del individuo.

Área 900 - Geografía e historia

**Año 2009:**

A = 93 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)  
 B = 6064 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{93}{6064} * 100 = 2\%$$

**Año 2010**

A = 327 Volúmenes prestados por AT en un año (sala y domicilio)  
 B = 6751 Volúmenes prestados durante el año

Cálculo:

$$\frac{327}{6751} * 100 = 5\%$$

Los resultados extraídos de esta operación indicaron que para el 2009 los documentos que circularon fue de un 2% y para el año 2010 aumentó en un 3%. Aunque en el 2010 subió el porcentaje, éste sigue siendo muy bajo, lo cual indica que dicha área es subutilizada, pero es de interés para los usuarios, ya que en los cuestionarios, en la pregunta sobre las temáticas por adquirir o mejorar en la biblioteca, los estudiantes indicaron la geografía como una de esas temáticas, por lo que esta área podría fortalecerse para ampliar el material bibliográfico de apoyo a la carrera de turismo.

### **-Volúmenes por título**

A continuación se desarrolla la fórmula para calcular la disponibilidad de volúmenes por título para el año 2010, los resultados y la interpretación de los mismos.

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

**A** = Volúmenes que conforman la colección.

**B** = Títulos que conforman la colección

Cálculo:

$$\frac{8520}{4469} = 1,9$$

El resultado muestra un promedio de 1,9 volúmenes existentes por cada título de la colección general de libros, lo que indica que existen menos de 2 volúmenes por título, situación que en algunas áreas de mucho uso constituye una debilidad, por lo que se hace necesario fortalecer con más ejemplares las temáticas que así lo ameriten, como se desarrolla a continuación en el estudio por área temática.

### **-Volúmenes por título por área temática**

A continuación se desarrolla la fórmula para calcular la disponibilidad de volúmenes de los documentos por área temática según la clasificación Dewey; para el año 2010. Se aplican las fórmulas, se muestran los resultados y la interpretación de los mismos.

$$\frac{A}{B}$$

Donde:

A = Volúmenes por área temática

B = Títulos por área temática

#### Área 000 – Generalidades

A = 592 Volúmenes por área temática

B = 281 Títulos por área temática

Cálculo:

$$\frac{592}{281} = 2,1$$

El resultado de la operación muestra una proporción de dos volúmenes por título para atender las solicitudes de los usuarios, esta área podría fortalecerse en ciertas disciplinas científicas que tengan mayor demanda como en el caso de informática o ingeniería de sistemas que es una de las carreras que se imparten en el Campus.

#### Área 100 – Filosofía y Psicología

A = 457 Volúmenes por área temática

B = 257 Títulos por área temática

Cálculo:

$$\frac{457}{257} = 1,8$$

Con el resultado de la operación se determina que esta área no posee ni dos volúmenes por título. Al relacionar este resultado con la variable “uso” se demostró que circula muy poco, por tanto, no es prioritaria dentro de la colección.

### Área 200 – Religión

A = 89 Volúmenes por área temática  
B = 48 Títulos por área temática

Cálculo:

$$\frac{89}{48} = 1,9$$

Para esta área se determina un promedio de 1,9 volúmenes por título, se acerca a los dos volúmenes por título, llama la atención ya que es una de las áreas que menos circulación tiene dentro de la colección, por lo que no se considera necesario la adquisición de material documental para la misma.

### Área 300 – Ciencias Sociales

A = 3290 Volúmenes por área temática  
B = 1644 Títulos por área temática

Cálculo:

$$\frac{3290}{1644} = 2,0$$

Para esta área se determina un promedio de dos volúmenes por título. En la variable “uso” se observó que la misma tiene mucha circulación, por su gran demanda se perfila como una fortaleza dentro de la colección, no obstante, en la variable de “áreas temáticas” con relación a los programas de estudio se observó

que es el área que más faltantes tiene en la colección, por lo que podría mejorarse para tener una mayor capacidad al cubrir las necesidades de los usuarios.

#### Área 400 – Lenguas

A = 577      Volúmenes por área temática  
B = 295      Títulos por área temática

Cálculo:

$$\frac{577}{295} = 2,0$$

En esta área se establece un promedio de dos volúmenes por título, se considera como una de las áreas prioritarias en el currículo precisamente por las carreras que se imparten en el Campus, sin embargo, en la relación con los programas de estudio, es una de las áreas con más faltantes en la colección, por lo que se debería fortalecer en títulos y volúmenes.

#### Área 500 – Ciencias Naturales y Matemáticas

A = 530      Volúmenes por área temática  
B = 298      Títulos por área temática

Cálculo:

$$\frac{530}{298} = 1,8$$

El promedio de volúmenes por título es de 1,8; constituye una de las áreas que no tiene representación en el Campus, por lo tanto, no se considera necesario invertir recursos en ésta. Igualmente en la variable de “uso” se determinó poco uso para la misma.



### Área 600 – Tecnologías (Ciencias Aplicadas)

A = 1300      Volúmenes por área temática  
B = 683      Títulos por área temática

Cálculo:

$$\frac{1300}{683} = 1,9$$

En esta área el promedio de volúmenes por título es de 1,9 lo que indica que la disponibilidad no es adecuada a las necesidades de los usuarios. Esta es una de las áreas núcleo de la colección que incluyen las principales carreras del Campus como: Turismo, Administración, y Comercio y Negocios Internacionales, por lo que sería conveniente fortalecerla en títulos y volúmenes.

### Área 700 – Las artes. Bellas Artes y Artes Decorativas

A = 163      Volúmenes por área temática  
B = 95      Títulos por área temática

Cálculo:

$$\frac{163}{95} = 1,7$$

El promedio para esta área fue de 1,7 volúmenes por título, aunque es baja la disponibilidad, esta área no es prioritaria para los estudiantes, se supone que es porque no tiene representación en el Campus, así quedó demostrado en el indicador de uso por lo que no se considera necesario la inversión en recursos documentales.

Área 800 – Literatura y retórica

A = 976      Volúmenes por área temática  
 B = 584      Títulos por área temática

Cálculo:

$$\frac{976}{584} = 1,7$$

El promedio de volúmenes por título en esta área es de 1,7; aunque se considera de baja disponibilidad, esta es una de las áreas menos usada por lo que sería conveniente hacer una mayor difusión de esta colección, a fin de que los usuarios conozcan el tipo de literatura existente y se interesen en la lectura recreativa.

Área 900 – Geografía e Historia

A = 546      Volúmenes por área temática  
 B = 284      Títulos por área temática

Cálculo:

$$\frac{546}{284} = 1,9$$

El resultado muestra un promedio de 1,9 volúmenes por título, considerándose baja disponibilidad en esta área. Sería conveniente fortalecer esta colección en lo que concierne a la carrera de Turismo.

Con respecto a esta variable se determina un crecimiento positivo en las áreas: 000- Generalidades, informática e investigación, 300- Ciencias Sociales y 400- Lenguas, excepto en el área 200- Religión donde no hubo incremento.

## 5.2. Calidad de la colección

La calidad de la colección se compone de varios factores que influyen en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios. Para cubrir esta variable se valoraron algunos parámetros como la exhaustividad, el contenido, el crecimiento anual de la colección, el crecimiento anual por área temática y la actualidad de la colección.

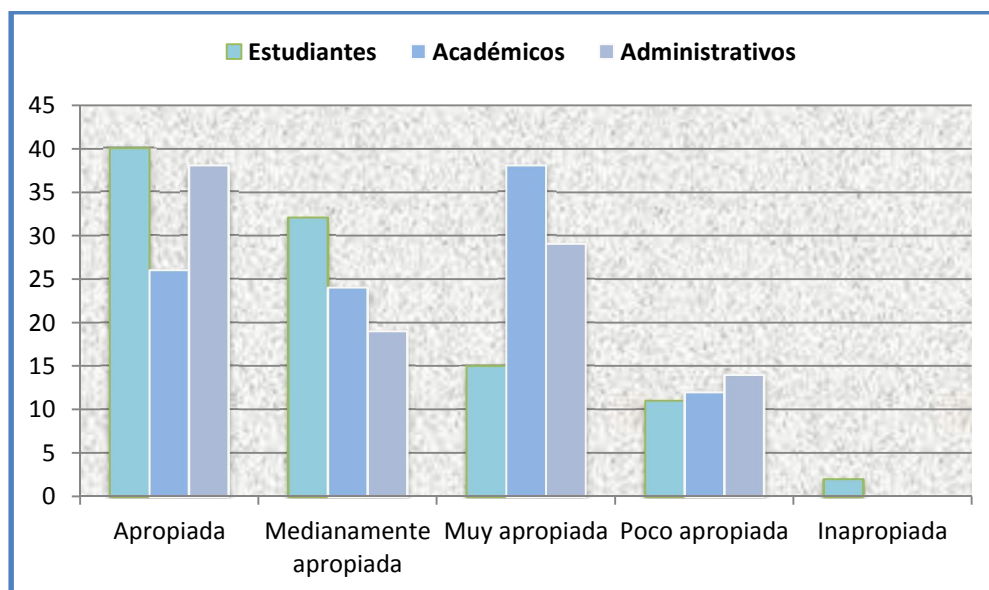
### -Exhaustividad

En la valoración de la exhaustividad, se obtuvo porcentajes muy positivos por parte de los grupos consultados. A continuación se presentan los resultados:

**Cuadro 7**  
**Exhaustividad de la colección**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional,**  
**según criterio de los estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010**

Exhaustividad	Estudiantes		Académicos		Administrat.		Total	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
Apropiada	88	40,2	11	26,2	8	38,1	107	38,0
Medianamente apropiada	69	31,5	10	23,8	4	19,0	83	29,4
Muy apropiada	33	15,0	16	38,1	6	28,6	55	19,5
Poco apropiada	24	11,0	5	11,9	3	14,3	32	11,3
Inapropiada	5	2,3	0	0	0	0	5	1,8
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>282</b>	<b>100</b>

**Gráfico 3**  
**Exhaustividad de la colección**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010**



Al observar los resultados obtenidos en las tres categorías de la muestra, se recoge una información positiva en cuanto a las respuestas que dan los encuestados. Lo que significa que la exhaustividad de la colección responde a las necesidades de los usuarios, considerándose de esta manera porque supera el 65% propuesto. En el caso de los académicos se da una contradicción, pues un 38% contestaron “muy apropiada”, pero en la variable de “uso de la colección” se comprueba que los académicos hacen poco uso de ésta. Por otra parte, tomando en cuenta los programas de estudio (Apéndice 2) se pudo verificar que la mayoría de los documentos referenciados no se encuentran en la colección.

#### **-Contenido de los documentos**

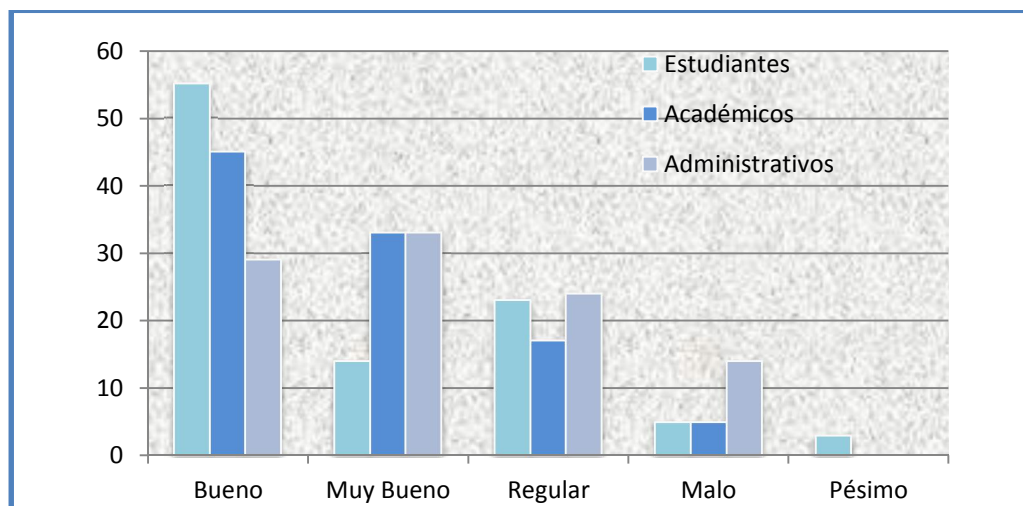
Otro aspecto por evaluar es el contenido de los documentos que conforman la colección, con el fin de medir hasta qué punto la colección cumple con los

requerimientos de los usuarios. Al respecto, los sujetos encuestados respondieron de forma muy positiva, con los siguientes resultados:

**Cuadro 8**  
**Contenido de los documentos**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010**

Contenido de los documentos	Estudiantes		Académicos		Administrat.		Total	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
Bueno	120	54,8	19	45,2	6	28,6	145	51,4
Muy Bueno	30	13,7	14	33,3	7	33,3	51	18,1
Regular	50	22,8	7	16,7	5	23,8	62	22,0
Malo	12	5,5	2	4,8	3	14,3	17	6,0
Pésimo	7	3,2	0	0	0	0	7	2,5
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>282</b>	<b>100</b>

**Gráfico 4**  
**Contenido de los documentos**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010**



Los resultados obtenidos para este ítem “contenido de los documentos” son satisfactorios para la Biblioteca del Campus Liberia, al alcanzar un porcentaje por encima del 65% propuesto en las opciones de bueno y muy bueno, por lo tanto, se considera positivo. Sin embargo, se debe tomar en cuenta que existen también opiniones en la opción de regular, malo y en menor porcentaje los estudiantes calificaron de pésimo el contenido, por lo que sería conveniente prestarle la debida atención por ser la población más grande del estudio.

### **-Índice de crecimiento de la colección**

En la variable “calidad de la colección” se estudió el crecimiento de la colección general y el crecimiento de la colección por área temática.

A continuación se desglosa la fórmula para calcular el indicador de crecimiento de la colección general:

### **Índice de crecimiento de la colección**

#### **Año 2010:**

$$\frac{A - B}{B} * 100$$

Donde:

**A** = Volúmenes del año en curso (2010)

**B** = Volúmenes del año anterior (2009)

Donde:

A = 8520 Volúmenes del año 2010

B = 8131 Volúmenes del año 2009

Cálculo:

$$\frac{8520 - 8131}{8131} * 100 = 4,8\%$$

El resultado de la operación realizada fue de un 4,8% de crecimiento anual en la colección de libros de la Biblioteca del Campus Liberia. Este porcentaje se considera positivo porque hubo un incremento anual, el cual se realizó según el presupuesto asignado para la adquisición de recursos bibliográficos a esta Biblioteca. El crecimiento va a depender directamente del rubro asignado anualmente a la Biblioteca ya que el coste de los libros aumenta año con año afectando la compra en cantidad de títulos y de volúmenes.

### **Índice de crecimiento de la colección por área temática**

La fórmula para el indicador de Índice de crecimiento de la colección por área temática (AT) para el año 2010, según el número de clasificación de Dewey, es la siguiente:

$$\frac{A - B}{B} * 100$$

Donde:

A = Volúmenes por área temática (AT) 2010

B = Volúmenes por área temática (AT) 2009

#### Área 000- Generalidades

A= 592 Volúmenes área temática 2010

B = 581 Volúmenes área temática 2009

Cálculo:

$$\frac{592-581}{581} * 100 = 1,9\%$$

El resultado de esta operación muestra que el crecimiento anual del área 000- Generalidades fue de 1,9% para el año 2010. El mismo se considera positivo al haber incremento. En relación con la variable de “uso” de esta área, se determina

“poco uso”, sin embargo, se podría reforzar en las temáticas consideradas en el currículo universitario.

#### Área 100- Filosofía y Psicología

A= 457 Volúmenes área temática 2010

B = 441 Volúmenes área temática 2009

Cálculo:

$$\frac{457 - 441}{441} * 100 = 3,6\%$$

El resultado de la operación demuestra que el crecimiento anual del área 100- Filosofía y Psicología para el año 2010 fue de 3,6%. Relacionando este indicador con el de “Uso” se observó que los préstamos fueron de un 4% del total general, por lo tanto se presume que no es prioritaria para los usuarios.

#### Área 200- Religión

A= 89 Volúmenes área temática 2010

B = 89 Volúmenes área temática 2009

Cálculo:

$$\frac{89 - 89}{89} * 100 = 0\%$$

Como se puede apreciar en la operación, en el año 2010 esta área no tuvo crecimiento, por una parte se justifica que esta colección no se incremente, ya que al relacionarse con la variable “Uso”, en el indicador de uso de la colección por área temática, se muestra que la circulación es nula con un 0,01% del total de préstamos.



### 300- Ciencias Sociales

A= 3290 Volúmenes área temática 2010

B = 3145 Volúmenes área temática 2009

Cálculo:

$$\frac{3290 - 3145}{3145} * 100 = 4,6\%$$

En el resultado de la operación se observa que el área 300- Ciencias Sociales creció un 4,6% en el año 2010. Esta área se considera una de las fortalezas tanto por el tamaño de la colección como por su uso, ya que posee diversas temáticas que cubren la oferta académica del Campus, por tanto, podría enriquecerse con más títulos actualizados y pertinentes que llenen las expectativas de los usuarios.

### 400- Lenguas

A= 577 Volúmenes área temática 2010

B = 554 Volúmenes área temática 2009

Cálculo:

$$\frac{577 - 554}{554} * 100 = 4,2\%$$

Los resultados obtenidos según la operación realizada para el área 400-Lenguas, es de un 4,2% de crecimiento anual. Se considera que es positivo ya que hubo incremento, sin embargo, este porcentaje es bajo porque esta área contempla dos carreras del currículo del Campus. En relación con los programas de estudio se pudo observar que hay títulos que están referenciados y no existen en la colección.

### 500- Ciencias Naturales y Matemáticas

A= 530 Volúmenes área temática 2010

B = 524 Volúmenes área temática 2009

Cálculo:

$$\frac{530 - 524}{524} * 100 = 1,1\%$$

La operación muestra un crecimiento anual de 1,1% en esta área. El resultado, aunque fue bajo, se considera positivo al haber incremento. Según la variable de “uso” es una de las áreas que se perfila como débil dentro de la colección, pues la circulación en el 2010 fue de un 5% del total de préstamos, se presume que este resultado se debe a que no hay afinidad con las carreras que se imparten en el Campus Liberia.

### 600- Tecnología (Ciencias Aplicadas)

A= 1300 Volúmenes área temática 2010

B = 1121 Volúmenes área temática 2009

Cálculo:

$$\frac{1300 - 1121}{1121} * 100 = 16,0\%$$

El resultado para el área 600- Tecnología (Ciencias Aplicadas) fue positivo con un incremento anual de un 16,0% durante el año 2010. Esta área se perfila como una fortaleza dentro de la colección junto al área 300- Ciencias Sociales, lo mismo se demostró en el indicador de “uso”; son las áreas que más préstamo registran, no obstante, se observaron vacíos con respecto a los documentos referenciados en los programas de estudio.

### 700- Las artes. Bellas artes y artes decorativas

A= 163 Volúmenes área temática 2010

B = 159 Volúmenes área temática 2009

Cálculo:

$$\frac{163 - 159}{159} * 100 = 2,5\%$$

La operación muestra un crecimiento anual de 2,5% para esta área temática, durante el año 2010. Esta es una de las áreas de las que tienen poco uso, por lo tanto, no es una prioridad a tomar en cuenta dentro del presupuesto para la adquisición de recursos bibliográficos, sería conveniente fortalecer otras áreas que sí están contempladas en el currículo.

### 800- Literatura y retórica

A= 976 Volúmenes área temática 2010

B = 973 Volúmenes área temática 2009

Cálculo:

$$\frac{976 - 973}{973} * 100 = 0,3\%$$

En esta área se da un crecimiento anual de un 0,3% para literatura y retórica, durante el año 2010, al igual que las áreas anteriores es positivo, aunque sea un porcentaje tan bajo de adquisición. Si se relaciona este indicador con el indicador de "Uso" se determina que esta área tuvo solamente un 3% del total de préstamos. No obstante, sería conveniente incrementar la adquisición con temas atractivos y atender las solicitudes de los usuarios expuestas en los cuestionarios.

### 900- Geografía e historia

A= 546 Volúmenes área temática 2010

B = 544 Volúmenes área temática 2009

Cálculo:

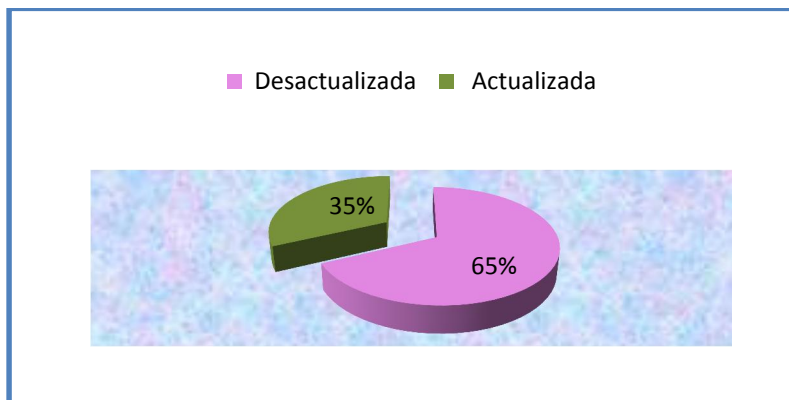
$$\frac{546 - 544}{544} * 100 = 0,4\%$$

El resultado muestra un crecimiento anual para esta área de 0,4%. Este resultado es muy bajo pero se considera positivo ya que hubo incremento, sin embargo, en el indicador de “uso” esta área se mantiene baja, pero podría fortalecerse con nuevas adquisiciones según las necesidades de los usuarios externadas en los cuestionarios.

### **-Actualidad**

Para la actualidad de la colección se partió de la fecha de publicación de los documentos, de los cuales a 47 no se les pudo determinar la fecha; por lo que se excluyeron de los cálculos con el fin de no producir un sesgo en los resultados.

**Gráfico 5**  
**Actualidad de la colección general de libros impresos**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional,**  
**2009-2010**



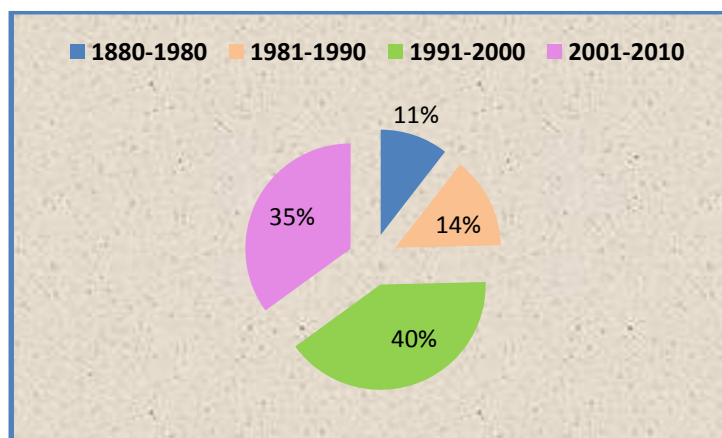
Como se puede observar en el gráfico 5, más de la mitad de libros de la colección (65%) están desactualizados ya que poseen fecha de publicación anterior al año 2001. Estos datos también se pudieron comprobar en la observación directa Matriz 1 (Apéndice 2).

Para hacer un análisis a profundidad aprovechando los datos extraídos de la Matriz 1, se realizó un cálculo más detallado de los libros con el fin de que la biblioteca cuente con datos más precisos sobre la obsolescencia de la colección, a continuación se presenta en detalle:

**Cuadro 9**  
**Actualidad de la colección de libros impresos por fecha de publicación**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional,**  
**2009-2010**

ACTUALIDAD Fecha de publicación	Frecuencia	Porcentaje
1880-1980	882	10,5
1981-1990	1203	14,1
1991-2000	3445	40,4
2001-2010	2943	35,0
Subtotal	8473	100
TOTAL	8520	100

**Gráfico 6**  
**Actualidad de la colección de libros impresos por fecha de publicación**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional,**  
**2009-2010**



En el análisis más detallado que va del año 1880 al 2010 se pone en evidencia que la Biblioteca del Campus Liberia tiene una colección de libros desactualizada, unos más que otros, pero que exceden los años sugeridos en la literatura consultada, que para el área de Ciencias Sociales, es de 10 años. En la Sede el área que predomina en el currículum es precisamente la de Ciencias Sociales, por tanto, este aspecto influye negativamente en la calidad de la colección.

En relación con el análisis de citas bibliográficas realizado a los programas de estudio también se pudo apreciar que existen algunos documentos obsoletos con fecha de publicación de las décadas de 1810, 1960, 1970, 1980, 1990, concentrándose en la década de los noventa la mayor cantidad de títulos, lo que deja ver que los documentos que se les solicita a los estudiantes como apoyo a la carrera en algunos casos están desactualizados.

### 5.3. Idioma

El idioma es una variable que influye en el uso de los documentos, para este estudio el idioma español se presenta como la opción preferida por las tres categorías encuestadas, seguida del idioma inglés. Al ser este ítem de opción múltiple se tomaron en cuenta todas las respuestas de los usuarios encuestados, por lo tanto, los totales no coinciden con el de la muestra. A continuación se presentan los resultados:

**Cuadro 10**  
**Idioma en el que se requiere la información**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional,**  
**según criterio de los estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010**  
**(opción múltiple)**

Idioma	Estudiantes	Académicos	Administ.	Total
Español	157	40	18	215
Inglés	98	10	10	118
Francés	6	0	0	6
Portugués	3	0	0	3
Otro	3	0	0	3
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>50</b>	<b>28</b>	<b>345</b>

Como se aprecia en el cuadro 10, los resultados más altos los obtiene el idioma español para las tres categorías y el inglés en segundo lugar, llama la atención que los estudiantes son los que más solicitan información en inglés y en otros idiomas, mientras que los académicos y administrativos solo lo hicieron en español

e inglés en menor cantidad. Relacionando los datos con la Matriz 1 (Apéndice 2), se pudo apreciar que la colección ofrece 7806 volúmenes en idioma español, 454 volúmenes en inglés y 23 volúmenes en francés, de esta manera se confirma que la mayoría de los libros están en idioma español, lo que significa que la colección está acorde con las necesidades de los usuarios en lo que al idioma español se refiere, pero no en el idioma inglés ya que existen muchos títulos en este idioma referenciados en los programas de estudio que no se encuentran en la colección, esto se muestra en los programas de estudio (Apéndice 2). En francés existen muy pocos títulos y absolutamente nada en portugués que son otros idiomas solicitados por los estudiantes.

#### **5.4. Tipología documental**

En esta variable los encuestados seleccionaron el formato en libro impreso, como el más requerido. Al ser este ítem de opción múltiple, se tomaron en cuenta todas las respuestas de los usuarios encuestados, por lo tanto, los totales no coinciden con los de la muestra. A continuación se presentan los resultados:



**Cuadro 11**  
**Tipología documental requerida por los usuarios**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los estudiantes, académicos y Administrativos, 2009-2010**  
**(opción múltiple)**

<b>Tipo de documento</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Académicos</b>	<b>Administ.</b>	<b>Total</b>
Libros	172	17	10	199
Base de datos en línea y libros electrónicos (Recursos electrónicos en línea)	36	10	5	51
Tesis	17	4	2	23
Películas, documentales, etc.	12	6	4	22
Texto e imágenes en disco compacto (Recursos electrónicos)	10	2	1	13
Diccionarios, enciclopedias, diccionarios especializados, etc.	7	5	1	13
Publicaciones periódicas impresas	7	3	1	11
Grabaciones sonoras (Música)	5	5	2	12
Otros	6	1	0	7
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>53</b>	<b>26</b>	<b>351</b>

En el cuadro 11 se proporcionan los datos suministrados por los encuestados sobre la tipología documental preferida para realizar sus trabajos académicos. Claramente se demuestra que los documentos en formato impreso (libros) son la prioridad para los tres estratos: estudiantes, académicos y administrativos. En el caso de los estudiantes, que conforman la muestra más grande del estudio, se puede apreciar que las tres fuentes de mayor interés son los libros, las bases de datos y las tesis.

Con respecto a este ítem, la Biblioteca del Campus Liberia cubre las necesidades de los usuarios en lo que se refiere a la tipología documental, la colección en su gran mayoría está compuesta por libros, también cuenta con las bases de datos suscritas por el SIDUNA en las diferentes disciplinas científicas y los otros tipos de documentos de interés solicitados por los usuarios. Se puede observar que las publicaciones periódicas impresas ocupan un sexto lugar, lo que significa que son de poco uso a pesar del costo que implica la compra de este material y la importancia de la información que contiene, por ser esta de primera mano y actualizada, se podría pensar en la posibilidad de dar una mayor difusión con el fin de que se usen como fuentes prioritarias. Relacionando estos resultados con los programas de estudio (Apéndice 2) también se observó que la mayor parte de las referencias bibliográficas preferidas por los académicos son los libros en formato impreso.

### **5.5. Estado físico**

El estado físico de la colección representa una fortaleza para la biblioteca, en este caso los resultados son favorables para la Biblioteca porque la mayoría de la colección se encuentra en buen estado.

Para abarcar esta variable se elaboró una pregunta de opción múltiple, de la cual se tomaron en cuenta todas las respuestas de los encuestados, así los totales no coinciden con el de la muestra. Seguidamente se presentan los resultados:

**Cuadro 12**  
**Estado físico de la colección de libros**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010**  
**(opción múltiple)**

<b>Estado físico</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Académicos</b>	<b>Administrat.</b>	<b>Total</b>
Regular estado	123	24	17	164
Buen estado	80	26	6	112
Mal estado	30	3	3	36
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>53</b>	<b>26</b>	<b>312</b>

Según los datos recopilados sobre el estado físico de la colección, cuadro 12, los encuestados opinaron que los documentos de la colección se encontraban en regular estado en su mayoría, también consideraron que existían documentos que presentaban algún tipo de daño como rayado, hojas sueltas o descuadernado, sin empaste, manchado, despegado o con hongos.

Por otra parte, se realizó la observación directa, donde se revisaron los documentos uno por uno.

A continuación se presentan los resultados de la observación directa:

**Cuadro 13**  
**Estado físico de la colección de libros**  
**Biblioteca Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según observación directa, 2009-2010**

Estado físico	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Buen estado	6805	80,0
Regular estado	1630	19,0
Mal estado	85	1,0
<b>Total</b>	<b>8520</b>	<b>100</b>

En el trabajo de campo, se determinó que efectivamente, la mayoría de los documentos se encuentran en buen estado, o sea, no presentan defectos. También se encontraron documentos en regular estado y mal estado, algunos por las condiciones ambientales y de infraestructura y otros por el uso y manipulación de los documentos, así como por plagas de insectos. También se observó que la colección estuvo por mucho tiempo en un espacio muy reducido, caliente, sin aire acondicionado, sin ventilación, con mucho polvo, lo que pudo ocasionar algún tipo de deterioro.

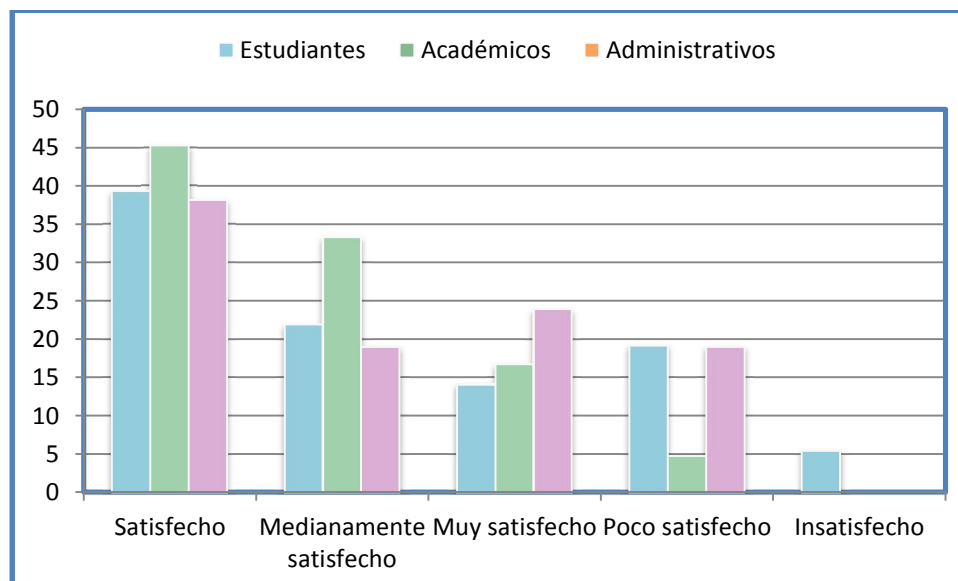
#### **5.6. Grado de satisfacción**

Para la variable de grado de satisfacción se destaca un porcentaje alto para las opciones de satisfecho y medianamente satisfecho, lo cual se describe a continuación:

**Cuadro 14**  
**Grado de satisfacción con la colección de libros**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los estudiantes, académicos y administrativos,**  
**2009-2010**

Satisfacción	Estudiantes		Académicos		Administ.		Total	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
Satisfecho	86	39,3	19	45,2	8	38,1	113	40,1
Medianamente satisfecho	48	21,9	14	33,3	4	19,0	66	23,4
Muy satisfecho	31	14,1	7	16,7	5	23,9	43	15,2
Poco satisfecho	42	19,2	2	4,8	4	19,0	48	17,0
Insatisfecho	12	5,5	0	0	0	0	12	4,3
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>282</b>	<b>100</b>

**Gráfico 7**  
**Grado de satisfacción con la colección de libros**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010**



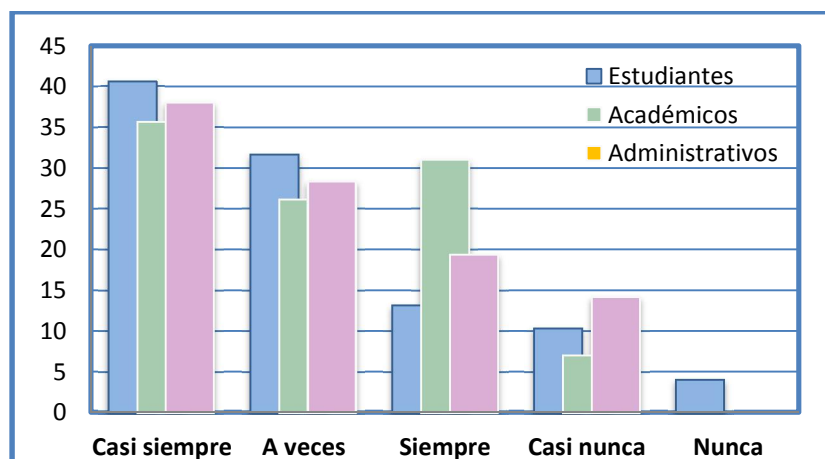
Como se observa los usuarios dicen estar satisfechos, medianamente satisfechos y muy satisfechos con la colección de libros en más de un 65%, por lo tanto, se considera positivo, no obstante, se rescata un 6% de estudiantes que se mostraron insatisfechos con la colección, este es un dato importante de considerar ya que los estudiantes conforman la mayoría de la muestra.

Tomando en cuenta los aspectos valorados anteriormente en la variable de "Calidad" con resultados positivos, se esperaría una adecuada satisfacción con la colección de libros, no obstante, la percepción de los usuarios no es del 100% en la primera opción "muy satisfechos", al relacionar los datos con los programas de estudio (Apéndice 2) se presume que es por los vacíos que presenta la colección con respecto a los documentos referenciados en las bibliografías que no se encuentran en la colección ni en el Sistema de Información Documental (SIDUNA).

**Cuadro 15**  
**Encuentra la información que necesita**  
**para realizar sus tareas e investigaciones**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010**

Encuentra la información que necesita	Estudiantes		Académicos		Administ.		Total	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
Casi siempre	89	40,6	15	35,7	8	38,0	112	39,7
A veces	70	31,7	11	26,2	6	28,4	87	30,9
Siempre	29	13,2	13	31,0	4	19,4	46	16,3
Casi nunca	22	10,4	3	7,1	3	14,2	28	9,9
Nunca	9	4,1	0	0	0	0	9	3,2
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>282</b>	<b>100</b>

**Gráfico 8**  
**Encuentra la información que necesita**  
**para realizar sus tareas e investigaciones**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los estudiantes, académicos y administrativos, 2009-2010**



En el gráfico 8 se puede apreciar que a pesar de que el porcentaje de respuesta para la opción “casi siempre” es alto, también lo es el porcentaje de la opción “a veces” lo que significa que más de la mitad de usuarios no siempre encuentran la información que necesitan para sus tareas e investigaciones, a lo que la Biblioteca debe prestarle la debida atención y dar seguimiento por medio de las solicitudes y el servicio de préstamo interbibliotecario, con el fin de conocer la situación real, si se trata de vacíos de información o escasez de volúmenes. Otro aspecto importante es la información desactualizada y documentos inexistentes como se muestra en los programas de estudio (Apéndice 2).

### 5.7. Necesidades de información

Con respecto a la variable “Necesidades de información” se recopilaron los datos por medio de varias preguntas de opción múltiple, con el fin de dar más profundidad a la investigación. Al tener los usuarios la opción de marcar varias respuestas, los totales no van a coincidir con el de la muestra ya que se tomaron en cuenta todas las respuestas que dieron las personas encuestadas, por lo tanto,

los resultados se presentan en números absolutos. A continuación se muestra la información:

**Cuadro 16**  
**Temáticas de interés con respecto a las necesidades de información,**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de estudiantes, académicos y**  
**administrativos, 2009-2010**  
**(opción múltiple)**

<b>Temáticas de interés</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Académicos</b>	<b>Administrat.</b>	<b>Total</b>
Administración	110	17	7	134
Finanzas	90	9	3	102
Turismo	57	6	2	65
Pedagogía	25	5	1	31
Gestión de Proyectos	22	6	0	28
Humanidades	19	6	1	26
Inglés Conversacional	17	4	3	24
Informática	14	6	3	23
Enseñanza del Inglés	12	5	1	18
Gestión Educativa	10	2	0	12
Violencia Intrafamiliar	9	1	3	13
Otras	8	0	2	10
<b>Total</b>	<b>393</b>	<b>67</b>	<b>26</b>	<b>486</b>

Esta pregunta se hizo con el fin de identificar la mayor cantidad de información sobre temáticas que son requeridas por ser de interés para los usuarios, con el fin de explorar a profundidad las necesidades de información y conocer exactamente en dónde se encontraban las debilidades de la Biblioteca del Campus Liberia, resultando ser muy provechoso para el estudio.



Existe una gran similitud en la temáticas que solicitan los usuarios, lo cual significa que es relevante para la Biblioteca, como ya se explicó anteriormente, tomar en cuenta estas opiniones para la selección y compra de material documental según los requerimientos del currículo universitario, Matriz 2 (Vol. 2), por último “otras temáticas” en los cuales se expresaron necesidades informativas entre las que se mencionan algunas tomadas al azar: Patrimonio, nutrición para el adulto mayor, guanacastequidad, ambiente, geografía, cartografía, geología, etc.

Para este ítem “Indique cuáles temas específicos se deberían adquirir o mejorar en la colección documental de la Biblioteca del Campus Liberia”, se tabularon las respuestas de los usuarios por separado (estudiantes, académicos y administrativos) ya que estas poblaciones opinaron sobre diferentes temáticas. Los resultados fueron los siguientes:

**Cuadro 17**  
**Temática a adquirir o mejorar en la colección documental**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los estudiantes, 2009-2010**  
**(opción múltiple)**

Temáticas a adquirir o mejorar	
Administración de Empresas	77
Economía y finanzas	59
Informática general	45
Inglés y turismo	44
Tácticas de motivación	27
Derecho general	23
Geografía, cartografía y geología	21
Pedagogía didáctica	20
Desarrollo agrícola en Guanacaste	10
Literatura infantil	9
Solución de conflictos	5
<b>Total</b>	<b>340</b>

En el cuadro 17 se puede apreciar las temáticas solicitadas por los estudiantes en orden de prioridad, se denota que éstas se relacionan con la oferta académica que brinda el Campus Liberia, representada en su mayoría en las carreras de Administración de Empresas, Ingeniería en Sistemas, Diplomado en inglés y Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, las mismas coinciden con los documentos referenciados en los programas de estudio (Apéndice 2). Esta información es sumamente valiosa porque está marcando la necesidad de llenar vacíos en las diferentes áreas, por tanto, debe convertirse en un indicador para la adquisición de futuros recursos documentales que enriquezcan aún más las colecciones en sus diferentes formatos.

**Cuadro 18**  
**Temática para adquirir o mejorar en la colección documental,**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los académicos, 2009-2010**  
**(opción múltiple)**

Temática a adquirir o mejorar	
Economía, Finanzas y Contabilidad	22
Derechos humanos y Diversidad cultural	21
Gerencia de proyectos	17
Inglés técnico	9
Pedagogía y educación especial	7
Turismo	5
Matemáticas	2
Innovación tecnológica	2
Administración de procesos productivos	2
Investigación pedagógica	1
Organización Comunal	1
<b>Total</b>	<b>89</b>

En el cuadro 18 se presentan las temáticas por orden de prioridad según el criterio de los académicos. Al igual que los estudiantes los académicos aportaron información muy valiosa que da a conocer las áreas en las cuales existe alguna debilidad en la colección de libros de la Biblioteca del Campus Liberia. Se despliega una gran cantidad de temas de mucho interés para los usuarios y por consiguiente para la Biblioteca ya que coinciden específicamente con las materias de los planes curriculares del Campus. Al relacionarse con los programas de estudio (Apéndice 2) se pudo observar que efectivamente existen muchos documentos de estas áreas temáticas que no están en la colección, por lo que son áreas que deben fortalecerse mediante la adquisición de nuevos recursos documentales. Las temáticas sugeridas por los académicos y los estudiantes se relacionan entre sí y coinciden en la adquisición de información de apoyo a las carreras impartidas en el Campus Liberia.

**Cuadro 19**  
**Temática a adquirir o mejorar en la colección documental,**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional,**  
**según criterio de los administrativos, 2009-2010**  
**(opción múltiple)**

Temática por adquirir o mejorar	
Secretariado	8
Diccionario idiomas variados	6
Innovación tecnológica	5
Gestión de proyectos	4
Material turístico (videos)	3
Estadística	3
Material audiovisual	1
<b>Total</b>	<b>30</b>

Al igual que los otros usuarios de la Biblioteca del Campus Liberia, los administrativos también aportaron información muy valiosa sobre las temáticas que creían sería bueno adquirir para complementar el acervo documental. Llama la atención que sea una temática (Secretariado) fuera de la oferta académica la que obtenga la mayor frecuencia absoluta, pero esto podría responder a que estos usuarios realizan actividades de asistencia a superiores de instancias como Decanatura, Dirección Académica y Administrativa entre otras áreas requeridas para la satisfacción de las necesidades de los docentes y estudiantes. Las demás temáticas propuestas corresponden a complementos necesarios para el desarrollo efectivo de sus labores.

En resumen, se destacan los requerimientos identificados por los usuarios en lo que respecta a que existen muchas necesidades de información en la temática de administración. De acuerdo con la observación directa, esto tiene respuesta al valorar la existencia de material desactualizado, así mismo faltantes en temas de interés. Lo mismo ocurre en sus complementos como gestión de proyectos y finanzas. Asimismo, se aprecian debilidades en las áreas de turismo y humanidades, valoración destacada en los cuadros.

Como otro aspecto importante por considerar de los datos recopilados en algunas de las respuestas dadas por los encuestados, son:

-“Quizás buscar libros actuales, tener más “dvds” con la información actualizada”

-“que no se encontraba la bibliografía básica en la carrera de Comercio y Negocios Internacionales”.

-“Comprar más material enfocado al comercio internacional, ya que somos carrera nueva en la Sede, en la biblioteca es escasa”.

-“Libros de investigación actualizados, hay muy pocos”

-“Libros o materiales con temas financieros más acorde a nuestro país y no del extranjero, o bien, libros de diferentes temas, pero todos inmersos en nuestro país para así tener un mejor entendimiento de los mismos ya que los que contamos en biblioteca tienen un lenguaje diferente al nuestro y se dificulta el entendimiento. Queremos libros de autores ticos”.

-“Solución de conflictos, inducción organizacional, reclutamiento y selección RH”

-“Novelas e historias en inglés (preferiblemente americanas) que sean interesantes”

Para esta variable también se consultó a los encuestados sobre la tipología documental que se deseaba adquirir para la Biblioteca, por la variedad de respuestas y por ser una pregunta de opción múltiple, los resultados se tabularon por población o estrato (estudiantes, académicos y administrativos) por aparte, a continuación se presenta la información en números absolutos.

**Cuadro 20**  
**Tipología documental que se debe adquirir**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los estudiantes, 2009-2010**  
**(opción múltiple)**

Tipología Documental	
Base de datos en línea y libros electrónicos (Recursos electrónicos en línea)	83
Libros	69
Tesis	45
Diccionarios, enciclopedias, diccionarios especializados, etc.	38
Películas, documentales, etc.	36
Publicaciones Periódicas	30
Grabaciones sonoras (Música)	15
Texto e imágenes en disco compacto (Recursos electrónicos)	9
<b>Total</b>	<b>325</b>

Como se aprecia en el cuadro 20 los estudiantes eligieron las bases de datos en línea y libros electrónicos como opción prioritaria a la hora de adquirir fuentes documentales, en segundo lugar están los libros y en tercer lugar las tesis. Llama la atención que como prioridad uno seleccionaran las bases de datos ya que es una fuente que utilizan muy poco a pesar del costo tan elevado que representa en el presupuesto del SIDUNA. Otra fuente que tiene un coste bastante alto, además poseen información de primera mano escrita por especialistas, son las publicaciones periódicas en formato impreso, sin embargo se encuentran en un

sexto lugar, lo que significa que no son consideradas prioritarias para los estudiantes.

**Cuadro 21**  
**Tipología documental que se debe adquirir**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los académicos, 2009-2010**  
**(opción múltiple)**

Tipología Documental	
Libros	25
Películas, documentales, etc.	9
Base de datos en línea y libros electrónicos (Recursos electrónicos en línea)	7
Grabaciones sonoras (Música)	5
Publicaciones Periódicas	4
Diccionarios, enciclopedias, diccionarios especializados, etc.	3
Tesis	1
Texto e imágenes en disco compacto (Recursos electrónicos)	1
<b>Total</b>	<b>55</b>

En el cuadro 21 se analizaron los datos obtenidos de los académicos encuestados. En el mismo se observa que la tipología seleccionada como prioridad uno fueron los libros impresos, seguidamente están las películas, documentales, etc., y en tercer lugar las bases de datos y los libros electrónicos. Es interesante ver que los profesores o académicos siguen utilizando más la información en formato de libro en su mayoría, pero llama también la atención que

al igual que los estudiantes prefieren otros tipos de documentos a las publicaciones periódicas impresas, desaprovechando un recurso muy valioso con información actualizada y pertinente, esta situación también se pudo comprobar en la bibliografía citada en los programas de estudio, en donde un 97.5 citados son libros. Las tesis son otros documentos que son subutilizados.

**Cuadro 22**  
**Tipología documental que se debe adquirir en la**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional**  
**según criterio de los administrativos, 2009-2010**  
**(opción múltiple)**

Tipología Documental	
Películas, documentales, etc.	8
Libros	7
Publicaciones periódicas, etc.	6
Diccionarios, enciclopedias, diccionarios especializados, etc.	4
Bases de datos en línea electrónicos (Recursos electrónicos en línea)	3
Tesis	3
Grabaciones sonoras (Música)	3
Texto e imágenes en disco compacto (Recursos electrónicos)	3
<b>Total</b>	<b>35</b>

Al consultar a los administrativos sobre la tipología documental que debería adquirir la Biblioteca, estos opinaron que las películas, documentales, etc., seguido por los libros y las publicaciones periódicas. En este caso las



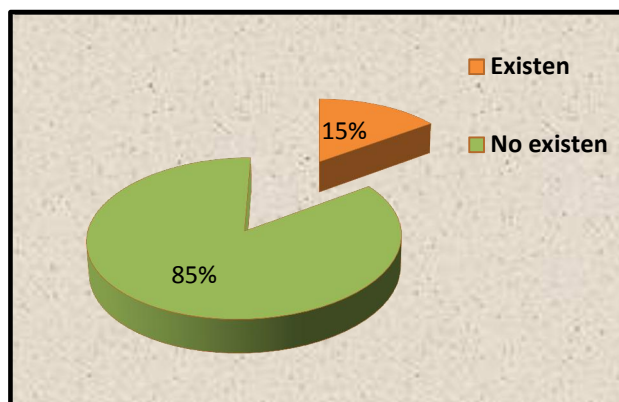
publicaciones periódicas están en tercer lugar de prioridad, pero tampoco se le dio preferencia a las tesis.

En resumen se pudo observar que el libro impreso sigue considerándose como una fuente prioritaria para el estudio y la investigación, sin embargo, los estudiantes que son la mayoría de la muestra; dijeron que prefieren las bases de datos y los libros electrónicos.

### 5.8. Pertinencia

Esta variable se midió reuniendo los programas de estudio de las diferentes carreras impartidas en el Campus Liberia. Los resultados fueron los siguientes:

**Gráfico 9**  
**Pertinencia de la colección de libros con respecto a los programas de estudio, Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional, 2010**



En el gráfico 9 se muestra una gran cantidad de documentos referenciados en los programas de estudio (85%) que **no** se encuentran en la colección de la Biblioteca del Campus Liberia y solamente el 15% sí están. Este dato es muy valioso porque

da a conocer una deficiencia de la colección en relación con los programas de estudio.

Es importante resaltar, que la colección de la Biblioteca del Campus Liberia contiene un total de 4.697 títulos, Matriz 1 (Apéndice 2), de los cuales solamente 340 títulos son utilizados como soporte bibliográfico en los programas de estudio (Matriz 2, Apéndice 2), mientras que la gran mayoría, 4.357 títulos no son tomados en cuenta por los académicos como fuente de consulta a la hora de desarrollar los cursos, lo que denota una falta de interacción entre académicos y Biblioteca.

### 5.9. Idioma y tipología documental

En la variable de idioma y tipología documental utilizada por los académicos y su relación con la colección, los resultados fueron los siguientes:

- **Idioma:**

**Cuadro 23**  
**Idioma más utilizado por los académicos en los programas de estudio y su relación con la colección de libros impresos**  
**Biblioteca del Campus Liberia de la Universidad Nacional,**  
**2009-2010**

PROGRAMAS DE ESTUDIO			COLECCIÓN DE LIBROS IMPRESOS		
Idioma	Frecuencia	Porcentaje	Idioma	Frecuencia	Porcentaje
Español	1750	80,0	Español	8022	94,1
Inglés	444	20,0	Inglés	475	5,6
			Francés	23	0,3
<b>Total</b>	<b>2194</b>	<b>100</b>		<b>8520</b>	<b>100</b>

En el cuadro 23 se puede apreciar que en los programas de estudio se establecen solamente dos idiomas, siendo el idioma español el que predomina con un 80%, luego está el idioma inglés con un porcentaje de un 20%, por lo tanto se considera que el idioma preferido por los docentes es el español. Al comparar esta variable con la colección de libros de la Biblioteca del Campus Liberia se denota que el idioma de los documentos es principalmente el idioma español, también, este dato sería muy positivo porque estaría acorde con los programas de estudio, sin embargo, en el área de inglés solamente hay un 5,6% de la colección que resulta ser muy bajo porque en el Campus se ofrecen dos carreras en Inglés que son: Enseñanza del inglés e Inglés conversacional más la carrera de Turismo, por lo que el porcentaje en este idioma no satisface las necesidades de un grupo de usuarios. Lo mismo se observó en las opiniones dadas en los cuestionarios, lo que significa que este idioma también es requerido por los usuarios. Al relacionar esta información con la variable “pertinencia” se observó que existe una debilidad en la colección porque gran parte de los documentos referenciados en los programas de estudio no existen en esta.

- **Tipología documental:**

La tipología documental preferida por los académicos en los programas de estudio es el libro impreso, a continuación se presentan los resultados:

**Cuadro 24**  
**Tipología documental más utilizada por los académicos**  
**en los programas de estudio y su relación con la colección**  
**Biblioteca del Campus Liberia, Universidad Nacional,**  
**2009-2010**

PROGRAMAS DE ESTUDIO			COLECCIÓN DOCUMENTAL		
Tipología	Frecuencia	Porcentaje	Tipología	Frecuencia	Porcentaje
Libros	2141	97,5	Libros	8520	79,2
Revistas impresas	26	1,2	Revistas impresas	1062	10,0
Vídeo o disco compacto	23	1,1	Vídeo o disco compacto	489	4,5
Otros	4	0,2	Otros	683	6,3
<b>Total</b>	<b>2194</b>	<b>100</b>		<b>10754</b>	<b>100</b>

En el cuadro 24 se puede apreciar que el formato más utilizado por los académicos en los programas de estudio, es el libro en un gran porcentaje con un 97.5%. La otra tipología mencionada son: revistas, videos y documentos pero en un mínimo porcentaje. Al relacionar estos datos con la tipología documental de la colección se muestra un resultado similar ya que la colección de la Biblioteca del Campus Liberia está conformada en su gran mayoría por libros con un 79,2%. Sin embargo, en la variable "Pertinencia" se pudo comprobar que existen muchos vacíos en las diferentes áreas, por lo tanto, se requiere fortalecer la colección para que esté acorde con los planes curriculares del Campus.

### 5.10. Áreas temáticas

Con esta variable se dan a conocer las áreas temáticas que presentan debilidad en la colección documental, a continuación se describen esas áreas:

**Cuadro 25**  
**Áreas temáticas de los documentos que no están**  
**en la colección según los programas de estudio,**  
**Biblioteca del Campus Liberia, Universidad Nacional,**  
**2010**

ÁREAS TEMÁTICAS	Frecuencia absoluta	Porcentaje
000 Generalidades	165	9
100 Filosofía y psicología	227	12
200 Religión	10	1
<b>300 Ciencias Sociales</b>	<b>654</b>	<b>35</b>
<b>400 Lenguas</b>	<b>306</b>	<b>17</b>
500 Ciencias naturales y matemáticas	59	3
600 tecnología (Ciencias aplicadas)	229	12
700 Las artes (Bellas artes y artes decorativas)	95	5
800 Literatura y retórica	93	5
900 Geografía e historia	16	1
<b>Total</b>	<b>1854</b>	<b>100</b>

De acuerdo con los datos mostrados en el cuadro 25, las áreas temáticas de los documentos referenciados en los programas de estudio que no se encuentran en la colección, son principalmente: el área 300- Ciencias Sociales con un 35%, esta área es una de las principales en el currículo universitario porque gran parte de las carreras impartidas en el Campus Liberia se ubican dentro de ella. El área 400- Lenguas tiene un porcentaje de 17%, este dato es relevante porque en el Campus se imparten dos carreras: inglés conversacional y enseñanza del inglés. Igualmente ocurre con el área 600- Tecnología (Ciencias Aplicadas) que integra las temáticas de administración, gerencia, planificación estratégica, liderazgo,

turismo, hotelería, gastronomía, entre otras, esta es un área que tiene un alto índice de uso, es una fortaleza de la colección, sin embargo, como se observa existe un faltante considerable de documentos. Asimismo, el área 100- Filosofía y Psicología también presenta debilidad. De acuerdo con los resultados del análisis y relacionando estos datos con la variable “uso de los documentos por área temática” se puede deducir que en algunas áreas en que el uso es bajo obedece, a que existe un faltante considerable en las colecciones, por lo tanto, no cubren las necesidades informativas específicas de los usuarios con respecto a los programas de estudio.

#### **5.11. Documentos utilizados en los programas de estudio que no se encuentran en la colección**

Al analizar los documentos utilizados por los académicos en los programas de estudio como literatura de apoyo a los cursos de las diferentes carreras (Matriz 2), se observó que la mayoría (85%) no se encuentran en la colección de la Biblioteca del Campus Liberia, lo cual se pudo comprobar esto en la variable “pertinencia”. Estos resultados son muy significativos porque al conocerse esta realidad se ve que existe un desbalance entre los documentos que posee la biblioteca y los documentos referenciados en los planes curriculares, con el inconveniente de que las demandas y necesidades de información por parte de los usuarios no están cubiertas, es un indicador de que existe una debilidad en la colección documental. En este sentido se elaboró un listado con todos los títulos referenciados (ver Matriz 2, Apéndice 2, hoja de trabajo “Listado no existen”) y que no se encuentran en la colección, lo cual puede ser de gran ayuda para la adquisición de documentos.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La evaluación de la colección de libros impresos de la Biblioteca del Campus Liberia se enfocó al desarrollo y mejoramiento de esta colección, mediante un estudio a profundidad con una amplia representación de la realidad de la colección en cuanto al uso, el crecimiento, la exhaustividad, la actualidad, la calidad, el idioma, el estado físico, la tipología, la pertinencia y el estudio de las áreas temáticas, desde dos líneas investigativas: la colección in situ y los programas de estudio.

A continuación se presentan las conclusiones y las recomendaciones del estudio:

#### **Conclusiones:**

1. El uso de la colección de libros impresos por parte de los usuarios es muy bajo, lo cual es un aspecto “negativo” de la Biblioteca. Con los datos obtenidos en la evaluación se determinó que los usuarios: estudiantes, académicos y administrativos no hacen uso de la colección, ni en la parte académica ni en la lectura recreativa, por tanto, los recursos son subutilizados en algunas áreas en un alto porcentaje. Por otra parte, se determinó que los usuarios prefieren usar más la Internet que consultar la Biblioteca.

2. Las áreas temáticas en las que más circularon los libros en el período estudiado fueron la de Ciencias Sociales y la de Tecnología (Ciencias aplicadas), lo que demuestra un amplio interés por estas temáticas que también son las más favorecidas por la cantidad de libros disponibles, con base en estos resultados se califican estas como áreas núcleo de la colección, por ser las que encierran la mayoría de los programas de estudio del Campus Liberia.

3. Se identificaron también áreas muy débiles en la colección de libros, las cuales circularon muy poco como es el caso del área de Filosofía y Psicología, el área de Lenguas, el área de Las artes, Bellas Artes y Artes decorativas, siendo las más bajas, el área de Literatura y retórica con un 3% y el área de Religión que circuló solamente el 0,01% en un año.

4. En cuanto a la disponibilidad de volúmenes por título se determinó que solamente tres áreas temáticas disponen de dos o más volúmenes, éstas son: el área de Generalidades (Investigación, Informática, etc.), el área de Ciencias Sociales y el área de Lenguas, considerándose un aspecto negativo para las áreas que son más consultadas por los usuarios.

5. Con relación a la calidad de la colección: la exhaustividad fue considerada por los usuarios como positiva, lo mismo sucedió con el contenido, en las respuestas de los usuarios se apreciaron porcentajes altos en la opción de “bueno” y “muy bueno” aspecto muy favorable para la Biblioteca, sin embargo, se pudo observar que estos usuarios utilizaban muy poco la biblioteca.

6. El incremento anual de la cantidad de libros en títulos y volúmenes fue positivo, ya que el crecimiento se dio en todas las áreas temáticas exceptuando el área de Religión que es un área inactiva y por lo tanto no requiere de inversión. En este caso se debe considerar el presupuesto asignado al Campus Liberia y el precio de los libros que aumenta cada año. En cuanto al área de las Artes, Bellas Artes y Artes decorativas llama la atención el incremento por ser un área que no tiene representación en el Campus, mientras que el área de Lenguas que sí tiene dos carreras tuvo un incremento más bajo de adquisición por la modalidad de compra.

7. En la actualidad de la colección se determinó que está desactualizada en más de la mitad, ya que un 65% de los documentos poseen fecha de publicación anterior al año 2001, concentrándose la mayoría entre los años de 1990 al 2000.



Esta situación interfiere directamente en las necesidades del usuario que busca información pertinente y actualizada.

8. La preferencia de los usuarios es el idioma español, lo mismo se ratifica en los documentos citados por los académicos en los programas de estudio. Asimismo, se evidenció como segundo idioma de interés el inglés. Esta información es muy valiosa porque esta área presenta debilidad según los datos obtenidos. Por otra parte la colección de libros en su gran mayoría está en idioma español, lo cual es un problema porque algunas carreras necesitan tener una excelente colección en inglés.

9. La tipología documental preferida por los usuarios son los libros impresos, así se determinó en las respuestas dadas en los cuestionarios, lo mismo se observó en los documentos referenciados por los académicos en los programas de estudio. En cuanto a la colección documental de la Biblioteca del Campus Liberia la misma está compuesta mayoritariamente por libros impresos (79%) por lo que resulta favorable para los usuarios.

10. Sobre el estado físico de los documentos, se concluye que la colección de libros se encuentra en buen estado físico, según la observación directa, sin embargo, se pudo comprobar que existen documentos con algún daño físico, o sea, en regular o mal estado, se determinó al hacer la inspección de la obra interna y externamente, en algunos casos estaban despegados, manchados, con hongos, hojas sueltas o descuadernados. En los cuestionarios, los usuarios consideraron que la colección se encontraba en regular estado.

11. En cuanto al grado de satisfacción de los usuarios el resultado se considera positivo ya que los estudiantes, los académicos y los administrativos dicen estar satisfechos, medianamente satisfechos y muy satisfechos con la colección en un alto porcentaje, sin embargo, existe un porcentaje de estudiantes que dicen estar insatisfechos, este es un dato valioso que debe ser tomado en consideración pues

se presume que podría ser por los vacíos que presentan algunas áreas temáticas en relación con la oferta académica del Campus.

12. Sobre las necesidades de información, los usuarios dieron prioridad a las temáticas que tienen estrecha relación con el currículo universitario del Campus como: administración, finanzas, turismo, pedagogía, gestión de proyectos, inglés conversacional, informática, enseñanza del inglés, gestión educativa, violencia intrafamiliar, tácticas de motivación, derecho general, geografía, cartografía y geología, desarrollo agrícola en Guanacaste, literatura infantil, solución de conflictos, derechos humanos, diversidad cultural, matemáticas, gerencia de proyectos, innovación tecnológica, administración de procesos productivos, investigación pedagógica y organización comunal.

13. Se determinó que un alto porcentaje (85%) de los documentos citados en los programas de estudio no se encuentran en la colección y muchos de estos tampoco se encuentran en el Sistema de Información Documental de la UNA (SIDUNA), por lo tanto, la colección **no es pertinente** en ninguna de las áreas temáticas ya que en todas presenta vacíos o falta de documentos de apoyo al currículo universitario, lo que afecta negativamente a los usuarios a la hora de cubrir sus necesidades informativas.

14. Se comprobó que las áreas temáticas que presentan debilidad en la colección de la Biblioteca del Campus Liberia con respecto a los programas de estudio son: en primer lugar el área de Ciencias Sociales; en segundo lugar, Lenguas; en tercer lugar, Tecnología (Ciencias Aplicadas) y en cuarto lugar, Filosofía y Psicología. Las otras áreas también presentaron debilidad, pero en menor porcentaje. Esta información es sumamente importante porque se da un parámetro de las áreas que hay que fortalecer según su relación con el uso y con los planes de estudio del Campus.

**Recomendaciones:**

1. Implementar estrategias de atracción de usuarios mediante el uso de los recursos tecnológicos, ampliar el servicio de alerta, las charlas de inducción, hacer uso de las redes sociales (Facebook, twitter, blogs, etc.) para promocionar los servicios y las nuevas adquisiciones con el fin de que exista un canal de comunicación entre la Biblioteca y los usuarios, donde puedan también expresar sus inquietudes y necesidades. Se reitera la necesidad de abrir espacios para valorar la divulgación mediante una campaña de concientización con respecto al hábito de la lectura recreativa y la importancia que tiene al ser un aspecto que enriquece culturalmente al ser humano como ser integral.

2. Promover el uso de la colección sobre todo en las áreas que se perfilan como débiles, por lo que se recomienda que la Biblioteca del Campus Liberia incursione en el sistema de estantería abierta, en donde los usuarios tengan la oportunidad de revisar en la colección uno a uno los documentos que son de su interés.

3. Enriquecer las áreas fuertes con nuevas adquisiciones, tanto en títulos como en volúmenes, sobre todo en las áreas de mayor demanda para que hayan más de dos volúmenes por título pues a pesar de que son áreas con un alto índice de uso también se determinó que tienen algún tipo de carencia. Las áreas de poco uso o áreas débiles que sí aplican en la oferta académica, se recomienda reforzarlas con material actualizado y pertinente, según los requerimientos de los usuarios con el fin de que se conviertan en áreas fuertes. No se recomienda invertir el presupuesto en las áreas débiles que no forman parte de la oferta académica.

4. Atender a los requerimientos de los usuarios, adquiriendo principalmente documentos en español e igualmente incrementar los títulos y volúmenes en inglés, solventando las necesidades curriculares de las carreras que se imparten.

5. Realizar un expurgo para retirar de la colección aquellos documentos que estén desactualizados, según la disciplina científica, así como aquellos que presenten mal estado o pérdida de información, con el fin de ir depurando la colección para dar el debido mantenimiento, dejando solamente los recursos bibliográficos adecuados y que estén en buenas condiciones físicas. Esta medida contribuye a que haya un equilibrio entre calidad y cantidad en la colección y una mejor organización del espacio.

6. Fomentar el uso de las publicaciones periódicas tanto en formato impreso como las suscritas en bases de datos como soporte documental en los programas académicos ya que contienen información actualizada y representan un rubro muy alto dentro del presupuesto del SIDUNA.

## **Recomendaciones generales de interés en relación con la investigación**

### **1. A la dirección del SIDUNA**

Implementar procesos de evaluación en las bibliotecas del SIDUNA, para lograr detectar debilidades y fortalezas, con el fin de realizar una mejora continua de la calidad en los servicios, utilizando entre otros métodos, indicadores de desempeño de normas internacionales, con lo cual se haría un uso más eficiente de las estadísticas que se recogen cada día en el sistema ALEPH.

Instruir a quien corresponda la creación de un manual de indicadores de desempeño, haciendo uso de la Norma ISO11620 que sirva como una

herramienta para la normalización del proceso de evaluación en cada una de las áreas de las bibliotecas del SIDUNA, que contribuya a una mejor calidad en la gestión bibliotecaria.

## **2. A la Jefatura de la Biblioteca del Campus Liberia**

Hacer evaluaciones periódicas que podrían ser cada año, con el fin de realizar mejoras a nivel de Biblioteca, estas comprenderían dos aspectos:

- La evaluación de la colección por área temática y por otra parte,
- La evaluación de los servicios que se brindan con el fin de medir la satisfacción de los usuarios.

Hacer una revisión de las políticas de selección y adquisición de material documental de la Biblioteca del Campus Liberia con la participación de un equipo multidisciplinario que incluya a la Coordinadora de la Biblioteca, los coordinadores de cada una de las carreras y una representación estudiantil, con el fin de realizar un trabajo conjunto en donde puedan externar sus opiniones y recomendaciones, como partícipes activos en el desarrollo de las colecciones, dando prioridad a la oferta académica del Campus.

## **3. A la Dirección Académica**

Sensibilizar a los académicos para que exista una mejor coordinación entre estos y la Biblioteca que contribuya a una adecuada selección y adquisición de recursos bibliográficos óptimos, según las necesidades informativas de los usuarios en relación con la literatura de apoyo de los planes de estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado, A. (2010). *Gestión de colecciones*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- Arévalo, J., Echeverría, M. J. y Martín, S. (1999). La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación. En: *Programa Institucional de Calidad, Indicadores en la universidad: información y decisiones*. Seminario llevado a cabo en la Universidad de León, España.
- ALA. (1989). *Guide to the evaluation of library collections*. Chicago, ALA
- Alba, A. (1998). *Currículo: crisis, mito y perspectivas*. Buenos Aires, Argentina: Miño y Dávila.
- Arguedas, S., Bermúdez, Y., Campos, J., Marín, R., y Rojas, M. (2003). *Evaluación del área de Ciencias Aplicadas (600 Dewey) de la colección de la Biblioteca "Joaquín García Monge"*. (Tesis para optar al grado de Licenciatura en Bibliotecología). Documentación e Información. Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.
- Arias, J. (2008). Evaluación de las colecciones de una biblioteca pública. Análisis comparado con otras bibliotecas colombianas y extranjeras. *Investigación Bibliotecológica*, 22 (45), 127-128.
- Arriola, O. (2006). *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de gestión de calidad*. México: Colegio Nacional de Bibliotecarios.
- Arroyo, E. (2007). *Estándares de calidad para unidades de información*. (Tesis para optar al grado de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Universidad de Costa Rica. San José

Azofeifa, I. (2009). *Guía para la investigación y desarrollo de un tema*. San José, Costa Rica : Editorial de la Universidad de Costa Rica.

Barahona, B. (2009). *Informe de labores 2009*. Liberia, Costa Rica: Biblioteca del Campus Liberia.

Barrantes, R. (2006). *Investigación: un camino al conocimiento: un enfoque cualitativo y cuantitativo*. San José, Costa Rica: EUNED.

Biblioteca Joaquín García Monge. (2013). *Requerimientos de información Institucional para la autoevaluación de carreras*. Heredia, Costa Rica: La Biblioteca.

Bolaños, M. L., Carazo, E. y Cruz, S. (1992). *Evaluación de la colección de libros del área de Ciencias Sociales de la Biblioteca de la Sede de Occidente*. (Tesis para optar al grado de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Brenes, A. (2004). *Los trabajos finales de graduación: su elaboración y presentación en las Ciencias Sociales*. San José, Costa Rica: EUNED.

Busha, C. y Harter, S. (1990). *Métodos de investigación en bibliotecología: técnicas e interpretación*. México: UNAM.

Cagnoli, R. (sf). *Evaluación de la biblioteca universitaria. Aspectos básicos a considerar en el proceso de examinar la eficacia de la biblioteca*. Recuperado el 10 de agosto del 2010 desde:  
<http://www.amicus.udesa.edu.ar/documentos/pdf/Evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20biblioteca%20universitaria.pdf>.

Caravia, S. (1995). *La biblioteca y su organización*. España: Ediciones Trea.

- Castellanos, N. (1997). *Importancia de la biblioteca de la colección. Estudio de caso Biblioteca Central USAC*. (Tesis de Licenciatura en Bibliotecología). Guatemala. Recuperado el 10-12-2010 desde: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07\\_0853.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07_0853.pdf)Editorial.
- Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales (Perú). (2008). *Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias*. Perú : COBUN. Recuperado el 10 de agosto del 2010 desde: <https://docs.google.com/file/d/0B77GYeo1UwT2MGM3YTJkMWItYjkzMy00MTcwLTk3ODMtZTQ2ZjdmMzgxM2I2/edit?hl=en&pli=1>.
- Consejo de Rectores de universidades chilenas. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. (2001). *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*. Santiago: CABID. Recuperado el 15 de marzo de 2011 desde: [cabid.ucv.cl/files/estandares/standares.PDF](http://cabid.ucv.cl/files/estandares/standares.PDF).
- Contreras, F. (sf). *Medición, evaluación y acreditación de la calidad de los servicios de las unidades de información*. Recuperado el 10 de agosto de 2010 desde: [http://eprints.rclis.org/7013/1/8\\_6.pdf](http://eprints.rclis.org/7013/1/8_6.pdf).
- Currás, E. (1988). *La información en sus nuevos conceptos: ciencias de la documentación*. Madrid, Costa Rica: Paraninfo.
- Chaves, R. (2005). ISO 9000 y el control de los documentos. *Bibliotecas*, 23 (3), 47-64.
- Delgado, E... [et al.] (1988). *Evaluación de la colección de Ciencias Sociales de la Biblioteca "Joaquín García Monge"*. (Tesis para optar al grado de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.



- Eco, H. (2001). *Cómo se hace una tesis: técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura*. Barcelona, España: Gedisa.
- Escobar, S. (2006). *Cotización de colecciones bibliotecarias: fundamentos y procedimientos para una valoración*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- Fallas, S. (2003). *Utilización del catálogo en línea del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional por los usuarios de la Biblioteca "Joaquín García Monge": grado de conocimiento*. (Tesis para optar al grado de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación). Universidad Nacional. Heredia, Costa Rica.
- Flores, M. L. (2004). Formación de colecciones en las bibliotecas del siglo XXI. *Revista AIBDA*, 25 (2), 1-16.
- Fuentes, J. J. (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Asturias: Trea.
- Fushimi, M. (2010). *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- Gimeno, J. (2009). Calidad bibliotecaria: los indicadores como herramientas de medición. *Revista chilena de Bibliotecología*, 2, 1-20
- Gimeno, J. (2008). *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- Gómez, J. (1998). *La biblioteca universitaria*. En: L. Orera. *Manual de biblioteconomía*, 363- 378. Madrid, España: Editorial Síntesis.

- Gómez, J. (1999). *Biblioteconomía: conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Gómez, J. A. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Gómez, M. (2000). *Elementos de estadística descriptiva*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Gorman, G. E. (1992). *Acquisition and collection development for libraries*. Australia, Australian Studies: Mansell.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2003). *Metodología de la investigación*. México DF: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF: McGraw-Hill.
- Herrera Morillas, J. L. (2003). *Estudio del préstamo general y de los préstamos especiales en las bibliotecas universitarias españolas a través de sus normativas y reglamentos*. Recuperado el 15 de marzo del 2010 desde: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/140/194>.
- Instituto Politécnico Nacional, Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información. (2002). *Normatividad: ISO 11620: 1998 (E)*. México: CGBSI. Recuperado el 01 de abril del 2011 desde: [http://www.cyta.com.ar/elearn/bases/material/material\\_archivos/11620ipn.htm](http://www.cyta.com.ar/elearn/bases/material/material_archivos/11620ipn.htm).
- International Organization for Standardization. (1998). *ISO 11620: Information and documentation – Library performance indicators*. Ginebra, Suecia: ISO.

Lancaster, W. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid, España: ANABAD.

Lancaster, W. (1978). *Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información*. París, Francia: UNESCO.

Lau, J. (2002). Calidad y acreditación, fruto de una administración integral. *Gaceta Universitaria*, 17 (148), 8.

Lezcano, S. (2012). *Catálogo de proyectos y oferta académica*. Liberia, Costa Rica: Sede Regional Chorotega, UNA.

López, J. (2004). *Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación*. Madrid, España: Síntesis.

Madrigal, A. y Ruiz, C. (2007). *Gestión de la Oferta Académica de la Sede Chorotega acorde a las necesidades y demandas educativas y empresariales de la provincia de Guanacaste*. (Tesis para optar al grado de Maestría en Gestión Educativa con énfasis en Liderazgo). Universidad Nacional. Heredia, Costa Rica.

Masíssimo, A. (2002). Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias U(I): métodos basados en el estudio de la colección. *Anales de documentación*, 5, 245-272.

Masíssimo, A. (2004). Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (II): métodos basados en el uso de la colección. *Anales de documentación*, 7, 171-183.

McClure, N., y otros (1991). *Manual de planificación para bibliotecas: sistemas y procedimientos*. Madrid, España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

- Méndez, L. (1997). *Evaluación de la colección de libros del área de ciencias sociales, de la Biblioteca de la Sede de Guanacaste de la Universidad de Costa Rica*. (Tesis para optar el grado de licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Universidad de Costa Rica. San José.
- Menin, O. (2002). *Pedagogía y universidad: currículo, didáctica y evaluación*. Buenos Aires, Argentina: Homo Sapiens.
- Miguel, S. y González, C. (2010). *Guía metodológica para la evaluación de colecciones*. Recuperado el 15 marzo del 2011 desde: <http://evacol.fahce.unlp.edu.ar>.
- Moreno, D. (2005). *Interpretación de la norma ISO9001-2000 para obtener el certificado de calidad en bibliotecas*. México D.F.: Universidad del Valle de México: Colegio Nacional de Bibliotecas.
- Negrete, M. C. (2003). *El desarrollo de colecciones y la selección de recursos en la biblioteca universitaria*. México: UNAM, CUIB.
- Negrete, M. C. (1988). *La selección de materiales documentales en el desarrollo de colecciones*. México: UNAM, CUIB.
- Núñez, B. (1974). *Hacia la universidad necesaria*. EUNA: Heredia, Costa Rica
- Ordoñez, S., Zamora, N., Barahona, B. y Góngora, M. (2006). *Plan de desarrollo estratégico*. Liberia, Costa Rica.
- Orera, L. (2005). *La biblioteca universitaria: análisis de su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis

- Pérez, A. (2002). La evaluación de colecciones: métodos y modelos. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 25, 321-360.
- Pérez, A. (2001). *El desarrollo de colecciones: evaluación en las bibliotecas universitarias españolas*. (Tesis doctoral Dpto. de Biblioteconomía y Documentación de Granada). España
- Pérez, G. (2002). *Investigación cualitativa: retos e interrogantes II. Técnicas y análisis de datos*. Madrid, España: Editorial La Muralla.
- Pérez, R. (2010). *Indicadores de desempeño ISO 11620 y UNE 50137 para la gestión bibliotecológica en las bibliotecas médicas de hospitales desconcentrados de la provincia de San José*. (Tesis para optar al grado de magister en Bibliotecología y Estudios de la Información con énfasis en Gerencia de la Información). Universidad de Costa Rica. San José.
- Ray, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, 3, 139-153.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española (DRAE)*. Recuperado el 02 de enero del 2013 desde: <http://lema.rae.es/drae/?val=idioma>.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 02 de enero de 2013 desde: <http://lema.rae.es/drae/?val=normatividad>.
- Rodríguez, A. y Arguedas, A. (2005). *Estrategia de formación de usuarios utilizando metodología participativa: caso estudiantes de Trabajo Social en la Sede Occidente*. (Tesis para optar al grado de Licenciatura). Universidad de Costa Rica, San José.

- Rojas, F. (1990). *Evolución de la desconcentración geográfica-regional de la Universidad Nacional 1986-1990*. Heredia, Costa Rica: Dpto. de Publicaciones, UNA.
- Rosales, J. (1996). *El reto de UNA regionalización*. Heredia, Costa Rica: EFUNA.
- Ruiz, A. (2001). *La educación superior en Costa Rica: tendencias y retos en un nuevo escenario histórico*. San José, Costa Rica: CONARE.
- Sánchez, G. (2005). La evaluación de bibliotecas universitarias: una estrategia metodológica. *El Profesional de la Información*, 14 (3), 4-14.
- SINAES. (2000). Manual de acreditación oficial de carreras de grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior. Recuperado el 10 demayo del 2010 desde: <http://www.sinaes.ac.cr/>.
- Stubbs, E. A. (2004). Indicadores de desempeño: naturaleza, utilidad y construcción. *Ciencia da informacao*, 33 (1), 149-154. Recuperado el 3 de diciembre del 2010 desde: <http://www.ibict.br/cienciadainformacao/include/getdoc.php?id=360&article=70&mode=pdf>.
- Tardón, E. (1999). Gestión y evaluación de colecciones. Selección y adquisición. *Information world en español: el profesional de la información*, 8 (4), 22-28.
- Thompson, J. y Carr, R. (1990). *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Madrid, España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Uclés, R. (2001). La acreditación de programas educativos. *Imágenes*, 7 (10), 261-267.

Universidad Nacional. (1993). *Estatuto Orgánico*. Heredia, Costa Rica: UNA, Departamento de Publicaciones.

Universidad Nacional. (2008). *Sitio web*. Recuperado el 02 de marzo del 2011 desde: <http://www.una.ac.cr/>.

# Apéndice 1

## Cuestionario No. 1

### Dirigido a los Estudiantes de la Sede Regional Chorotega, Campus Liberia

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre la colección de libros de la Biblioteca del Campus Liberia, con el fin de llevar a cabo el trabajo final de graduación para optar a la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación.

La información que usted nos brinde será tratada con estricta confidencialidad. De antemano le agradecemos su colaboración y su objetividad al responder las preguntas.

---

#### Instrucciones:

- Marque con (x) de acuerdo al ítem elegido.
- Cuando se le solicite complete información requerida.

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. Sexo: ( ) F ( ) M

3. Posee trabajo remunerado: ( ) Sí ( ) No

a. 1/4 tiempo ( )



- b. 1/2 tiempo
- c. Tiempo completo

4. ¿Qué carrera estudia?

---

5. Lugar de procedencia:

6. Con qué frecuencia utiliza la colección de libros de la Biblioteca del Campus Liberia.

- a. Mucho  Todos los días
- b. Regular  Tres veces a la semana
- c. Poco  Un día a la semana
- d. Muy poco  (menos de 4 veces al mes)
- e. No la usa (¿Por qué?)

---



---



---

7. ¿Está usted satisfecho (a) con la colección de libros de la biblioteca?

- a. Muy satisfecho (a)
- b. Medianamente satisfecho (a)
- c. Satisfecho (a)
- d. Poco satisfecho (a)
- e. Insatisfecho (a) ¿Por qué?

---



---



---

8. Encuentra la información que necesita para realizar sus tareas e investigaciones

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

9. Con respecto a sus necesidades de información, indique, ¿cuáles son las temáticas de su interés? ( puede marcar más de una)

- a. Administración
- b. Finanzas
- g. Inglés conversacional
- h. Turismo

- |                         |     |                              |     |
|-------------------------|-----|------------------------------|-----|
| c. Pedagogía            | ( ) | i. Humanidades (Historia,    |     |
| d. Gestión Educativa    | ( ) | Literatura, Filosofía, etc.) | ( ) |
| e. Informática          | ( ) | j. Violencia intrafamiliar   | ( ) |
| f. Enseñanza del Inglés | ( ) | k. Gestión de proyectos      | ( ) |
| l. Otras. ¿Cuáles?      |     |                              |     |
- 
- 

10. Considera que el grado de exhaustividad de la información; contenida en los documentos que usted consulta en la Biblioteca es:

- |                           |     |
|---------------------------|-----|
| a. Muy apropiado          | ( ) |
| b. Medianamente Apropiado | ( ) |
| c. Apropiado              | ( ) |
| d. Poco apropiado         | ( ) |
| e. Inapropiado ¿Por qué?  | ( ) |
- 
- 

11. Indique el idioma o los idiomas en los que requiere la información que solicita en la Biblioteca (puede marcar varios, numerando de 1 en adelante en orden de preferencia)

- |              |     |
|--------------|-----|
| a. Español   | ( ) |
| b. Inglés    | ( ) |
| c. Francés   | ( ) |
| d. Portugués | ( ) |
| e. Otro:     | ( ) |

Especifique \_\_\_\_\_

12. ¿Cuál es el tipo de documento que requiere para sus actividades académicas? (Enumere en orden de prioridad, de 1 en adelante)

- |  |     |
|--|-----|
| a. Libros  | ( ) |
| b. Publicaciones periódicas  | ( ) |
| c. Tesis   | ( ) |
| d. Películas, documentales, etc.<br>(Videograbaciones o videodiscos –DVD–)                 | ( ) |
| e. Texto e imágenes en disco compacto<br>(Recursos electrónicos)                           | ( ) |
| f. Diccionarios, enciclopedias, diccionarios<br>especializados, etc. (Obras de referencia) | ( ) |
| g. Grabaciones sonoras (Música)  | ( ) |
| h. Bases de datos en línea y libros electrónicos<br>(Recursos electrónicos en línea)       | ( ) |

i. Otros. ¿Cuáles?

---



---

13. Considera que el estado físico de los libros solicitados por usted a la Biblioteca del Campus Liberia se encuentra: (Puede marcar varias opciones)

- Mutilado       Rayado       Descuadernado       Hongos  
 (faltan partes)  
 Despegado       Sin empaste       Roto       Manchado  
 Buen estado       Otro.

Comente

---



---

14. Indique cuáles temas específicos se deberían adquirir o mejorar en la colección de libros del campus Liberia.

---



---



---



---

15. ¿Cómo califica el contenido de los libros que consulta?

- a. Muy bueno      ( )  
 b. Bueno      ( )  
 c. Regular      ( )  
 d. Malo      ( )  
 e. Pésimo ¿Por qué?      ( )

---



---



---

16. Indique cuál es el tipo de documento que se debería adquirir para mejorar la colección documental de la Biblioteca del Campus Liberia (Enumere en orden de prioridad, de 1 en adelante)

- a. Libros      ( )  
 b. Publicaciones periódicas      ( )  
 c. Tesis      ( )  
 d. Películas, documentales, etc.  
 (Videgrabaciones o videodiscos –DVD-)      ( )  
 e. Texto e imágenes en disco compacto  
 (Recursos electrónicos)      ( )

- f. Diccionarios, enciclopedias, diccionarios  
especializados, etc. (Obras de referencia) ( )
  - g. Grabaciones sonoras (Música) ( )
  - h. Bases de datos en línea y libros electrónicos ( )  
(Recursos electrónicos en línea)
  - i. Otros ¿Cuáles?
- 
- 

Muchas gracias

## Cuestionario No. 2

### Dirigido a los académicos de la Biblioteca del Campus Liberia

El presente cuestionario tiene como objetivo investigar en qué medida la colección de libros de la Biblioteca del Campus Liberia, responde a sus necesidades informativas.

La información que usted brinde es confidencial y será utilizada en el trabajo de graduación para optar al título de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación.

Agradecemos su colaboración y objetividad a la hora de responder las preguntas.

Instrucciones:

- Marque con (x) de acuerdo al ítem elegido.
- Cuando se le solicite complete información requerida.

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. Sexo: ( ) F ( )

3. ¿Cuántos años tiene de laborar para la Universidad Nacional?

\_\_\_\_\_

4. a. Grado académico

\_\_\_\_\_

b. Especialidad

\_\_\_\_\_

5. Carrera que imparte

---

6. Su jornada laboral es de

- a. 1/4 tiempo ( )
- b. 1/2 tiempo ( )
- c. Tiempo completo ( )

7. ¿Con qué frecuencia utiliza usted la colección de libros de la Biblioteca del Campus Liberia?

- a. Mucho ( ) Todos los días
  - b. Regular ( ) tres veces a la semana
  - c. Poco ( ) un día a la semana
  - d. Muy poco ( ) (menos de 4 veces al mes)
  - f. No la usa ( )  
(¿Por qué?)
- 
- 
- 

8. Como docente o investigador envía usted sugerencias a la biblioteca para la adquisición de material bibliográfico.

- a. Sí ( )
  - b. No ¿Por qué? ( )
- 
- 
- 

Si lo hace, ¿cuál es la respuesta del personal de la Biblioteca?

---

---

---

9. Consulta previamente la colección de libros de la biblioteca Campus Liberia para la elaboración del programa de los cursos que usted imparte.

- a. Sí ( )
  - b. No. ¿Por qué? ( )
- 
- 
- 

10. Encuentra la información que necesita para realizar sus labores académicas e investigaciones:

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

11. Con respecto a sus necesidades de información, indique cuáles son las temáticas de su interés (puede marcar más de una)

- |                         |                          |  |                          |
|-------------------------|--------------------------|--|--------------------------|
| a. Administración       | <input type="checkbox"/> | g. Inglés conversacional                               | <input type="checkbox"/> |
| b. Finanzas             | <input type="checkbox"/> | h. Turismo   | <input type="checkbox"/> |
| c. Pedagogía            | <input type="checkbox"/> | i. Humanidades (Historia, Literatura, Filosofía, etc.) | <input type="checkbox"/> |
| d. Gestión Educativa    | <input type="checkbox"/> | j. Violencia intrafamiliar                             | <input type="checkbox"/> |
| e. Informática          | <input type="checkbox"/> | k. Gestión de proyectos                                | <input type="checkbox"/> |
| f. Enseñanza del Inglés | <input type="checkbox"/> |  |                          |
| l. Otras ¿Cuáles?       |                          |  |                          |

12. Considera que el grado de exhaustividad de la información; contenida en los documentos que usted consulta en la Biblioteca es:

- a. Muy apropiado
- b. Medianamente apropiado
- c. Apropiado
- d. Poco apropiado
- d. Inapropiado. Por qué?

13. Indique el idioma o los idiomas en los que requiere la información que solicita en la Biblioteca (puede marcar varios, numerando de 1 en adelante en orden de preferencia)

- a. Español
  - b. Inglés
  - c. Francés
  - d. Portugués
  - e. Otro:
- Especifique

14. ¿Cuál es el tipo de documento que requiere para sus actividades académicas? (Enumere en orden de prioridad, de 1 en adelante)

- a. Libros ( )
- b. Publicaciones periódicas ( )
- c. Tesis ( )
- d. Películas, documentales, etc.  
(Videograbaciones o videodiscos –DVD-) ( )
- e. Texto e imágenes en disco compacto  
(Recursos electrónicos) ( )
- f. Diccionarios, enciclopedias, diccionarios  
especializados, etc. (Obras de referencia) ( )
- g. Grabaciones sonoras (Música) ( )
- h. Bases de datos en línea y libros electrónicos ( )  
(Recursos electrónicos en línea)
- i. Otros ¿Cuáles?

---



---



---

15. Considera que el estado físico de los libros solicitados por usted a la Biblioteca del Campus Liberia se encuentra: (Puede marcar varias opciones)

- Mutilado       Rayado       Descuadernado       Hongos  
**(faltan partes)**  
 Despegado       Sin empaste       Roto       Manchado  
 Buen estado       Otro

Comente

---



---



---

16. Indique cuáles temas específicos se deberían adquirir o mejorar en la colección de libros del campus Liberia.

---



---



---

17. ¿Cómo califica el contenido de los libros que consulta?

- a. Muy bueno ( )
  - b. Bueno ( )
  - c. Regular ( )
  - d. Malo ( )
  - e. Pésimo. ( )
- ¿Por qué?

---

---

18. Indique cuál es el tipo de documento que se debería adquirir para mejorar la colección documental de la Biblioteca del Campus Liberia (Enumere en orden de prioridad, de 1 en adelante)

- a. Libros
  - b. Publicaciones periódicas
  - c. Tesis
  - d. Películas, documentales, etc.  
(Videograbaciones o videodiscos –DVD-)
  - e. Texto e imágenes en disco compacto  
(Recursos electrónicos)
  - f. Diccionarios, enciclopedias, diccionarios  
especializados, etc. (Obras de referencia)
  - g. Grabaciones sonoras (Música)
  - h. Bases de datos en línea y libros electrónicos  
(Recursos electrónicos en línea)
  - i. Otros ¿Cuáles?
- 
- 

19. ¿Está usted satisfecho (a) con la colección de libros de la biblioteca?

- g. Muy satisfecho (a)
  - h. Medianamente satisfecho (a)
  - i. Satisfecho (a)
  - j. Poco satisfecho (a)
  - k. Insatisfecho (a) ¿Por qué?
- 
- 
- 

Muchas Gracias



### Cuestionario No. 3

#### Dirigido a los funcionarios administrativos de la Biblioteca del Campus Liberia

El presente cuestionario tiene como objetivo investigar en qué medida la colección de libros de la Biblioteca del Campus Liberia, responde a sus necesidades informativas.

La información que usted brinde es confidencial y será utilizada en el trabajo de graduación para optar al título de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación.

Agradecemos su colaboración y objetividad a la hora de responder las preguntas.

Instrucciones:

- Marque con (x) de acuerdo al ítem elegido.
- Cuando se le solicite complete información requerida.

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. Sexo: ( ) F ( ) M

3. ¿Cuántos años tiene de laborar para la Universidad Nacional?

\_\_\_\_\_

4. Puesto que ocupa:

\_\_\_\_\_

¿A dónde? \_\_\_\_\_

5. Lugar donde vive:

---



---

6. ¿Con qué frecuencia utiliza la colección de libros de la Biblioteca del Campus Liberia?

- |              |                          |                           |
|--------------|--------------------------|---------------------------|
| a. Mucho     | <input type="checkbox"/> | Todos los días            |
| b. Regular   | <input type="checkbox"/> | Tres veces a la semana    |
| c. Poco      | <input type="checkbox"/> | Un día a la semana        |
| d. Muy poco  | <input type="checkbox"/> | (Menos de 4 veces al mes) |
| e. No la usa | <input type="checkbox"/> |                           |
- ¿Por qué?

---



---

7. ¿Está usted satisfecho (a) con la colección de libros de la biblioteca?

- |                                |                          |
|--------------------------------|--------------------------|
| a. Muy satisfecho (a)          | <input type="checkbox"/> |
| b. Medianamente satisfecho (a) | <input type="checkbox"/> |
| c. Satisfecho (a)              | <input type="checkbox"/> |
| d. Poco satisfecho (a)         | <input type="checkbox"/> |
| e. Insatisfecho (a) ¿Por qué?  | <input type="checkbox"/> |

---



---

8. Encuentra la información que necesita para realizar sus tareas e investigaciones

- |                 |                          |
|-----------------|--------------------------|
| a. Siempre      | <input type="checkbox"/> |
| b. Casi siempre | <input type="checkbox"/> |
| c. A veces      | <input type="checkbox"/> |
| d. Casi nunca   | <input type="checkbox"/> |
| e. Nunca        | <input type="checkbox"/> |

9. Con respecto a sus necesidades de información, indique cuáles son las temáticas de su interés ( puede marcar más de una)

- |                         |                          |  |                          |
|-------------------------|--------------------------|--|--------------------------|
| a. Administración       |                          |  |                          |
| b. Finanzas             | <input type="checkbox"/> | h. Turismo   | <input type="checkbox"/> |
| c. Pedagogía            | <input type="checkbox"/> | i. Humanidades (Historia, Literatura, Filosofía, etc.) | <input type="checkbox"/> |
| d. Gestión Educativa    | <input type="checkbox"/> | j. Violencia intrafamiliar                             | <input type="checkbox"/> |
| e. Informática          | <input type="checkbox"/> | k. Gestión de proyectos                                | <input type="checkbox"/> |
| f. Enseñanza del Inglés | <input type="checkbox"/> |  |                          |

g. Inglés conversacional ( )      l. Otras ¿Cuáles? ( )

---



---



---

10. Considera que el grado de exhaustividad de la información; contenida en los libros que usted consulta en la Biblioteca es:

- a. Muy apropiado ( )
- b. Medianamente apropiado ( )
- c. Apropiado ( )
- d. Poco apropiado ( )
- e. Inapropiado. ¿Por qué? ( )

---



---



---

11. Indique el idioma o los idiomas en los que requiere la información que solicita en la Biblioteca (puede marcar varios, numerando de 1 en adelante en orden de preferencia)

- a. Español ( )
- b. Inglés ( )
- c. Francés ( )
- d. Portugués ( )
- e. Otro: ( )

Especifique \_\_\_\_\_

12. ¿Cuál es el tipo de documento que requiere para sus actividades académicas? (Enumere en orden de prioridad, de 1 en adelante)

- a. Libros ( )
- b. Publicaciones periódicas ( )
- c. Tesis ( )
- d. Películas, documentales, etc.  
(Videograbaciones o videodiscos –DVD-) ( )
- e. Texto e imágenes en disco compacto  
(Recursos electrónicos) ( )
- f. Diccionarios, enciclopedias, diccionarios  
especializados, etc. (Obras de referencia) ( )
- g. Grabaciones sonoras (Música) ( )
- h. Bases de datos en línea y libros electrónicos ( )  
(Recursos electrónicos en línea)

i. Otros ¿Cuáles?

---



---



---

13. Considera que el estado físico de los libros solicitado por usted a la Biblioteca del Campus Liberia se encuentra: (Puede marcar varias opciones)

- Mutilado (faltan partes)     
  Rayado     
  Descuadernado     
  Hongos  
 Despegado     
  Sin empaste     
  Roto     
  Manchado  
 Buen estado     
  Otro

Comente

---



---



---

14. Indique cuáles temas específicos se deberían adquirir o mejorar en la colección de libros del campus Liberia.

---



---



---

15. ¿Cómo califica el contenido de los libros que consulta?

- a. Muy bueno      ( )  
 b. Bueno      ( )  
 c. Regular      ( )  
 d. Malo      ( )  
 e. Pésimo ¿Por qué? ( )

---



---

16. Indique cuál es el tipo de documento que se debería adquirir para mejorar la colección documental de la Biblioteca del Campus Liberia (Enumere en orden de prioridad, de 1 en adelante)

- a. Libros ( )
  - b. Publicaciones periódicas ( )
  - c. Tesis ( )
  - d. Películas, documentales, etc.  
(Videograbaciones o videodiscos –DVD-) ( )
  - e. Texto e imágenes en disco compacto  
(Recursos electrónicos) ( )
  - f. Diccionarios, enciclopedias, diccionarios  
especializados, etc. (Obras de referencia) ( )
  - g. Grabaciones sonoras (Música) ( )
  - h. Bases de datos en línea y libros electrónicos ( )  
(Recursos electrónicos en línea)
  - i. Otros ¿Cuáles?
- 
- 

Muchas gracias

# Apéndice 2

**(FORMATO DIGITAL)**









## Apéndice 3

**VARIABLE “NECESIDADES DE INFORMACIÓN”****LISTADO DE TEMÁTICAS DE INTERÉS  
(por orden de prioridad)**

---

Administración	134
Finanzas	102
Turismo	65
Pedagogía	31
Gestión de Proyectos	28
Humanidades	26
Inglés Conversacional	24
Informática	23
Enseñanza del Inglés	18
Gestión Educativa	12
Violencia Intrafamiliar	13

---

**LISTADO DE TEMÁTICAS A ADQUIRIR  
A SOLICITUD DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS  
(por estrato)**

**ESTUDIANTES:**

---

Administración de Empresas
Economía y finanzas
Informática general
Inglés y turismo
Tácticas de motivación
Derecho general
Geografía, cartografía y geología
Pedagogía didáctica
Desarrollo agrícola en Guanacaste
Literatura infantil
Solución de conflictos

---

**ACADÉMICOS:**

---

Economía, Finanzas y Contabilidad
Derechos humanos y Diversidad cultural
Gerencia de proyectos
Inglés técnico
Psicopedagogía y Educación especial
Turismo
Matemáticas
Innovación tecnológica
Administración de procesos productivos
Investigación pedagógica
Organización Comunal

---

**ADMINISTRATIVOS:**

---

Secretariado

Diccionario idiomas variados

Innovación tecnológica

Gestión de proyectos

Material turístico (videos)

Estadística

Material audiovisual

---

## Apéndice 4

**LISTADO DE TIPOLOGÍA DOCUMENTAL SOLICITADA  
POR LOS USUARIOS PARA SER ADQUIRIDA  
(por estrato)**

**ESTUDIANTES:**

---

Base de datos en línea y libros electrónicos (Recursos electrónicos en línea)

Libros

Tesis

Diccionarios, enciclopedias, diccionarios especializados, etc.

Películas, documentales, etc.

Publicaciones Periódicas

Grabaciones sonoras (Música)

Texto e imágenes en disco compacto (Recursos electrónicos)

---

**ACADÉMICOS:**

---

Libros

Películas, documentales, etc.

Base de datos en línea y libros electrónicos (Recursos electrónicos en línea)

Grabaciones sonoras (Música)

Publicaciones Periódicas

Diccionarios, enciclopedias, diccionarios especializados, etc.

Tesis

Texto e imágenes en disco compacto (Recursos electrónicos)

Organización Comunal

---

**ADMINISTRATIVOS:**

---

Películas, documentales, etc.

Libros

Publicaciones periódicas, etc.

Diccionarios, enciclopedias, diccionarios especializados, etc.

Bases de datos en línea electrónicos (Recursos electrónicos en línea)

Tesis

Grabaciones sonoras (Música)

Texto e imágenes en disco compacto (Recursos electrónicos)

---