

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

***Evaluación de la colección bibliográfica impresa (400 Dewey) de  
la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras de la  
Universidad Nacional, Costa Rica***

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

Sustentante:  
De La O Ruíz Marianela

Heredia, Costa Rica  
Agosto, 2020

## **TRIBUNAL EVALUADOR**

---

M. B. Bibiana Núñez Alvarado  
Decana de la Facultad de Filosofía y Letras

---

Máster Karla Rodríguez Salas  
Directora de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

---

Máster Hilda Ortiz Díaz  
Tutora del Trabajo Final de Graduación

---

Licda. Paula Montero Cordero  
Lectora del Trabajo Final de Graduación

---

Licda. Jorleny Valerio Villalobos  
Lectora del Trabajo Final de Graduación

## Dedicatoria

*Dedico este trabajo a Dios, por darme la fuerza necesaria e inspirar mi espíritu para la conclusión de este proyecto de investigación.*

*A mi madre, Amalia, por su valentía y perseverancia, por estar a mi lado durante cada lucha dada y sobre todo por los grandes sacrificios.*

*A mi hermana, Mirllana, a mis sobrinos, Ana Luisa y Andrés, los amo.*

*“Nada de lo que tengo  
es por suerte,  
**se lo debo a la  
bondad de Dios.”***

## Agradecimientos

*A mi querida alma mater, por ofrecerme la oportunidad y el espacio donde crecer como profesional.*

*A la tutora Hilda Ortiz Díaz y en especial a las lectoras Paula Montero Cordero y Jorleny Valerio Villalobos, por el apoyo, compromiso, dedicación y por contribuir a enriquecer y guiar la investigación con base en sus experiencias.*

*A los estudiantes, personal docente y administrativo de la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje, por su buena disposición en cada momento para brindarme la información necesaria para fundamentar esta investigación.*

*Al personal administrativo y docente de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, por su comprensión y apoyo en este largo proceso y por haber sido parte importante en mi formación académica.*

*A Olguita y doña Ligia, colegas de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, por la atención y palabras de aliento que me dieron en cada momento.*

*A Joselyn Navarro Cruz, estudiante de Bibliotecología mi más sincero agradecimiento por ofrecerme su valiosa colaboración y ayuda desinteresada.*

*A Karen Chacón Araya, profesora e investigadora del Programa Estado de la Nación, por ser tan concreta en sus aportes y por el tiempo dedicado.*

*A Luis Diego Salas Campos, del Laboratorio de idiomas de la FFL, por su cooperación generosa en cada momento.*

*A todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron en la realización de este trabajo.*

*A todos los que en algún momento me preguntaron por mi tesis y me dieron ánimo para seguir adelante.*

*¡Gracias!*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1. EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA.....	1
1.2. ESTADO DEL CONOCIMIENTO .....	5
1.3. OBJETIVOS .....	11
1.3.1. <i>Objetivo general</i> .....	11
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	11
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>12</b>
2.1. BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.....	12
2.1.1. <i>Características</i> .....	13
2.1.2. <i>Función</i> .....	13
2.1.3. <i>Usuarios</i> .....	14
2.1.4. <i>Servicios</i> .....	15
2.2. BIBLIOTECA ESPECIALIZADA.....	16
2.2.1. <i>Comunidad usuaria</i> .....	17
2.2.2. <i>Servicios</i> .....	17
2.2.3. <i>Recurso humano</i> .....	18
2.2.4. <i>Colección</i> .....	19
2.3. DESARROLLO DE COLECCIONES .....	20
2.3.1. <i>Selección</i> .....	22
2.3.2. <i>Adquisición</i> .....	23
2.4. EVALUACIÓN DE COLECCIONES .....	25
2.4.1. <i>Finalidad de la evaluación de las colecciones</i> .....	25
2.4.2. <i>Métodos usuales para la evaluación de colecciones</i> .....	27
2.4.2.1. <i>Pertinencia de la colección</i> .....	28
2.4.2.2. <i>Uso frecuente de la colección</i> .....	28
2.4.2.3. <i>Actualización de la colección</i> .....	29
2.4.2.4. <i>Estado físico de la colección</i> .....	29
2.4.2.5. <i>Satisfacción de los usuarios</i> .....	30

2.4.2.6. <i>Confiabilidad del Catálogo</i> .....	31
2.5. UNIVERSIDAD NACIONAL, COSTA RICA .....	32
2.6. FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL .....	32
2.7. BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS (BFFL).....	33
2.7.1. <i>Misión</i> .....	33
2.7.2. <i>Visión</i> .....	34
2.7.3. <i>Objetivos de la BFFL</i> .....	34
2.7.4. <i>Servicios y recursos de información de la BFFL</i> .....	35
2.7.5. <i>Colección y área temática de la BFFL</i> .....	35
2.7.6. <i>Población usuaria</i> .....	37
2.8. CATÁLOGO PÚBLICO DE ACCESO EN LÍNEA (OPAC) .....	37
2.8.1. <i>Importancia</i> .....	38
2.8.2. <i>Puntos de acceso</i> .....	38
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>40</b>
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	40
3.3. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN .....	41
3.3.1. <i>Sujetos de información</i> .....	41
3.3.1.1. <i>Población</i> .....	41
3.3.1.2. <i>Muestra</i> .....	42
3.3.2. <i>Fuentes de información</i> .....	45
3.4. CUADRO DE VARIABLES.....	45
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	51
3.5.1. <i>Encuesta</i> .....	51
3.5.2. <i>Observación directa</i> .....	54
3.5.3. <i>Análisis de contenido</i> .....	55
3.6. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	55
3.6.1. <i>Alcances de la investigación</i> .....	56
3.6.2. <i>Limitaciones</i> .....	57

<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>59</b>
4.1. PERFIL DE LA POBLACIÓN USUARIA CONSULTADA .....	59
4.2. PERTINENCIA DE LA COLECCIÓN .....	61
4.3. USO DE LA COLECCIÓN.....	63
4.4. ACTUALIDAD DE LA COLECCIÓN .....	72
4.5. ESTADO FÍSICO DE LA COLECCIÓN .....	79
4.6. SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN USUARIA .....	83
4.7. CONFIABILIDAD DEL OPAC.....	88
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>94</b>
5.1. CONCLUSIONES.....	94
5.2. RECOMENDACIONES .....	98
<b>CAPÍTULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>103</b>
<b>APÉNDICES.....</b>	<b>112</b>
APÉNDICE 1.....	113
APÉNDICE 2.....	117
APÉNDICE 3.....	122
APÉNDICE 4.....	123
APÉNDICE 5.....	124
<b>ANEXOS .....</b>	<b>129</b>
ANEXO 1 .....	130
ANEXO 2.....	131

## Lista de cuadros

### CUADRO 1

Cantidad de estudiantes matriculados por carrera. Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje .....42

### CUADRO 2

Distribución porcentual de estudiantes por carrera para la muestra. Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje .....44

### CUADRO 3

Pertinencia de la colección impresa 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, según opiniones de estudiantes y docentes de la ELCL .....61

### CUADRO 4

Cantidad de libros impresos de la colección 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, prestados por año.....65

### CUADRO 5

Uso de la colección de libros impresos 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, según percepción de estudiantes y docentes de la ELCL ...66

### CUADRO 6

Motivos por los cuales los estudiantes encuestados no utilizan los libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras .....68

### CUADRO 7

Motivos por los cuales los docentes encuestados no utilizan los libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras .....69

### CUADRO 8

Frecuencia de uso de colección impresa 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, por parte de estudiantes y docentes de la ELCL .....71

### CUADRO 9

Consulta a docentes sobre si utilizaron con anterioridad la colección de los libros impresos del área 400 Dewey de la BFFL, para preparar la lección o elaborar el programa de los cursos que imparten .....72

CUADRO 10

Actualidad de la colección impresa del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, según percepción de estudiantes y docentes encuestados .....73

CUADRO 11

Consulta a docentes sobre si envían sugerencias bibliográficas a la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, para actualizar su área de especialización .....74

CUADRO 12

Actualidad de la colección impresa 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, según fecha de publicación .....75

CUADRO 13

Actualidad de la colección impresa 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, según fechas de publicación por décadas.....76

CUADRO 14

Actualidad de la colección impresa 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, según área de especialización y años de publicación 2010-2019 .....77

CUADRO 15

Actualidad de la colección impresa 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, según área de especialización, publicadas antes del 2010 .....78

CUADRO 16

Percepción de estudiantes y docentes sobre el estado físico de los libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Leguaje de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras .....80

CUADRO 17

Estado físico de la colección impresa 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras .....81

CUADRO 18

Cantidad de libros en buen estado, según área de especialización, de la colección 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras .....81

CUADRO 19

Cantidad de libros en mal estado, por área de especialización, de la colección 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.....82

CUADRO 20

Satisfacción de las necesidades de información, según percepción de los estudiantes y docentes de la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje, con respecto a los libros impresos 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.....83

CUADRO 21

Cantidad de libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje que posee la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras en relación con el área de estudio, según opinión de estudiantes y docentes de la ELCL.....85

CUADRO 22

Satisfacción en el uso del Catálogo Público de Acceso en Línea (OPAC) a la hora de localizar los libros del área de interés de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.....86

CUADRO 23

Lista de libros ingresados a ALEPH de la colección 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras .....89

CUADRO 24

Correcciones internas y externas realizadas a los libros impresos de la colección 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.....91

## Tabla de siglas

<i>ALEPH</i>	Automated Library and Expandable Program Hebrew
ALFIN	Alfabetización informacional
BFFL	Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras
CID	Centro de Información y Documentación
CRAI	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación
ELCL	Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje
FFL	Facultad de Filosofía y Letras
OPAC	<i>Online Public Access Catalog</i> (Catálogo Público de Acceso en Línea)
PDC	Política de Desarrollo de Colecciones
REBIUN	Red de Bibliotecas Universitarias Españolas
SIBDI	Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (UCR)
SIGB	Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas
SIDUNA	Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional
SINAES	Sistema de Nacional de Acreditación de la Educación Superior
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales)
TIC	Tecnologías de Información y Comunicación
UNA	Universidad Nacional
UNIBE	Universidad de Iberoamérica

## Resumen ejecutivo

La biblioteca universitaria se convierte en un apoyo clave de información para el aprendizaje y la creación de nuevos conocimientos de los miembros de la comunidad universitaria a la que pertenece. En este sentido, poseer una colección actualizada y acorde con las necesidades de información de los usuarios es vital, por lo que su evaluación permanente permitirá conocer el estado actual y tomar las decisiones que sean necesarias para cumplir con los propósitos académicos y de investigación.

En el marco de esta premisa, este trabajo presenta la evaluación realizada a los libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje (400 Dewey) de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional, Costa Rica, con la finalidad de determinar las siguientes variables: su pertinencia, estado físico, actualidad, grado de satisfacción, uso de la colección y el grado de confiabilidad en el Catálogo Público de Acceso en Línea.

Esta investigación es descriptiva y de enfoque mixto. La población estuvo constituida por 823 estudiantes y 68 académicos de la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje, asimismo, se realizó una muestra estratificada por carrera para un total de 262 alumnos. Los 3,316 ejemplares correspondientes al área 400 Dewey fungieron como la principal fuente de información en el trabajo de campo. Entre los instrumentos empleados para la recopilación de los datos están: el cuestionario, la matriz y la hoja de cotejo.

Finalmente, se exponen algunos aspectos que pueden mejorarse, pero también criterios positivos que se señalan de la colección. De este modo, se espera que este trabajo sirva como referencia y de apoyo en las decisiones administrativas, ya que muestra el panorama actual de la colección analizada en correlación con las variables que fundamentan este estudio.

*Palabras clave: Desarrollo de colecciones- Evaluación de la colección - Bibliotecas universitarias- Bibliotecas especializadas.*

## Abstract

The university library becomes a key information support for learning and for creating new knowledge for the members of the university community it belongs to. In this regard, having an updated collection consistent with the information needs of users is essential. Therefore, its permanent assessment will allow knowing its current status in order to make decisions required to fulfill any academic and research purpose.

Within the framework of this premise, this work presents the assessment made to printed books from the Literature and Language area (400 Dewey) at the Library of the Facultad de Filosofía y Letras (Faculty of Philosophy and Literature) of Universidad Nacional, Costa Rica (National University, Costa Rica), in order to determine the following variables: relevance, physical condition, update, degree of satisfaction, use of the collection, and the degree of reliability in the Online Public Access Catalog.

This is a descriptive research with a mixed-methods approach. The population was composed of 823 students and 68 professors from the Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje (School of Literature and Languages). Moreover, a stratified sample per major was made -for a total of 262 students. The 3,316 books corresponding to the 400 Dewey area served as the main information source in the field work. Questionnaires, the matrix, and checklists are among the resources used for collecting data.

Finally, some aspects that can be improved and some positive criteria from the collection are presented. Consequently, this work is expected to serve as reference and support in administrative decisions since it shows the current situation of the collection analyzed regarding the variables that support this study.

*Keywords: Development of collections - Assessment of collections – University Libraries – Special Libraries*

## Résumé analytique

La bibliothèque universitaire devient un support d'information clé pour l'apprentissage et la création de nouvelles connaissances pour les membres de la communauté universitaire à laquelle elle appartient. En ce sens, il est essentiel de disposer d'une collection mise à jour qui tienne compte des besoins d'information des utilisateurs ; son évaluation permanente permettra ainsi d'effectuer un état des lieux dans le but de prendre les décisions qui s'imposent pour répondre aux objectifs universitaires et de recherche.

Dans le cadre de cette prémisse, cet article est une présentation de l'évaluation faite des livres imprimés de la section Littérature et Sciences du Langage (400 Dewey) de la Bibliothèque de la Faculté de Philosophie et Lettres de l'Université nationale, Costa Rica (Universidad Nacional, Costa Rica), afin de déterminer les variables suivantes : pertinence, état physique, actualité, degré de satisfaction, utilisation de la collection et degré de fiabilité du Catalogue public d'accès en ligne.

Cette recherche est descriptive et se veut une approche mixte. La population était composée de 823 étudiants et 68 universitaires de l'École de Littérature et de Sciences du langage. Un échantillon stratifié par filière a également été mis en place auprès de 262 étudiants au total. Les 3316 exemplaires correspondant à la section des 400 Dewey ont été notre principale source d'information pour réaliser ce travail de terrain. Les outils utilisés pour la collecte des données incluent: le questionnaire, la matrice et la feuille de comparaison.

Enfin, certains aspects susceptibles d'être améliorés y sont présentés, sans oublier des critères positifs qui sont également mis en évidence concernant la collection. Ce travail devrait ainsi servir de référence et de point d'appui aux décisions administratives puisqu'il montre le panorama actuel de la collection analysée en corrélation avec les variables sous-tendant cette étude.

*Mots-clés: Développement des collections - Évaluation de la collection - Bibliothèques universitaires - Bibliothèques spécialisées*

# CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. El problema y su importancia

Poseer colecciones actualizadas y de calidad es fundamental para que la biblioteca cumpla con los objetivos de responder a las demandas y necesidades de información de la comunidad usuaria a la que sirve. De esta manera, la evaluación de colecciones representa uno de los elementos que reviste mayor importancia dentro del proceso de desarrollo de colecciones, por lo que es fundamental realizar un detallado plan sobre la evaluación de las colecciones en las unidades de información.

Por lo tanto, para que una biblioteca o unidad de información especializada responda acertadamente a las necesidades de información de sus usuarios, es indispensable que posean colecciones de calidad, más que de cantidad; además deben, garantizar y ofrecer información actualizada y, para ello, es conveniente que realicen evaluaciones de su acervo bibliográfico periódicamente.

Justamente, este estudio se concentra en la evaluación que comprende la colección bibliográfica impresa del área 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (BFFL), de la Universidad Nacional (UNA), Costa Rica, la cual será descrita más adelante. Esta unidad de información juega un papel fundamental en la formación académica de su población usuaria, convirtiéndose en un apoyo para la docencia, la investigación y la extensión.

Bajo este contexto, se hace referencia a la definición que concibe la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) (2013, p.1), sobre biblioteca universitaria, la cual considera que funge como:

[...] un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la universidad/ institución en su conjunto (...) La biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en

los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la universidad/institucionales, realizando las actividades que esto implica de forma sostenible y socialmente responsable.

Asimismo, además de ser una biblioteca universitaria, también se considera una biblioteca especializada “[...] cuya colección está centrada en una materia o sector concreto del conocimiento, la ciencia o la técnica” (Gómez, 2002, p. 333). Por su parte, Vellosillo (2002, p. 380) define este tipo de unidades de información como “[...] aquellas bibliotecas, centros de documentación o centros de información que aglutinan, tratan y difunden información relativa a un tema o a un grupo de temas afines”.

Aunado a lo anterior, se puede añadir que por la misión de apoyo a la enseñanza, investigación y extensión, es vital un mayor financiamiento y una mejor planificación del desarrollo de las colecciones, las cuales deben incluir evaluaciones regulares de estas, con el fin de que las bibliotecas puedan ofrecer servicios especializados a sus investigadores o profesionales y, de este modo, cumplir los objetivos institucionales.

Continuando con este orden de ideas, los autores, Solimine, Di Domenico y Pérez (2010, p. 106), consideran que las evaluaciones frecuentes de la colección, se realizan con el “[...] fin de actualizar constantemente y revisar periódicamente el material poseído, sobre la base, también y no sólo, de los datos relativos de uso”. Asimismo, según estos mismos autores, otros resultados beneficiosos que se derivan de la evaluación periódica de los documentos radican en que, en vez de descartar, se decida adquirir, lo cual ayudaría a eliminar el material envejecido, se resolverían problemas de espacios y se valorizarían las diferentes funciones que las obras pueden asumir con el paso del tiempo (Solimine et al., 2010).

El párrafo anterior nos da una visión clara sobre el impacto que tiene la evaluación de las colecciones en la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad universitaria a la cual pertenece la biblioteca, constituyéndose en un

punto fundamental para poder dar el rendimiento deseado, ya que con una colección obsoleta y desequilibrada la biblioteca no tiene razón de ser.

De acuerdo con los conceptos anteriores, el propósito primordial del desarrollo de colecciones es poseer documentos renovados y en cantidad necesaria para que cubran las necesidades de información de los usuarios. Así pues, la misión por excelencia de la biblioteca universitaria es la de proveer servicios de información que respondan a los objetivos de la docencia y la investigación de la comunidad universitaria. En este sentido, la colección de una biblioteca es el recurso informativo más valioso para cumplir con dichos objetivos, por lo que es importante su evaluación para determinar la relevancia, actualización y el nivel de satisfacción que los usuarios tengan de la biblioteca; además, de determinar la calidad en la formación académica e investigación que se desarrollan en la institución.

Tomando en consideración todo lo anterior, se eligió realizar la evaluación de la colección de libros impresos de Literatura y Ciencias del Lenguaje (400 Dewey), de la BFFL, la cual se encuentra ubicada en el Campus Omar Dengo de la UNA, Costa Rica. Esta biblioteca posee una colección general de veintisiete mil ciento treinta y ocho (27138) ejemplares, según indicó la jefa de la unidad de información Jorleny Valerio Villalobos (comunicación personal, 31 de enero, 2020).

Los motivos fundamentales por los cuales se eligió evaluar la colección del área 400 Dewey son los siguientes:

- Es una colección que responde a las necesidades de información de los estudiantes y académicos de la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje (ELCL), la cual es una de las unidades académicas que posee la población estudiantil más grande de la FFL y por lo tanto tienen mayor demanda.
- Esta escuela posee la acreditación de las carreras de Bachillerato en la Enseñanza del Inglés y Bachillerato en la Enseñanza del Francés, por lo que se debe contar con material pertinente y actualizado.

- Es una colección muy dinámica, ya que responde a las necesidades de información tanto de los estudiantes propios de la escuela, como de usuarios de otras carreras, quienes deben matricular Inglés Integrado para poder cumplir con la malla curricular y graduarse.
- El área 400 Dewey también responde a la comunidad usuaria de los cursos de servicios que ofrece la escuela.
- Los libros impresos en estudio se mantienen en constante actualización por los métodos de aprendizajes que se utilizan en algunos cursos y que cambian con frecuencia.

A partir de los resultados que se generen de esta evaluación, se trabajaría en la mejora de la prestación de los servicios. Además, serviría como parámetro para analizar el estado de la colección en estudio, lo que permitirá una apropiada planificación del desarrollo de colecciones de acuerdo con la misión y objetivos de la biblioteca.

Asimismo, servirá como un referente para las personas implicadas en la selección, adquisición, compra, descarte y expurgo de los materiales bibliográficos de la biblioteca, pues el indicador uso de la colección arrojaría información que refleje los títulos que se deben fortalecer, así como aquellos que se pueden retirar de la colección. Del mismo modo, permitirá valorar la colección a partir de una serie de instrumentos que proyectan información objetiva, confiable y que sirva como apoyo para la toma de decisiones. Por otro lado, se puede tomar como criterio para evitar adquirir más material bibliográfico del que permite la política institucional y realizar el descarte de la información obsoleta. Además, otro beneficio que aportaría dicha evaluación es la de poseer una colección de calidad y cantidad racional de acuerdo con los planes curriculares, proyectos académicos y proyectos de extensión.

Por lo tanto, con esta investigación se pretende dar respuesta a las siguientes interrogantes:

- ¿El área de libros impresos del acervo bibliográfico (400 Dewey) de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional, es pertinente para quienes la utilizan?
- ¿Cuál es el uso frecuente de los libros impresos (400 Dewey) de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras?
- ¿Se encuentra actualizada la colección bibliográfica impresa (400 Dewey), de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras?
- ¿Cuál es el estado físico actual de la colección de libros impresos (400 Dewey) de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras?
- ¿La colección de libros impresos (400 Dewey) satisface las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional?
- ¿Existe confiabilidad entre la información que aparece en el OPAC y lo existente en la estantería del acervo bibliográfico?

## 1.2. Estado del Conocimiento

Con el propósito de conocer qué se ha escrito sobre evaluación de colecciones, se revisaron los trabajos de investigación relacionados con este tema, y se eligieron los que se consideraron más pertinentes para el objeto de estudio de esta práctica.

Al respecto, Arroyo y Chanto (2017), realizaron una investigación titulada *“Evaluación de la colección de libros impresos de ciencias sociales (300 Dewey) de la Biblioteca Luis Ferrero Acosta, Sede Regional del Pacífico, Universidad de Costa Rica”*. Este estudio se enmarca en los enfoques cuantitativos y cualitativos, de tipo descriptivo. Entre sus variables se encuentran: el grado de satisfacción, frecuencia de uso, pertinencia y el estado físico de la colección. Los sujetos estudiados fueron estudiantes matriculados en la carrera de: Dirección de Empresas, Administración Aduanera, Enseñanza del Inglés, Enseñanza del Castellano y Literatura, Bibliotecología (forma parte de las carreras de Ciencias Sociales) y Estudio Generales. La principal fuente de información son los libros de la colección del área de Ciencias Sociales (300 Dewey) y se evaluaron un total de 5603 libros. La

información fue recolectada utilizando los siguientes instrumentos: entrevistas para el encargado y el personal de la biblioteca, hoja de cotejo en la que se incluye datos como signatura, código de barras, año de publicación y factor de daños por causas ambientales - deterioro por insectos, moho, oxidación y humedad- y cuestionarios para estudiantes y docentes.

Asimismo, Campos y Marchena (2015), en su estudio *Evaluación de la colección de libros impresos de la Biblioteca del Campus Liberia, Sede Regional Chorotega, Universidad Nacional*, se plantearon los siguientes objetivos generales: 1. Evaluar la colección de libros impresos de la Biblioteca del Campus Liberia, Sede Regional Chorotega de la Universidad Nacional. 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. Para dar respuestas a estos objetivos, se eligió una muestra estratificada por carrera de 219 estudiantes, 42 académicos y 21 funcionarios administrativos. La principal fuente de información fueron 8520 libros de la colección de libros impresos y 2194 referencias bibliográficas de los programas de estudio de las diferentes carreras del Campus Liberia. En la recuperación de la información se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos: el cuestionario, la observación directa, matrices e indicadores de rendimiento basados en la norma ISO11620.

Igualmente, González (2013), en su trabajo *Evaluación de la colección de libros de Filosofía (100 Dewey) en la biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional*, realiza la evaluación debido a la unificación de las colecciones del Centro de Documentación e Información del Departamento de Filosofía (CEDIF), el Centro de Información y Documentación en Estudios de la Mujer (CIDEM) y el acervo documental de las unidades académicas e institutos de la Facultad de Filosofía, por lo que los objetivos se enfocaron en determinar si dicha unificación satisfizo las necesidades de información de los usuarios. El análisis concluyó (en términos generales) que los estudiantes y académicos se encuentran satisfechos con la colección de Filosofía, ya que siempre la pueden utilizar, encuentran lo que necesitan y es adecuada a sus necesidades de información.

Finalmente, se recomienda que la biblioteca sea evaluada periódicamente, debido a que la actualización constante y la supervisión del material que ofrecen las bibliotecas son de valor indiscutible para los usuarios.

A su vez, Montero (2012), en *Evaluación de la colección de las publicaciones periódicas de la Biblioteca Especializada Clemencia Conejo de la Escuela de Ciencias del Movimiento Humano y Calidad de Vida de la Universidad Nacional*, se centra en realizar un diagnóstico de la colección y, posteriormente, en la evaluación de esta. Como resultados generales, se determina de este estudio que la colección de publicaciones periódicas es poco utilizada, se encuentra desactualizada, en su mayoría no están indexadas, algunos títulos están incompletos, no están catalogadas, su divulgación es poca o nula entre la comunidad de usuarios y no son pertinentes de acuerdo con los trabajos finales de graduación y programas de estudios.

Debido a lo anterior, y según los datos arrojados en el diagnóstico, se recomienda que la biblioteca firme convenios con instituciones similares en el tema para conseguir intercambio o donaciones de revistas vigentes y actualizadas con el objetivo de fortalecer la colección. Por otra parte, se sugiere el procesamiento documental y la indización de los títulos restantes para que sean agrupados por áreas temáticas y, así, ponerlas a disposición de los usuarios. Además, se propone una serie de medios para la difusión de las revistas; por ejemplo, las redes sociales como *Facebook*, entre otros. Finalmente, se sugieren estrategias para motivar a los académicos y estudiantes a incluir en sus investigaciones el uso de referencias bibliográficas de publicaciones periódicas.

Por otro lado, Sánchez (2010), en su estudio de maestría *Gestión de colecciones: evaluación de los libros de la colección general de la Biblioteca Carlos Monge Alfaro de la Universidad de Costa Rica*, evaluó la colección considerando el tamaño y su uso de esta. De la investigación se origina el *Manual de evaluación de colecciones de libros para las bibliotecas del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información* (SIBDI), tomando en cuenta los siguientes tres aspectos:

obsolescencia, tamaño y uso, con el fin de que estas tres variables puedan ser consideradas de forma individual o las tres conjuntamente, según las necesidades particulares de cada biblioteca del sistema.

Del mismo modo, Zúñiga (2007) realizó una investigación titulada *Evaluación de la pertinencia de la colección de libros de medicina del Centro de Información y Documentación (CID) "Fernando Flores Banuet" con los programas de curso de la carrera de medicina de la Universidad de Iberoamérica (UNIBE)*. Su estudio se concentró principalmente en la pertinencia de la colección del área de Ciencias de la Salud en relación con la información contenida en los programas de estudios. Este trabajo se enfoca desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa. Los sujetos de estudio fueron el director del CID, docentes y estudiantes de bachillerato y licenciatura del área de Medicina, cuya muestra se distribuyó de la siguiente manera: 64 docentes, 440 estudiantes de bachillerato y 43 estudiantes de licenciatura.

Por su parte, Arguedas, Bermúdez, Campos, Marín y Rojas (2003) desarrollan un estudio titulado *Evaluación del área de ciencias aplicadas (600 Dewey) de la colección de la Biblioteca Joaquín García Monge*. Este análisis se sustenta en que esta parte de la colección nunca antes se había evaluado; además, la Dirección de la Biblioteca Joaquín García Monge sugirió la necesidad de evaluar esta sección por la rápida evolución que estaba experimentando, debido a la cantidad de estudiantes que cursan carreras relacionadas con las ciencias aplicadas. Este trabajo se propuso tres objetivos generales: 1. Determinar su calidad, actualidad, grado de satisfacción de los usuarios, uso y pertinencia en relación con las necesidades de los usuarios. 2. El estado físico de la colección. 3. Determinar la confiabilidad del catálogo público (OPAC) en el área ya antes mencionada.

Entre los resultados finales y generales arrojados se tiene que: la bibliografía existente no es pertinente; la calidad de la colección fue considerada de "baja a regular" por su desactualización, deterioro y pocos ejemplares; y en relación con el uso de la colección (se consideró únicamente el préstamo a domicilio) tanto

académicos como estudiantes afirman que le dan un uso regular debido a lo desactualizada que se encuentra; por ello, el resultado de las variables sobre satisfacción de los usuarios y la actualidad de la colección están muy relacionadas, ya que los primeros se encuentran insatisfechos por la desactualización del material bibliográfico. En cuanto al estado físico de la colección se dan dos criterios, por un lado, el de los evaluadores que consideran que la colección está en buen estado y, por otro lado, el de los estudiantes, académicos y bibliotecólogos que consideran que está deteriorada y presenta grados de mutilación. Por último, al confrontar la existencia de la estantería con lo visualizado en el OPAC no alcanzó el 100 por ciento como para determinar su confiabilidad. Finalmente, el estudio concluyó con información valiosa, objetiva y real para ser utilizada como fundamento en la toma de decisiones por parte de la dirección de la biblioteca en el desarrollo de colección en el área de estudio, en el proceso de acreditación de la carrera y los servicios de la biblioteca en estos procesos.

Por otro lado, en su Seminario de Graduación *Evaluación de la colección de las publicaciones periódicas en las áreas de derecho, administración, trabajo social y educación en la Biblioteca de la Sede de Occidente*, Mojica, Orozco y Quesada (1996) se proponen analizar sus objetos de estudio de acuerdo con las siguientes variables: cantidad de títulos, pertinencia de la colección con respecto a los programas de estudios, formas de adquisición, políticas de conservación, documentos indizados y uso de la colección. Es una evaluación que se realiza a las revistas con el propósito de mantener su actualización y que las futuras adquisiciones respondan realmente a las necesidades de los usuarios.

Asimismo, Fallas, Morales y Padilla (1994) en su tesis *Evaluación de la colección de Ciencias Puras de la Biblioteca Joaquín García Monge* evaluaron la colección de libros y revistas de esta área. Entre las variables que utilizaron se encuentran: pertinencia, grado de obsolescencia, descarte y grado de utilización de la colección. Se concluyó que el acervo bibliográfico no responde a las necesidades de información de los usuarios, debido a que no está acorde con los planes de estudio.

Finalmente, Delgado, E. y otros (1988) realizaron una investigación titulada *Evaluación de la colección de Ciencias Sociales de la Biblioteca Joaquín García Monge*. Las variables consideradas para este estudio fueron: la calidad, la actualidad y uso. De igual manera, se analizaron las necesidades de información de los usuarios que pertenecen a esta área del conocimiento. Se concluye en este estudio que el acervo bibliográfico tiene un grado alto de obsolescencia, el material está en mal estado, cuenta con pocos ejemplares y está desactualizado; es decir, no responde a las necesidades de información de los usuarios.

En síntesis, los trabajos aquí expuestos han sido muy relevantes para el desarrollo de la presente práctica final de graduación, dado a la temática que contienen, instrumentos aplicados e indicadores similares a esta investigación. Además, en términos generales, se puede mencionar que coinciden con la presente investigación, ya que se busca resaltar la importancia de que las bibliotecas cuenten con instrumentos que faciliten evaluar sus colecciones con el fin de satisfacer las necesidades de información de su comunidad usuaria. De igual modo, los resultados obtenidos van a permitir obtener información objetiva y confiable para la toma de decisiones coherente con la misión, visión y objetivos de la institución a la que sirve, entre otras ventajas.

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo general

Evaluar la colección bibliográfica impresa del área 400 Dewey, de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional, Costa Rica, para determinar su pertinencia, estado físico, actualidad, grado de satisfacción, uso de la colección y el grado de confiabilidad en el Catálogo Público de Acceso en Línea.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los libros impresos del área 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional, Costa Rica.
- Valorar la pertinencia de los libros impresos del área 400 Dewey, de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional, Costa Rica, según el criterio de estudiantes y académicos.
- Analizar la actualidad de los libros impresos del área 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, de la Universidad Nacional, Costa Rica.
- Diagnosticar el estado físico de los libros impresos del área 400 Dewey, de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, de la Universidad Nacional, Costa Rica.
- Determinar el uso de la colección impresa de los libros 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, de la Universidad Nacional, Costa Rica.
- Confrontar el grado de confiabilidad del Catálogo Público de Acceso en Línea (OPAC) en relación con la disponibilidad de los documentos existentes dentro de la colección 400 Dewey.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En el siguiente apartado, se presenta una revisión selectiva de la literatura pertinente con el tema objeto de estudio, incluyendo los conceptos y definiciones teóricos que dan fundamento a esta investigación.

### 2.1. Bibliotecas universitarias

El papel de las universidades en la formación de profesionales es fundamental. Esta se basa en la creación de conocimientos; es decir, en la investigación y en la difusión de dichos conocimientos a la sociedad a través de la docencia. Por tal razón, las bibliotecas universitarias constituyen un apoyo clave de información para el aprendizaje.

Siguiendo una línea argumental, el vocablo de biblioteca universitaria u académica, es definido por las autoras Núñez, Curbelo, y Cañedo (2011, p. 26), como aquellas bibliotecas que:

[...] están orientadas a apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones en que se encuentran integradas [...] empleadas mayoritariamente por la masa profesoral y estudiantil de estos centros y orientan sus colecciones y servicios en función de los programas de estudio, carreras y orientación general de estas instituciones académicas.

Asimismo, para Orera (2005, p. 19) “[...] la biblioteca universitaria forma parte de la institución a la que sirve, y de que constituye un servicio básico y relevante para el desarrollo de las funciones fundamentales de la universidad, la docencia y la investigación”.

Por su parte, Merlo (2005, pp. 445-446), considera que:

[...] la biblioteca universitaria prestará servicios para estudiantes, para investigadores y para profesores; pero también para los restantes miembros de la comunidad universitaria. Además, cada vez es más frecuente que sean

usados por personas externas, sin vínculos directos con la universidad donde se generan, que están interesadas en la información y los servicios desarrollados en una determinada biblioteca universitaria.

A estas definiciones se puede añadir que las bibliotecas actualmente funcionan como espacios que promueven el autoaprendizaje por medio de los diferentes recursos y herramientas tecnológicas que ofrecen a sus usuarios, convirtiéndose de esta forma en entes dinámicos en la gestión del conocimiento y el aprendizaje.

### 2.1.1. Características

En la consolidación del currículo y la labor investigativa, el papel de la biblioteca ha sido importante. Esta, como herramienta educativa a través de la entrega de información, ha coadyuvado en la formación del estudiantado, al cuerpo docente y a la investigación, promoviendo y generando nuevos conocimientos. Así, entonces, algunas de las características que poseen las bibliotecas universitarias, según Herrera y Pérez (2006) son:

- La biblioteca es considerada como el corazón de la universidad.
- Favorece la transformación de la información en conocimiento.

### 2.1.2. Función

Por su parte, Martín (2008, p.4) considera que la biblioteca universitaria tiene como función principal, suministrar información que apoye a la docencia y a la investigación. Ahora bien, en esta línea, con respecto a las funciones de las bibliotecas, Monfasani (2014, p. 84-85) precisa las siguientes:

- Gestionar un Centro Integral de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).
- Gestionar los fondos documentales propios con relación a los planes y programas de estudio.
- Favorecer el acceso a la cultura.
- Gestionar servicios y productos documentales propios.
- Formar usuarios competentes.

Es evidente que, con la llegada de la tecnología, la biblioteca ha tenido que realizar cambios importantes en su función, tal es el caso, el de ofrecer herramientas y las capacitaciones necesarias a los usuarios para que puedan acceder a información relevante y oportuna en formatos electrónicos que tienen a su disposición. De esta forma, a la comunidad usuaria se le presenta un abanico de posibilidades para cumplir con sus propósitos académicos y de investigación. Por ello, el acompañamiento del bibliotecario es indispensable para que instruya en la elección de la información más pertinente.

### 2.1.3. Usuarios

El uso de Internet en nuestros días hace que las demandas de información de los usuarios sean cada vez más exigentes; por lo tanto, el bibliotecario universitario debe comprender los requerimientos de sus clientes y, a su vez, ser consciente de que cada uno de ellos tiene necesidades diferentes.

Los usuarios de bibliotecas universitarias, de acuerdo con Gómez (2005, p. 323), son

[...] todos los alumnos matriculados en primer, segundo y tercer ciclo, a los profesores, y al personal de administración y servicios. Excepcionalmente, pueden ser usuarios, personas o entidades cuya utilización se autorice por la dirección de la biblioteca o con las que se firmen convenios o contratos.

Adicional a la información anterior, es importante mencionar que en el caso del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional (SIDUNA), su comunidad usuaria incluye a los pensionados y egresados que se encuentran en proceso de elaboración de su Trabajo Final de Graduación o que pertenecen a la Asociación de Egresados de la Institución. Lo anterior, respaldado en el Reglamento de Estructura y Operacionalización del SIDUNA, en el capítulo III, artículo 7, de los usuarios del sistema (Consejo Universitario, 2017).

Es primordial que la biblioteca tome en cuenta las diversas tipologías de usuarios y que, además, conozca, qué necesidades tienen ellos para ofrecer servicios variados

y bien establecidos, orientados a satisfacer las demandas de información de cada uno. Ahora bien, además de conocer y satisfacer las necesidades de los clientes, es preciso segmentarlos en grupos específicos e identificar a cuáles se quiere llegar según la tipología que se establezcan.

Asimismo, realizar un análisis del entorno permite saber quiénes son los usuarios reales y potenciales de la biblioteca, conocer sus motivaciones, comportamientos y demandas. Esto permite descubrir obstáculos para adecuar o realizar cambios en los servicios que se les ofrece.

#### 2.1.4. Servicios

Las bibliotecas como instituciones de servicios, deben responder a su principio fundamental que es adecuar sus servicios en el bienestar de sus clientes. Por tanto, el nuevo concepto de biblioteca debe invitar al usuario a participar en la creación de servicios tanto presenciales como a través de la red (Fuentes, 2013).

De los diversos servicios bibliotecarios que las unidades de información pueden ofrecer a su población meta, aún persisten aquellos llamados tradicionales, los cuales han sido los que han caracterizado por años esta profesión. Entre ellos destacan la atención de forma presencial al usuario, préstamo a sala y a domicilio, acceso a salas de lecturas, entre otros.

Por otra parte, con la llegada de la web 2.0, las bibliotecas han tenido que generar nuevos servicios tanto físicos como virtuales, concentrados en la comunidad usuaria a la que sirve, con el fin de llegar a los nuevos usuarios y servir mejor a los actuales. Asimismo, el uso de la Internet ha permitido que las unidades de información se modernicen y ofrezcan servicios de información a través de blogs, foros, chat, correo electrónico, páginas web personalizadas y grupos de chat para generar encuestas o responder preguntas. Cabe apuntar que este último aspecto es muy importante porque sirve como retroalimentación (Fuentes, 2013).

De todo esto se deriva la importancia de tener en cuenta que tanto los servicios tradicionales (presenciales) como los servicios en líneas deben considerarse complementarios, cuya finalidad será atraer con éxito a la población usuaria de las bibliotecas.

## 2.2. Biblioteca especializada

La biblioteca en estudio puede considerarse una biblioteca especializada dado que responde a una comunidad usuaria específica del área de Filosofía, Estudios de Género, Teología, Estudios Latinoamericanos, Bibliotecología, Literatura y Ciencias del Lenguaje, por lo que su acervo bibliográfico es especializado. Para Núñez, Curbelo y Cañedo (2011, p.26), “[...] las bibliotecas especializadas están diseñadas para responder a unas necesidades profesionales concretas”.

En este sentido, se podría decir que gracias a la información especializada que ofrecen a sus usuarios, en ocasiones sirve para la toma de decisiones, desarrollo de nuevos proyectos, o simplemente para apoyar la investigación en la organización a la que pertenecen. Por ello, Herrera y Pérez (2006, p. 372) plantean que las bibliotecas especializadas se caracterizan, entre otros aspectos, por “[...] proporcionar información a las personas que trabajan en el centro del que forma parte, para que puedan desarrollar adecuadamente sus estudios e investigaciones”. De conformidad con lo anterior, se puede reflexionar que este tipo de bibliotecas son utilizadas principalmente por una población limitada y definida por sus necesidades específicas.

Es fundamental destacar que estas unidades de información suelen poseer colecciones no muy extensas, oportunas, precisas y actualizadas, pues se limitan a una materia específica o grupo de materias. Además, se componen de poco personal- el cual es especializado-, responden a una organización o institución en particular, utilizan los últimos avances tecnológicos y sus servicios responden a la comunidad usuaria de su organización o institución (Millán, 2003).

### 2.2.1. Comunidad usuaria

La población usuaria de este tipo de bibliotecas suelen llegar con consultas específicas y concretas. Además, poseen estudios superiores, son expertos, profesionales y se especializan en un tema; por lo tanto, requieren de respuesta pronta y concreta. Asimismo, gracias a su capacidad para realizar las solicitudes de información, facilitan la atención del profesional que les atiende (Millán, 2003).

Otro rasgo importante de este tipo de población radica en que visita ocasionalmente la unidad de información; es decir, se presenta cuando necesita de alguna información para desarrollar investigaciones, ya que como se mencionó en el párrafo anterior, tiene un alto nivel de formación académica y de especialización. Al respecto, cabe destacar que cuanto más definido sea su perfil y su campo de estudio, la información requerida será altamente especializada, actualizada y en diferentes idiomas y formatos. Por lo anterior, es vital que la biblioteca realice estudios de usuarios que permitan conocer y establecer servicios que realmente respondan a sus necesidades.

### 2.2.2. Servicios

Para atender las demandas de los clientes, este tipo de biblioteca posee servicios altamente especializados que la diferencia de las bibliotecas tradicionales, entre los que se destacan, el servicio de información y referencia, proveer información factual para resolver dudas puntuales, brindar información bibliográfica sobre sus áreas concretas de estudio, facilitar información sobre publicaciones seriadas especializadas, difundir de manera selectiva la información, ofrecer servicios de alerta donde se le comunique periódicamente al usuario sobre uno o varios temas de su interés, enviar productos documentales propios de la biblioteca, realizar préstamos interbibliotecarios, brindar una alta formación en competencias informacionales o Alfabetización Informacional (ALFIN) a la comunidad que responde y ofrecer servicios de reproducción y de traducción de documentos (Díaz, 2016).

Como complemento a lo que se expone en el párrafo anterior, algunos otros servicios que se brindan a la población meta son: intercambio de información y conexión con otras bibliotecas de la especialidad, y la coordinación de charlas o conferencias sobre temas actuales y específicos en el área de la biblioteca. Además, con el uso de la Internet, se brindan servicios personalizados, dinámicos y flexibles, reservación y renovación en línea de documentos, consultas y envío de información mediante el uso de correo electrónico, uso de diferentes redes sociales, acceso a colecciones electrónicas a texto completo, referencia virtual, repositorios, entre otros. Todos estos beneficios a tan solo un clic, sin necesidad de asistir a la biblioteca.

Cabe destacar que, la utilización de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) ha sido muy importante en la implementación de nuevos servicios en las bibliotecas, ya que ha permitido la participación activa y la retroalimentación del usuario, cuya opinión, sin duda, ha venido a mejorar y actualizar los servicios bibliotecarios en beneficio de la comunidad usuaria.

En general, los servicios que ofrece la biblioteca deben satisfacer los objetivos individuales de los clientes, y tener en cuenta que en la medida en que se les brinde un buen trato en la atención, estos volverán a utilizar los servicios y se convertirán en los mejores difusores de la existencia del centro de documentación, lo que repercutirá en un aumento en la utilización de los recursos y uso del centro de información.

### 2.2.3. Recurso humano

El recurso humano es uno de los elementos más importante en una biblioteca, de este depende el cumplimiento de los objetivos de la institución. Para enfrentar los cambios tecnológicos y las nuevas demandas de los usuarios, las bibliotecas deben contar con personal altamente calificado que posea competencias profesionales y personales. En lo que se refiere a las competencias profesionales, Arduso y Elizondo (2013, p. 42) señalan que “[...] el permanente aprendizaje, formación y capacitación permite a los especialistas en la materia, seleccionar aquellos recursos

más valiosos para sus usuarios, poder diseñar nuevos servicios para recuperar de manera sólida la información [...]”. En cuanto a las competencias personales, estas mismas autoras afirman que son aquellas que “[...] tienen que ver con las actitudes y valores que llevan a los bibliotecólogos a desarrollar su profesión de manera eficaz [...]”.

En otras palabras, el personal bibliotecario deberá contar con conocimiento específico y preciso de la colección, del perfil de usuarios, preparado y formado, con una actitud proactiva dispuesto a cumplir sus funciones con esmero, rapidez y eficacia. Igualmente, debe tener una comunicación cercana con sus usuarios para poder responder y satisfacer las demandas de su comunidad usuaria también especializada.

#### 2.2.4. Colección

La colección bibliográfica es el fundamento de los servicios de una biblioteca. En el caso de las bibliotecas especializadas, las colecciones se caracterizan por su actualidad, pertinencia y, generalmente, se concentran en un área determinada para una comunidad de usuarios específicos. Debido a su especialización, sus colecciones suelen ser de mucho valor, no solo para sus propios usuarios sino también para investigadores de otras instituciones.

Los fondos que constituyen la colección de esta tipología de bibliotecas son: publicaciones periódicas, en las cuales predomina el idioma inglés, literatura gris, obras de referencia especializada, información generada internamente, documentos técnicos, recursos en línea, materiales audiovisuales y, en menor cantidad, monografías (Vellosillo, 2002).

Como complemento a la información anterior, se pueden señalar otras características; por ejemplo, la realización de expurgos en aquellos fondos pocos relevantes y la búsqueda de información incluso antes de su publicación oficial, el acceso directo a colecciones vivas, la indización y el resumen de los documentos (Gómez, 2002).

En resumen, la colección de las bibliotecas especializadas pertenece a un tema específico, cuya información debe ser actualizada y pertinente a su población usuaria; además, su crecimiento debe ser equilibrado. Todo ello se debe concretar a través de un buen desarrollo de colección, tema que se desarrollará en el siguiente apartado.

### 2.3. Desarrollo de colecciones

El desarrollo de colecciones puede verse como un procedimiento para aumentar de forma responsable la colección. Este proceso conlleva trazar diversas actividades con el fin de asegurar el ingreso adecuado del material bibliográfico básico que responda, entre otros aspectos, tanto a los programas y planes de estudios vigentes de la institución a la que pertenece, como a las necesidades de información de sus usuarios. De ahí la importancia de que se adquieran documentos de calidad- en cantidad y actualidad- entre las diferentes áreas de interés.

La gestión de colecciones, como también se le denomina, según Monfasani (2016, p. 76)

[...] refiere a coordinar y facilitar las cuestiones relativas a políticas de selección, adquisición y expurgo de los fondos de la biblioteca, al control del presupuesto, a la evaluación del acceso y uso, y a las políticas de preservación y conservación de todo tipo de material.

Para Olatunji & Akewukereke (2006, p. 1), el desarrollo de colección:

Collection development includes everything that goes into acquiring materials, including selection, ordering, and payment. It is a chain of events that includes planning, administration, and control. Collection development serves as a foundation upon which other library services are built. A collection development policy establishes ground rules for planning, budgeting, selecting, and acquiring library materials.

[...] El desarrollo de colecciones incluye todo lo que tiene que ver con la adquisición de materiales, la inclusión de las selecciones, el pedido y el pago; es una cadena de eventos que incluye planificación, administración y control. El desarrollo de colecciones sirve de base sobre la cual se crean otros servicios de biblioteca. Una política para el desarrollo de colecciones establece las reglas básicas para la planificación, el presupuesto, la selección y la adquisición de materiales de biblioteca. (Olatunji y Akewukereke, 2006, p. 1). Traducción propia.

Así entonces, el desarrollo de colecciones proporciona un marco de criterios básicos para lograr un crecimiento fortalecido del acervo bibliográfico y coherente con las necesidades de los usuarios. En consonancia con esta idea, el Comité de Adquisiciones de las bibliotecas del Tecnológico de Monterrey (2007, p.3) considera que el desarrollo de colecciones es “[...] la acción de hacer crecer sistemáticamente el acervo bibliográfico con materiales en todos los formatos, satisfaciendo las necesidades actuales y futuras de enseñanza en investigación de los usuarios de las bibliotecas”. Lo mencionado en la definición anterior recuerda que, actualmente, el aumento de la colección no se limita al material impreso, sino que se debe incorporar información accesible a través de los nuevos medios electrónicos y digitales.

Por su parte, Pardono (2009, p.17) sustenta que el desarrollo de colecciones es

[...] proceso integral que busca la construcción de una mejor colección acorde a las necesidades e intereses de una comunidad. En este proceso intervienen diversos factores internos y externos sobre los que se debe reflexionar si se pretende, como objetivo, llevar la colección real a una situación futura ideal.

De acuerdo con los planteamientos expuestos, se debe determinar en qué medida la colección responde a sus objetivos; es decir, a que las bibliotecas puedan generar información de apoyo a la toma de decisiones, para la elaboración de una política

de desarrollo de colecciones y de servicios acordes con las necesidades informativas de su comunidad de usuarios.

Finalmente, la política de desarrollo de colecciones involucra, entre otros elementos, dos que son fundamentales en este proceso: la selección y la adquisición del material bibliográfico, términos que serán descritos a continuación.

### 2.3.1. Selección

Durante el proceso de selección es importante considerar aspectos tales como, el presupuesto, el uso, la calidad, el tamaño, el tipo de usuario, la misión y visión de la institución, relevancia, actualidad, entre otros. El proceso de selección indica qué materiales se desean añadir a la colección, con el fin de asegurar un acervo documental en diversos formatos y con contenidos que respondan a la temática de la biblioteca.

Esta fase se considera un trabajo intelectual que debe ser compartida entre bibliotecarios, coordinador de carrera, o bien con el Comité Académico Asesor (si existiera); de modo que garantice que los libros seleccionados respondan a las necesidades de información de la comunidad de usuarios.

En cuanto a la selección de materiales, Martín (2008, p. 5) manifiesta que

[...] es el proceso mediante el cual se decide qué documentos se incorporan a la colección y cuáles no [...] se trata de una tarea bibliotecaria, pero en determinados tipos de bibliotecas como las universitarias los profesores desempeñan un papel relevante. Incluso en estos casos, los bibliotecarios no deberían delegar totalmente su función.

Por su parte Monfasani (2016, p. 88), señala lo siguiente

La selección se realiza con el aporte de las necesidades detectadas por la biblioteca, ya sea para la incorporación de materiales nuevos o por el descarte

de los que ya no cumplen una función de utilidad para sus usuarios, o que se encuentran en grave estado de deterioro.

Así pues, es importante que el responsable de realizar esta labor conozca perfectamente las áreas temáticas de su unidad de información, para garantizar la calidad y utilidad de lo seleccionado; caso contrario, una incorrecta selección del material bibliográfico implica además de pérdidas económicas para la institución, pérdida de tiempo y de material.

### 2.3.2. Adquisición

Una vez seleccionado el material bibliográfico pertinente, se inicia con la incorporación de los documentos a la colección para que sean procesados técnicamente y, posteriormente, ser accesibles para los usuarios. Cabe señalar que el propósito es el de aumentar y actualizar el acervo bibliográfico en concordancia con las necesidades de información de la comunidad usuaria.

Esta fase de adquirir las obras preliminarmente seleccionadas, incluye contactar con proveedores, solicitar pedidos, recepcionar los documentos y tramitar facturas (Orera y Hernández, 2017). Ello implica elegir correctamente al proveedor para evitar repercusiones como retraso en la entrega de los documentos, cantidades incorrectas y mala calidad del producto. También es conveniente coordinar una reunión para realizar consultas, o bien, hacer propuestas de negocios relacionadas con el precio adecuado, políticas y seguimiento del proceso. De igual forma, es importante contar con una cartera de proveedores para agilizar las contrataciones de compras de los materiales seleccionados.

Siguiendo a Martín (2008), el proceso de adquisición, básicamente, puede realizarse de la siguiente manera:

*Compra:* Sigue siendo la forma principal de adquirir los materiales bibliográficos en una biblioteca. Es imprescindible tener conocimiento de las editoriales y distribuidores a nivel nacional e internacional, revisar catálogos, realizar visitas

directas a librerías, contactar por internet a proveedores, también, se pueden aprovechar las visitas a las ferias de libros.

*Canje:* Visto de un modo tradicional, es el intercambio entre bibliotecas de duplicados de sus publicaciones. El canje puede ser nacional e internacional, permanente u ocasional. Este procedimiento de adquisición se aplica esencialmente a revistas, aunque no descarta otros tipos de documentos.

Es oportuno resaltar que, con la llegada de la tecnología, este método de adquisición va siendo sustituido rápidamente por la edición de estas publicaciones en formato digital, de tal forma que pueden ser consultadas en el repositorio de la institución (Aguado de Acosta, 2011).

*Donación:* Es otra opción de adquirir material bibliográfico de forma gratuita; ahora bien, esto no implica, que la biblioteca tenga que recibir todo lo que le ofrezcan. Las donaciones pueden proceder de forma individual, familiar e institucional. En el momento de recibir un donativo, se debe verificar el estado físico, la pertinencia y actualidad del material, entre otros aspectos. Finalmente, la unidad de información debe reservarse el derecho de aceptar o no la donación, así como decidir el destino final.

*Depósito legal:* Consiste en una imposición por ley u otras normativas administrativas. En el caso de Costa Rica, se regula con las Leyes 8686: reforma, adición y derogación de varias normas que regulan materias relacionadas con Propiedad Intelectual, artículo 106. Esta alternativa pocas veces es considerada como otra forma de crecimiento de la colección; no obstante, resulta muy favorable para las bibliotecas nacionales y universitarias.

Todas las anteriores opciones permiten el enriquecimiento y actualización del acervo bibliográfico de una biblioteca; sin embargo, para poseer una colección equilibrada resulta necesario la evaluación periódica de esta, aspecto que se menciona a continuación.

## 2.4. Evaluación de colecciones

La evaluación debe ser un proceso permanente en las bibliotecas; sin embargo, en la mayoría de los casos no es posible por la falta de recurso humano e, incluso, de recursos económicos. La evaluación se convierte en un proceso determinante en la gestión bibliotecaria, la cual permitirá además de reconocer el nivel de adecuación a las necesidades de los usuarios, guiar los procesos de selección y adquisición, sugerir el descarte de material y de presupuesto, entre otros.

Evaluar una colección implica determinar según Orera (2005, p. 198)

[...] qué es lo que la biblioteca no tiene y debería de tener y qué es lo que tiene pero no debería tener, sin olvidar aspectos tan relevantes como la calidad y conveniencia de los materiales, su grado de obsolescencia, los cambios de intereses de los usuarios y sobre todo, la necesidad de aprovechar al máximo los siempre insuficientes recursos económicos.

Así entonces, la colección debe ser funcional para los usuarios en calidad y no en cantidad.

Por otro lado, la evaluación de la colección es una tarea que está intrínsecamente ligada al desarrollo de colecciones, el cual no termina cuando se coloca el libro en un estante; por el contrario, debe evaluarse su uso, su vigencia, estado de conservación y su retirada (Gómez, 2002).

### 2.4.1. Finalidad de la evaluación de las colecciones

La importancia de realizar una evaluación de colecciones reviste mayor interés en determinar si la colección de la biblioteca cubre las demandas y necesidades de información de sus usuarios en torno a las actividades de docencia, investigación y extensión que se realizan en el seno de la institución.

The benefits of a well-planned program of collection evaluation are many, including the following important ones:

- A more accurate understanding of the scope, depth, and utility of collections.
- A guide and basis for collection planning.
- An aid to the preparation of a collection development policy.
- A way to measure the effectiveness of a collection development policy.
- A method to ascertain collection adequacy or quality.
- A means to rectify inadequacies in and improve library holdings.
- An opportunity to focus human and monetary resources on collection areas most needing attention.
- A justification for book budget increases.
- A demonstration to administrators that something is being done to change the “bottomless pit” of library acquisitions budgets. (Mosher, 1979, p.17)

Son muchos los beneficios de un programa bien planificado para la evaluación de colecciones; entre ellos se destacan los siguientes:

- Una comprensión más precisa del alcance, profundidad y utilidad de las colecciones.
- Una guía y base para la planificación de colecciones.
- Una ayuda para la preparación de una política para el desarrollo de colecciones.
- Una forma de medir la efectividad de una política para el desarrollo de colecciones.
- Un método para comprobar la idoneidad o calidad de una colección.
- Un medio para corregir carencias y para mejorar los recursos bibliográficos.
- Una oportunidad para destinar recursos humanos y monetarios a las áreas de las colecciones que requieran mayor atención.
- Una justificación para los aumentos en el presupuesto para libros.
- Una demostración para los administradores respecto a que se está realizando algo para cambiar el “pozo sin fondo” de los presupuestos para las adquisiciones de la biblioteca. (Mosher, 1979, p.17) Traducción propia.

Por su parte Massísimo (2002) sugiere las siguientes razones por la que resulta importante evaluar la colección:

- Permite averiguar el grado de adecuación a las necesidades de nuestros usuarios.
- Detectar los puntos fuertes y débiles de nuestra colección, con objeto de reforzar los primeros y de tomar decisiones.
- Identifica partes del fondo que parecen adecuadas, pero que; no obstante, se encuentran infrautilizadas.
- Permite la redistribución física de los materiales o una campaña de márketing.
- Demuestra el grado en que los recursos invertidos en la colección han sido aprovechados y de qué manera las mejoras han incidido en la calidad del servicio e, indirectamente, en la imagen y en los propósitos del patrocinador.

En términos básicos, la evaluación es necesaria e importante para mantener colecciones idóneas que respondan a las necesidades y demandas de información de los usuarios reales y potenciales. Asimismo, permite obtener información para conocer el estado actual de la colección; en esta línea, se determina el uso que se le está dando y, además, se conoce el estado físico, la calidad y cantidad de los documentos. Por otro lado, permite gestionar y justificar los recursos financieros, detectar las fortalezas y debilidades, reorganizar la estantería, tomar decisiones sobre el rumbo a seguir en el proceso de selección y adquisición y, también, posibilita analizar qué tanto se ajusta la colección a la política de la gestión de colecciones, entre otros aspectos.

#### 2.4.2. Métodos usuales para la evaluación de colecciones

En la literatura pertinente se habla de considerables métodos y técnicas para medir la colección. Sin embargo, los especialistas coinciden en el predominio de los siguientes dos grandes grupos: "There are many different techniques for evaluating and assessing library collection. They can be considered as either Collection –

centered method or User – centered method”. (Duong Thi Phuong Chi, 2016, p.9050)

“[...] hay muchas técnicas diferentes para evaluar y valorar las colecciones de las bibliotecas; las mismas se pueden considerar como el método centrado en las colecciones o el método centrado en los usuarios”. (Duong Thi Phuong Chi, 2016, p.9050). Traducción propia.

El material bibliográfico puede evaluarse a nivel cuantitativo: refieren al tamaño, al crecimiento paulatino, a las estadísticas de préstamo y circulación. Influyen en la dimensión y crecimiento de los recursos de información físicos y virtuales. Por otra parte, se puede evaluar a nivel cualitativo; no obstante, se considera subjetivo ya que se realiza a partir del juicio de expertos, las encuestas, el uso de bibliografías y el análisis de uso (Aguado de Acosta, 2011).

#### 2.4.2.1. Pertinencia de la colección

La pertinencia de la colección, dicho llanamente, permite valorar la coherencia que existe entre la colección impresa o digital que posee la unidad de información, con respecto a la necesidad de información que requieren los usuarios. Una forma de determinar si el acervo responde realmente a los objetivos de la población usuaria es recopilando la opinión de estos, a través de cuestionarios o entrevistas. Otro criterio que puede contribuir con este objetivo es que el personal de la biblioteca constantemente revise y elimine contenido obsoleto y de poco uso.

#### 2.4.2.2. Uso frecuente de la colección

El uso de la colección se comprende como la cantidad de veces que el usuario consulta el fondo bibliográfico de la biblioteca, lo que permite identificar las áreas temáticas que más se estudian; además de la opinión que tiene el usuario con respecto a si la colección bibliográfica satisface o no sus necesidades.

Este indicador incide en la adquisición de nuevo material bibliográfico, o bien, en la retirada de los documentos que menos se consultan. (Massísimo, 2004).

Para conocer la opinión que tienen los usuarios con respecto al acervo -o parte de este- y al uso de la colección, se les consulta directamente utilizando como instrumento un cuestionario.

#### 2.4.2.3. Actualización de la colección

La biblioteca ha de poseer un acervo atractivo que se esté actualizando constantemente y que sea coherente con las demandas de su comunidad usuaria; asimismo, debe mantener las colecciones en buen estado. La actualización de la colección dependerá en gran medida de las recomendaciones bibliográficas en cualquier tipo de formato que envíen los especialistas en cada área.

Al respecto, Haliso & Folashade (2012, p. 26) señalan que: “[...] The library collection is said to be quality when the collection of the library resources are current, relevant in meeting the various needs of library patrons”.

“[...] Se dice que la colección de la biblioteca es de calidad cuando la colección de recursos bibliográficos está actualizada y es relevante en cuanto a la satisfacción de las diversas necesidades de los usuarios de las bibliotecas”. (Haliso & Folashade, 2012, p. 26). Traducción propia.

La actualidad de los documentos suele verse determinada por el año; sin embargo, en ocasiones dependerá de la necesidad de información que tenga el usuario, quien decidirá si el libro es obsoleto o no. Asimismo, este indicador muchas veces se verá influenciado según el área temática.

#### 2.4.2.4. Estado físico de la colección

Para que los documentos puedan ser usados, deben estar en las mejores condiciones posibles. Este indicador, mediante la observación directa de los documentos, permite verificar el estado físico real de estos.

Con base en la experiencia profesional se puede constatar que en ocasiones las colecciones bibliográficas suelen verse afectadas por elementos como, la

humedad, la ventilación, iluminación, agentes biológicos (moho, hongos, insectos, plagas, entre otros), los propios elementos que componen el material, a saber, tintas inadecuadas, acidez del papel, entre otros.

Además de las causas anteriormente mencionadas, los documentos también se ven afectados por factores antrópicos o humanos, que, por el mal uso, provocan daños a los libros. Por ejemplo: hojas sueltas y rayadas, manchas de grasa, comida o bebidas, entre otros.

Con una evaluación específica y rigurosa del estado físico de la colección, la información obtenida, permitirá que la unidad de información tome decisiones con respecto al acervo bibliográfico o parte de este, y al espacio físico donde se encuentra. Lo anterior, contribuirá al proceso de descarte. También permitirá plantear políticas de uso de acuerdo con el centro de información documental.

#### 2.4.2.5. Satisfacción de los usuarios

Es el indicador que permite conocer la opinión de los usuarios respecto al grado de satisfacción que tienen sobre el acervo bibliográfico o servicios de la biblioteca a través de cuestionarios o entrevistas directamente.

En el contexto particular, Duong Thi Phuong Chi (2016, p. 9051), señala que

One of the basic requirements of building and developing library collection is to ensure this collection matches with information needs of library's users. Satisfy user needs is the main purpose of the library activities, so that the compositions of library collection have to relevance to the needs of users.

Uno de los requisitos básicos para crear y desarrollar una colección de biblioteca es asegurar que esta colección coincida con las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca. Satisfacer las necesidades de los usuarios es el objetivo principal de las actividades de la biblioteca, de manera que las composiciones de la colección de la biblioteca sean relevantes para

las necesidades de los usuarios. (Duong Thi Phuong Chi, 2016, p. 9051).  
Traducción propia.

Como adición al apartado anterior, es conveniente indicar que en tiempos de competencia, pensar en satisfacer las necesidades de los clientes, mejorar los servicios y productos, poseer colecciones pertinentes, actualizadas y en diferentes formatos, no solamente logra la fidelidad, sino que además aumenta su número.

Ahora bien, Abad (2009, p.176) señala que la “satisfacción es un estado mental experimentado por un usuario como respuesta a una determinada interacción con un sistema o un servicio de información”.

Partiendo de la cita anterior se puede considerar que la satisfacción del cliente es subjetiva, ya que se enfoca más hacia percepciones, actitudes y experiencias de este, que a criterios objetivos.

Además de los métodos anteriormente mencionados, otra variable que se añadió a esta investigación fue el grado de confiabilidad del Catálogo Público de Acceso en Línea, que se detalla a continuación.

#### 2.4.2.6. Confiabilidad del Catálogo

Desde un punto de vista de carácter científico, la confiabilidad se define como el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (Kerlinger y Lee, 2002). En este mismo orden de ideas, Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas (2017, p.176) indican que “[...] la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida a la misma unidad o persona produce resultados iguales”. De las definiciones anteriores, se rescata que lo que se busca con este instrumento es obtener los mismos resultados o similares al aplicarse repetidamente a un mismo sujeto u objeto.

En relación con el término aplicado a la confiabilidad del catálogo, se puede entender como el grado de seguridad en que opera el sistema para constatar que, efectivamente, lo que se indica en el Catálogo Público de Acceso en Línea (OPAC),

en cuanto a la descripción del registro bibliográfico y cantidad, se encuentre en el acervo bibliográfico. Así entonces, en la medida en que funcione bien el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca (SIGB), dará confianza a los usuarios en sus repetidas búsquedas de información.

## 2.5. Universidad Nacional, Costa Rica

En el sitio web de la Universidad Nacional (UNA) (2017), en el apartado Ámbito Institucional, se menciona que los orígenes de la UNA son precedidos por la Escuela Normal de Costa Rica (1914), dedicada a la formación de maestros, y la Escuela Normal Superior (1968), cuyo compromiso fue la formación de profesores de enseñanza media.

La Universidad Nacional abre sus puertas el 15 de febrero de 1973, mediante la Ley 5182, en el gobierno de José Figueres Ferrer, y gracias a la tenacidad de su fundador Uladislao Gámez Solano, Ministro de Educación en ese entonces.

Actualmente, es considerada como una de las mejores instituciones de educación superior del país y de América Latina. Ofrece una diversidad de ofertas académicas y consistentes planes de estudios en las diferentes sedes, centros y facultades, entre estas últimas se encuentra la FFL, que será referida brevemente a continuación.

## 2.6. Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional

En el año 1973, con la creación de la UNA, se funda la Facultad de Filosofía, Artes y Letras, constituida por siete unidades académicas. Para 1983 adquiere el nombre actual de Facultad de Filosofía y Letras, agrupando cuatro unidades académicas. En 1977 y 1991, se crean dos nuevas escuelas que vienen a enriquecer la oferta académica de la facultad (Chacón y Villalobos, 2011).

De acuerdo con la información recopilada en la página web de esta facultad (2014), hoy, las unidades académicas e institutos que la conforman son:

- Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje

- Escuela Ecuménica de Ciencias de la Religión
- Escuela de Filosofía
- Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
- Instituto de Estudios Latinoamericanos
- Instituto de Estudios de la Mujer

Como apoyo a la academia, la investigación y extensión de las anteriores unidades académicas e institutos, la facultad cuenta con una biblioteca especializada la cual es objeto de estudio de esta investigación.

## 2.7. Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (BFFL)

Cuenta con instalaciones propias y se encuentra ubicada en el segundo piso del edificio de la FFL, en el Campus Omar Dengo. Se creó el 17 de agosto del 2000, mediante el acuerdo del Consejo Académico de la facultad en sesión No. 147-2000. Su cimiento fue el Centro de Documentación e Información del Departamento de Filosofía (CEDIF); posteriormente, a partir del año 2006 se incorporó la Colección del Centro de Información y Documentación en Estudios de la Mujer (CIDEM), así como las demás colecciones documentales de las unidades académicas e institutos académicos de la facultad. (Página web Biblioteca de la FFL, 2019)

Lo que justifica la existencia y para qué fue creada esta unidad de información, se encuentra en el sitio web de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (2019), donde se señala lo siguiente:

### 2.7.1. Misión

Facilitar a la comunidad de la facultad: docentes, estudiantes, investigadores y extensionistas, el acceso directo a la información especializada en sus diversos medios de lenguajes necesaria para el ejercicio de la actividad académica de la facultad.

## 2.7.2. Visión

Ser la biblioteca de facultad líder en servicios de información especializados en las áreas de Estudios de la Mujer y Género, Literatura y Ciencias del Lenguaje, Estudios Latinoamericanos, Ecuménicas y Ciencias de la Religión, Filosofía, Bibliotecología, Documentación e Información. Ser reconocida por su excelente calidad en la atención, los procesos técnicos y profesionales y los recursos de información. Disponer de infraestructura tecnológica y de información acorde a las necesidades de los usuarios.

Por otra parte, para organizar adecuadamente los recursos disponibles de la biblioteca y establecer servicios apropiados, la unidad de información responde a los siguientes objetivos:

## 2.7.3. Objetivos de la BFFL

- Desarrollar y enriquecer los acervos especializados en función de los campos de estudio y las perspectivas disciplinarias e interdisciplinarias de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Diseñar una política ágil de búsqueda, conservación y difusión de los materiales propios del ámbito académico de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Proporcionar al usuario la información que requiere, con la mayor brevedad posible, y de manera que satisfaga la demanda de nueva información en forma oportuna, precisa y concreta.
- Asumir un papel activo para proveer y responder a las necesidades de los usuarios.
- Realizar y mantener una catalogación y clasificación específica, utilizando tesauros para la asignación de descriptores específicos, que faciliten la recuperación y pertinencia de los documentos.
- Localizar y adquirir la información que requieren los usuarios mediante el préstamo interbibliotecario.
- Incentivar en los usuarios normas de utilización adecuada de la biblioteca y sus materiales.

- Establecer nexos con instituciones afines en el país y en la región que permitan la transferencia ágil y oportuna de la información.

#### 2.7.4. Servicios y recursos de información de la BFFL

En el sitio web de la BFFL (2019), se ofrecen los siguientes servicios bibliotecarios: préstamo a sala y a domicilio, préstamo interbibliotecario, préstamo de computadoras con acceso a internet, elaboración de bibliografías especializadas para académicos e investigadores, boletines de alerta de artículos de revistas que ingresan a la biblioteca, entre otros.

Además de los recursos de información, la biblioteca también cuenta con recurso humano altamente calificado, su equipo de trabajo posee una formación profesional en Bibliotecología, Documentación e Información lo que permite un óptimo funcionamiento de los servicios bibliotecarios y de información.

#### 2.7.5. Colección y área temática de la BFFL

La información que se puntualiza en este apartado fue proporcionada por Jorleny Valerio, jefa de la BFFL (comunicación personal, 31 de enero de 2020).

El acervo de la biblioteca está conformado por 27138 títulos de diferentes áreas. Consiste en libros, publicaciones periódicas, trabajos finales de graduación, material audiovisual, diccionarios, enciclopedias, material especial para los estudiantes de Bibliotecología (herramientas de trabajo), además de bases de datos a texto completo y referencial, revistas electrónicas, documentos electrónicos y repositorio institucional.

La colección de libros impresos está ordenada con el Sistema de Clasificación Dewey y comprende todas las áreas temáticas del saber; ahora bien, por la población usuaria a la que responde, se destacan principalmente las siguientes disciplinas: 025 Bibliotecología, Documentación e Información, 100 Filosofía, 200 Teología y Ciencias de la religión, 300 Estudios de la Mujer, Género y Equidad de

Género, 300 Estudios Latinoamericanos, 400 Literatura y Ciencias del Lenguaje y 800 que incluye la parte de Literatura.

La biblioteca cuenta con un presupuesto asignado por parte del SIDUNA, para la adquisición y suscripción de material bibliográfico impreso o electrónico, bases de datos o cualquier otro documento que solicitan los académicos de la facultad en concordancia con el programa de estudio.

El proceso de selección y adquisición de la unidad de información, se rige por el mismo procedimiento al que deben responder todas las bibliotecas que integran el SIDUNA. Dicho proceso inicia con el envío del cronograma de compras a cada dirección de escuela. Posteriormente, esta unidad, recibe el listado del material bibliográfico aprobado por el director de escuela y coordinador del área, por lo que proceden a realizar la revisión de acuerdo con las políticas establecidas para tal proceso. Efectuada la revisión por parte del personal de la biblioteca, proceden a completar la plantilla de Excel destinada para dicho fin, y se envía al Departamento de Desarrollo de Colecciones de la Biblioteca Joaquín García Monge, quienes terminan el proceso de adquisición.

Es oportuno destacar que la compra de los materiales de referencia, el material de trabajo para estudiantes de Bibliotecología y los documentos sugeridos por los pares en el proceso de acreditación de carrera, se realiza de forma expedito.

También, otras formas de aumentar y actualizar la colección, es a través del canje con otras instituciones a nivel nacional e internacional del material que producen las escuelas e institutos de esta facultad y las donaciones que reciben de libros nuevos que responden principalmente al área temática. Todos juegan un papel fundamental para la gestión de la colección de la biblioteca.

### 2.7.6. Población usuaria

La biblioteca ofrece sus servicios a toda la comunidad universitaria, a estudiantes y profesores especiales (pasantes e invitados), estudiantes de intercambio, alumnos del Colegio Humanístico, estudiantes de colegios y universidades públicas y privadas, y cualquier otra persona de la comunidad nacional que requiera información. (Jorleny Valerio, comunicación personal, 14 de enero de 2019)

### 2.8. Catálogo Público de Acceso en Línea (OPAC)

Dentro de los sistemas automatizados para bibliotecas, se encuentran los catálogos en línea que permiten al usuario consultar y localizar toda la información que se encuentra en la biblioteca o en la red de bibliotecas a la que pertenece esta.

En estos sistemas computarizados de acceso público se destaca el Catálogo Público de Acceso en Línea, conocido por sus siglas en inglés como OPAC (*Online Public Acces Catalog*). El OPAC es parte de los módulos interrelacionados que ofrece el software integrado de gestión de bibliotecas *Automated Library y Expandable Program Hebrew*, conocido por su abreviatura en inglés como ALEPH.

Según Fuentes (2010, párr. 33), “[...] es un sistema de control bibliográfico que permite leer y recuperar los datos almacenados en una computadora por medio de numerosos puntos de acceso”. Por su parte, Monfasani (2013, p. 72) plantea que el OPAC “[...] representa en forma automatizada la colección que la biblioteca posee, que se puede consultar en terminales en la propia biblioteca o en forma remota vía internet”. En otras palabras, el Catálogo Público de Acceso en Línea es una herramienta versátil que ha permitido la democratización del acceso a la información. En consecuencia, ha superado ampliamente al catálogo manual y, de este modo, beneficiado al usuario final.

### 2.8.1. Importancia

Se puede afirmar que el OPAC es el sistema principal que se utiliza en la recuperación de información en las bibliotecas, permitiendo conocer y acceder a la descripción bibliográfica de los documentos y recursos bibliográficos.

Las utilidades esenciales del catálogo que señalan Játiva (2009) y Monfasani (2013), entre otras, son las siguientes:

- Renovación y reserva de documentos a través del catálogo (servicio que mayor éxito ha tenido entre los usuarios).
- Solicitud de préstamo interbibliotecario.
- Solicitud de compra de material bibliográfico.
- Incorporación de enlaces a texto completo.
- Reduce la tarea del catalogador.
- Se puede corregir errores.
- Es más económico.
- Se actualiza rápidamente.
- Es una herramienta poderosa para difundir las colecciones.
- Informar del estado de sus colecciones (prestados, reservados, etc.)

Otros aspectos relevantes que pueden sumarse a la cita anterior es que gracias a la Internet, el usuario puede consultar el catálogo desde cualquier dispositivo móvil; por consiguiente, se superan las barreras geográficas y de horario. Asimismo, puede experimentar un acceso a la información casi de la misma forma que cuando asiste a la biblioteca.

### 2.8.2. Puntos de acceso

Tomando como referencia el catálogo público utilizado por el SIDUNA, los usuarios tienen la oportunidad de acceder a la recuperación y búsqueda de la información a través de diferentes puntos de acceso, tales como: palabras en título, título, autor,

materia, ISSN, ISBN, número de sistema, código de barras, texto completo, clasificación, ubicación, o bien, elegir la opción de todos los campos.

A pesar de que el cliente puede refinar la búsqueda por medio de todos los accesos anteriormente mencionados, lo cierto es que en la práctica se demuestra que la población usuaria, a la hora de realizar sus búsquedas, prefiere utilizar los encabezamientos tradicionales: autor, título, materia y, en ocasiones, todos los campos y palabras en título.

## CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

Los aspectos metodológicos se relacionan con la manera en cómo se va a proceder con la ejecución del estudio; es decir, orienta el proceso de la investigación. El tipo y diseño de la investigación, los enfoques, las técnicas y los procedimientos utilizados en la recopilación de la información de este trabajo se describen a continuación.

### 3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación se considera mixto, debido a que se utilizó técnicas tanto cuantitativas como cualitativas. El enfoque mixto es definido por Barrantes (2014, p. 99) como un proceso donde “[...] se recolectan los datos mediante técnicas cuantitativas y cualitativas y se usa la triangulación de los datos”.

Con el enfoque cuantitativo se determinó estadísticamente el uso, la actualidad, el estado físico, la pertinencia de la colección del área 400 Dewey de la biblioteca y, además, se verificó la concordancia entre los materiales que se encuentran en la estantería y los que aparecen en el OPAC. Por su parte, la técnica cualitativa permitió obtener percepciones y opiniones de los usuarios mediante la aplicación de cuestionarios, en este caso, para determinar el grado de satisfacción de la población usuaria en relación con la colección.

### 3.2. Tipo de investigación

Por sus particularidades, este trabajo se determina como descriptivo. Los estudios descriptivos, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018, p. 108) “[...] pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

En concordancia con lo anterior, en este estudio se pretende detallar los resultados que se obtengan después de realizar la evaluación de los libros impresos de la colección 400 Dewey de la BFFL, en cuanto a la pertinencia de los documentos,

actualidad de los libros, estado físico de los documentos, satisfacción de los usuarios y uso de la colección impresa. Asimismo, se pretende analizar y confrontar el grado de confiabilidad del OPAC y el grado de satisfacción de la población usuaria en relación con la colección.

### 3.3. Sujetos y fuentes de información

#### 3.3.1. Sujetos de información

Los sujetos de información son sumamente útiles ya que a partir de ellos se logra resolver una serie de interrogantes o elementos esenciales en toda investigación. Para Barrantes (2014, p.124), los sujetos son “[...] aquellas personas físicas o corporativas que brindan información”. Por lo tanto, para este estudio los sujetos que se tomaron en cuenta fueron:

- Estudiantes matriculados en el primer ciclo lectivo del 2019 en las diferentes carreras que ofrece la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje (ELCL).
- Personal académico de la ELCL, en el primer ciclo lectivo del 2019.

##### 3.3.1.1. Población

En toda investigación científica es importante especificar claramente las características de la población u objeto de estudio. De acuerdo con Chaudhuri, (2018) y Lepkowski, (2008), la población o universo “[...] es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (citado en Hernández y Mendoza, 2018, p. 198). En síntesis, es la totalidad de las personas u objetos vinculados a la investigación.

En este caso específico, la población estuvo representada por 823 estudiantes matriculados en las carreras de diversas áreas, entre ellas, Español, Inglés y Francés, que ofrece la ELCL. La población del personal docente fue de 68 entre propietarios e interinos, datos que fueron proporcionados en junio del 2019 por la misma escuela.

Para ampliar el marco de entendimiento con relación a la población estudiantil, se muestra la cantidad de personas matriculadas por carreras en la ELCL:

#### CUADRO 1

Cantidad de estudiantes matriculados por carrera. Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje

Carreras	Cantidad
Enseñanza del Español	140
Literatura y Lingüística con énfasis en Español	15
Bachillerato en Inglés	151
Enseñanza del Inglés I y II Ciclo	107
Enseñanza del Inglés III y IV Ciclo	209
Enseñanza del Francés	91
Lingüística Aplicada con énfasis en Francés	21
Lengua Francesa	54
Traducción Inglés-Español	35
<b>Total</b>	<b>823</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por el Departamento de Registro-Universidad Nacional, Costa Rica, I Ciclo 2019.

En el caso de los estudiantes por ser la población más grande, se trabajó con una muestra correspondiente a la matrícula del I Ciclo del 2019.

#### 3.3.1.2. Muestra

Como lo sugiere el título, en esta sección se presenta el procedimiento para calcular el tamaño de la muestra que se utilizó. Antes, es importante señalar que para Hernández y Mendoza (2018, p. 196) una muestra es “[...] un subgrupo de la población o universo

que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población [...]”.

Como aditamento al enunciado anterior, el diseño muestral es muy valioso cuando es imposible abarcar a todas las personas de una determinada población; asimismo, resulta beneficioso porque reduce los gastos, el análisis se realiza en menos tiempo, permite un mayor control de las variables en estudio, entre otros aspectos, tal y como se pudo constatar con este estudio.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el diseño irrestricto aleatorio o muestreo simple al azar. La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 a_{/2} N a^2}{Z^2 a_{/2} a^3 + N E^2} \quad (\text{Población infinita})$$

Donde:

N: tamaño de la población

Z: Valor de Z correspondiente a un nivel de confianza del 95% (Z=1,96)

$\sigma^2$ : Varianza de la población, como se desconoce se utiliza la variabilidad máxima = 0,25 (p = 0,5 y q = 0,5)

E: error muestral

Aplicada la fórmula en términos reales el resultado quedó de la siguiente forma:

$$n = \left( \frac{(1,96)^2 * (0,25) * (823)}{(1,96)^2 * (0,25) + (823) * (0,50)^2} \right)$$

$$n = 790,41 / 3,02 = \mathbf{262}$$

Así entonces, de los 823 estudiantes matriculados en la ELCL la muestra final fue de 262 individuos; no obstante, en la práctica se logró recopilar información de 257 entrevistas, ya que cinco cuestionarios no fueron respondidos.

Con el propósito de asegurar de que todas las carreras estuvieran representadas, se realizó una distribución proporcional al total de las personas matriculadas por carrera. Finalmente se realizó una selección aleatoria, de la forma como se indicará más adelante, para asegurar la aleatoriedad del proceso de selección.

En el caso del personal académico, por ser una población relativamente pequeña se intentó trabajar con toda la población. Seguidamente se muestra como quedó conformada la muestra:

## CUADRO 2

Distribución porcentual de estudiantes por carrera para la muestra. Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje

Carreras	Cantidad	Porcentaje	Muestra por estrato
Enseñanza del Español	140	17	44
Literatura y Lingüística con énfasis en Español	15	1.8	6
Bachillerato en Inglés	151	18.3	49
Enseñanza del Inglés I y II Ciclo	107	13	33
Enseñanza del Inglés III y IV Ciclo	209	25.4	66
Enseñanza del Francés	91	11	28
Lingüística Aplicada con énfasis en Francés	21	2.6	7
Lengua Francesa	54	6.6	17
Traducción Inglés-Español	35	4.3	12
<b>Total</b>	<b>823</b>	<b>100</b>	<b>262</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por el Departamento de Registro-Universidad Nacional, Costa Rica, I Ciclo 2019.

### 3.3.2. Fuentes de información

La fuente de información es toda aquella información que no se recibe de informantes humanos, sino de materiales como anuarios, expedientes, archivos, publicaciones periódicas, entre otros (Barrantes, 2014).

En este estudio, el principal recurso de información que se utilizó fue la colección bibliográfica del área 400 Dewey de la BFFL. De acuerdo con datos recopilados a enero del 2020, esta colección consta de 3316 libros, el cual representa el 12.21% de la colección total.

También se consideraron otras fuentes de información como las que se mencionan a continuación:

- OPAC
- Las boletas verticales de los libros, donde aparece la última fecha de consulta del documento.
- Diversos materiales bibliográficos impresos y digitales relacionados con el tema de evaluación de colecciones.
- ALEPH

### 3.4. Cuadro de variables

#### Satisfacción de la población usuaria

Objetivo específico	Identificar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los libros impresos del área de lenguas, de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional, Costa Rica.
Variable	Grado de satisfacción de la comunidad usuaria.
Definición conceptual	Se refiere a la efectividad de la biblioteca para satisfacer las necesidades de la población usuaria, mediante la disposición de sus colecciones de libros impresos. En este caso, la colección del área 400 Dewey que corresponde a Literatura y Ciencias del Lenguaje.

Operacionalización	<p>La satisfacción de la población usuaria se determinó considerando las siguientes opiniones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto grado de satisfacción: si el 60% o más de los encuestados así lo manifiestan.</li> <li>• Bajo grado de satisfacción: si menos del 60% de los encuestados así lo manifiestan.</li> </ul>
Instrumentalización	<p>*Cuestionario 1 de estudiantes (Apéndice 1) Preguntas 10, 11 y 12</p> <p>*Cuestionario 2 de académicos (Apéndice 2) Preguntas 13, 14 y 15</p>

### Pertinencia de los libros impresos

Objetivo específico	<p>Valorar la pertinencia de los libros impresos del área 400 Dewey, de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional, Costa Rica, según el criterio de estudiantes y académicos.</p>
Variable	<p>Pertinencia de los libros impresos</p>
Definición conceptual	<p>Congruencia que debe existir entre la colección de libros del área 400 con respecto a la necesidad informativa de la población usuaria.</p>
Operacionalización	<p>La pertinencia se consideró tomando en cuenta los porcentajes de respuestas de los cuestionarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinente: si el 65% o más de los usuarios encuestados así lo manifiestan.</li> <li>• No pertinente: si menos del 65% de los usuarios encuestados así lo manifiestan.</li> </ul>

Instrumentalización	<p>*Cuestionario 1 de estudiantes (Apéndice 1) Pregunta 9</p> <p>*Cuestionario 2 de académicos (Apéndice 2) Pregunta 12</p>
---------------------	---

### Actualidad de los libros

Objetivo específico	Analizar la actualidad de los libros del área 400 Dewey de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras, de la Universidad Nacional, Costa Rica.
Variable	Actualidad de los libros del área 400 Dewey
Definición conceptual	Estado actual de la colección de acuerdo con la fecha de la publicación.
Operacionalización	<p>La actualidad de la colección se determinará según los siguientes criterios de la población consultada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizada: si un 52% o más de los encuestados así lo manifiestan.</li> <li>• Desactualizada: si menos del 52% de los encuestados así lo manifiestan.</li> </ul> <p>En la hoja de cotejo: Los porcentajes más altos determinarán el nivel de actualidad de la colección según los años de publicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizada: si entre el 55% o más de los libros impresos tienen fecha de publicación del 2010 al 2018.</li> <li>• Desactualizada: si entre el 55% o más de los documentos impresos presentan como fecha de publicación años anteriores al 2010.</li> </ul>

Instrumentalización	<p>*Cuestionario 1 de estudiantes (Apéndice 1) Pregunta 8</p> <p>*Cuestionario 2 de académicos (Apéndice 2) Preguntas 10 y 11</p> <p>*Hoja de cotejo 1 (Apéndice 3) Año de publicación</p>
---------------------	--

### Estado físico de los libros

Objetivo específico	Diagnosticar el estado físico de los libros del área 400 Dewey de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras, de la Universidad Nacional, Costa Rica.
Variable	Estado físico de los libros
Definición conceptual	Se refiere a la condición física que presenta el documento, según haya sido afectado por factores naturales o humanos.
Operacionalización	<p>Se identifica el estado físico de la colección desde la apreciación de la población usuaria que hace uso de la colección.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen estado: si el 55% o más de los encuestados así lo manifiestan.</li> <li>• Mal estado: si menos del 55% de los consultados así lo manifiestan.</li> </ul> <p>Esta variable también se determina por la observación directa de cada libro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen estado (encuadernación fuerte, páginas completas, sin rayar, sin moho, ni manchas)</li> <li>• Mal estado (faltan hojas, moho, empaste deteriorado, mancha de agua, mancha de humedad)</li> </ul>

Instrumentalización	<p>*Cuestionario 1 estudiantes (Apéndice 1) Pregunta 7</p> <p>*Cuestionario 2 personal docente (Apéndice 2) Pregunta 9</p> <p>*Hoja de cotejo No. 1 (Apéndice 3)</p>
---------------------	--

### Uso de la colección impresa

Objetivo específico	Determinar el uso de la colección impresa de los libros 400 Dewey de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras, de la Universidad Nacional, Costa Rica.
Variable	Uso de la colección
Definición conceptual	Frecuencia con que los libros de la colección impresa disponible en la biblioteca, son utilizados por los usuarios.
Operacionalización	<p>Se consideran las respuestas de los cuestionarios de los estudiantes y docentes con los porcentajes más altos correspondientes al uso de la colección:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diario y semanal: buen uso, si los usuarios consultados así lo manifiestan.</li> <li>• Quincenal y mensual: regular uso, si los usuarios consultados así lo manifiestan.</li> <li>• Trimestral y semestral: poco uso: si los usuarios consultados así lo manifiestan.</li> <li>• Anual: sin uso, si los usuarios consultados así lo manifiestan.</li> </ul> <p>En el análisis directo del material bibliográfico se toma en cuenta el número de libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje utilizados en un periodo de tres años (2017-2019).</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen uso: registra préstamo en el último año (2019-2020).</li> <li>• Regular uso: registra préstamo en los últimos dos años (2017-2018).</li> <li>• Poco uso: registra préstamo en los últimos tres años (2016 hacia atrás).</li> <li>• Sin uso: no registra fecha de préstamo.</li> </ul> <p>Fórmula de cálculo del indicador: (Arriola, 2006)</p> <p><math>A/B \times 100</math></p> <p>A: Número de libros consultados en el año. B: Total de libros que conforman la colección.</p>
Instrumentalización	<p>*Cuestionario 1 de estudiantes (Apéndice 1) Preguntas 4, 5 y 6</p> <p>*Cuestionario 2 de académicos (Apéndice 2) Preguntas 5, 6, 7 y 8</p> <p>*Matriz de análisis (Apéndice 4)</p> <p>*Boletas verticales para obtener la última fecha de préstamo del material bibliográfico.</p>

### Grado de confiabilidad del OPAC

Objetivo específico	Confrontar el grado de confiabilidad del Catálogo Público de Acceso en Línea (OPAC), en relación con la disponibilidad de los documentos existentes dentro de la colección (400 Dewey).
Variable	Confiabilidad del Catálogo Público en Línea.
Definición conceptual	Es constatar que los libros que indica el Catálogo Público en Línea (OPAC) en cuanto a la descripción del registro bibliográfico y cantidad, se encuentren disponibles en el acervo bibliográfico.

Operacionalización	<p>Se utilizarán los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiable: si el 80% o más de los ítems que aparecen en el OPAC se encuentran disponibles en la colección de la biblioteca.</li> <li>• No confiable: si menos del 80% de los ítems que aparecen en el OPAC no se encuentran disponibles en la colección de la unidad de información.</li> </ul>
Instrumentalización	<p>*SIGB ALEPH (OPAC) *Matriz de análisis 1 (Apéndice 4)</p>

### 3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos según Hernández y Mendoza (2018, p. 226) consiste en “[...] aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados [...].” En otras palabras, un instrumento de recolección de datos es aquel recurso que utiliza el experto para la recopilación de la información de forma ordenada y con un objetivo de su exploración. Estas técnicas permiten recopilar todo tipo de información por lo que es indispensable conocer las características y elegir aquella que mejor se adapte a los propósitos de la investigación. En este caso, para extraer los datos se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

#### 3.5.1. Encuesta

Este método se utilizó para obtener información a través de preguntas y medir la posición de los sujetos en relación con las variables del estudio. De acuerdo a López y Fachelli (2015, p. 8)

[...] la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida [...].

El instrumento utilizado para recopilar la información fue el cuestionario, el cual consiste, referenciando nuevamente a los autores López y Fachelli (2015, p. 17), “[...] en un instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo [...]”.

De este modo, siguiendo la línea de Hernández y Mendoza (2018), para esta investigación se diseñaron y aplicaron dos cuestionarios que incluyeron preguntas tanto cerradas como abiertas, permitiendo la codificación y el análisis elemental de la información. Además, incluían espacios para que los usuarios consultados justificaran o desarrollaran las respuestas, lo cual fue enriquecedor para la investigación (ver apéndice 1 y 2).

Para la aplicación de los cuestionarios a estudiantes y académicos, se solicitó el permiso respectivo a la directora de la Unidad Académica de Literatura y Ciencias del Lenguaje y, posteriormente, se procedió a solicitar ante la administración los horarios de los cursos correspondientes al I Ciclo de 2019. Una vez realizada esta etapa, en el caso de los estudiantes, se pidió el consentimiento y colaboración del académico responsable de la clase para aplicar el instrumento, facilitando la lista de las personas matriculadas. A estos estudiantes se les asignó un número y, luego, se eligió de forma aleatoria a los que iban a participar en dicho estudio, ya sea al inicio o al final de la lección para no interrumpir al docente. Este método utilizado se le conoce como muestreo irrestricto aleatorio o al azar.

El instrumento en cuestión tiene una estructura compuesta de 12 y 15 interrogantes para estudiantes y docentes respectivamente, dirigidas a medir los siguientes indicadores: uso, estado físico, actualización y pertinencia de la colección, además de la satisfacción de la población usuaria y el grado de confiabilidad del OPAC. En el caso de la población estudiantil, el sondeo se aplicó a 257 estudiantes de las diferentes carreras que ofrece la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje, entre ellas se pueden citar: Enseñanza del Español, Literatura y Lingüística con énfasis en Español, Bachillerato en Inglés, Enseñanza del Inglés I y II Ciclos,

Enseñanza del Inglés III y IV Ciclos, Enseñanza del Francés, Lingüística Aplicada con énfasis en Francés, Lengua Francesa y Traducción Inglés-Español.

Para llevar a cabo la encuesta y obtener la información de los sujetos, se visitaron las aulas del 3 al 15 de junio del 2019, en horario lectivo de mañana, tarde y noche. Los informantes se eligieron con una muestra representativa: entre 12 a 15 individuos de primero a cuarto año de acuerdo con la carrera matriculada; asimismo, se tomaron en cuenta los estudiantes de posgrado. Es importante señalar que por diferentes razones no se pudo obtener la percepción del estudiantado de licenciatura.

En este caso, el cuestionario fue impreso y se les entregó personalmente a la población seleccionada. Al tipo de documento en cuestión se le denomina cuestionario autoadministrado porque lo llenaron los encuestados, sin que medie el encuestador. Finalmente, solo se logró la información de 257 estudiantes.

Por otro lado, con lo que respecta al personal docente, el cuestionario se aplicó a 68 académicos de las diversas áreas de carrera, a saber: Español, Inglés y Francés. En este caso el instrumento estuvo conformado por 15 preguntas, con respuestas cerradas y con características similares al cuestionario 1 (ver apéndice 2).

La estrategia que se utilizó, en primer lugar, para esta población fue el envío del cuestionario *Google Forms* por medio del correo electrónico el 30 de agosto de 2019, con una fecha límite de respuesta al 14 de septiembre del año anteriormente mencionado. No obstante, debido a la poca respuesta por parte del personal académico, se levantó una lista de los profesores que no habían completado el cuestionario en línea y se optó por visitar las aulas del 16 al 27 de septiembre de 2019 con el propósito de hacerles la entrega del cuestionario en forma impresa. Sin embargo, de igual manera hubo apatía para responder el instrumento y, al final, solamente se logró recopilar 43 cuestionarios del profesorado.

Por último, en el momento en que se aplicó el instrumento (impreso), se atendió y evacuaron dudas de los encuestados sobre algunos ítems en el momento de completar el cuestionario.

### 3.5.2. Observación directa

Para recolectar información también fue necesario recurrir a la observación directa de cada uno de los documentos, los cuales fueron analizados a lo interno y externo para identificar las especificaciones. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 252), la observación “[...] consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías”.

Como instrumento para evaluar las variables de actualidad y el estado físico de la colección se utilizó una hoja de cotejo, la cual se completó con los datos requeridos una vez realizada la observación de los documentos. De acuerdo con Barrantes (2017, p. 230), la hoja de cotejo es una “[...] matriz de doble entrada en la que se anotan en las filas los conceptos por observar y en las columnas la calificación que se otorga”.

La hoja de cotejo que se elaboró para recolectar una parte de la información de este trabajo se conformó de los siguientes elementos: signatura topográfica, código de barra, año de publicación, idiomas (Español, Inglés, Francés, otros), estado físico (buen estado o mal estado) y, finalmente, las observaciones generales. Para determinar la apariencia física del documento, se revisó cada ejemplar tomando en consideración aspectos como: páginas completas, sin rayones, sin manchas, encuadernación fuerte, o bien, presencia de rayado, manchas, páginas incompletas, hojas sueltas/con adhesivos, empaste deteriorado. Se marcó con una equis en la columna correspondiente de buen estado o mal estado, según fuera el caso del libro. De esta forma, se cumplió el objetivo número cuatro (ver apéndice 3).

### 3.5.3. Análisis de contenido

Barrantes (2017, p. 241) define el análisis de contenido como “[...] una técnica para estudiar la comunicación objetiva, sistemática y cuantitativamente. Con este análisis, se pueden hacer inferencias válidas dentro de un contexto”. Por consiguiente, para sistematizar directamente el objeto de estudio se utilizó como herramienta una matriz de análisis. Kerlinger y Lee (2002, p.463) la definen como “[...] una tabla rectangular de números [...] los elementos de una matriz son letras y/o números”. Así pues, el uso de las matrices es beneficioso para demostrar vínculos entre categorías o temas, o bien ambas (Hernández y Mendoza, 2018).

En este caso específico, la matriz fue elaborada en una hoja de cálculo para comprobar la confiabilidad del OPAC y el uso de esta área del conocimiento en relación con la colección a evaluar. La matriz en mención comprendía aspectos tales como: signatura topográfica, título, código de barra, idioma, fecha de publicación, última fecha de préstamo, confiabilidad del OPAC (número de ejemplares disponibles en el estante vs número de ejemplares que aparecen en el catálogo público) y correcciones (ver apéndice 4).

Los objetivos que se pudieron examinar a través de esta matriz de análisis fueron el uso de la colección y la confiabilidad del OPAC. En el caso del uso de los libros se revisó individualmente cada documento y sus respectivas boletas verticales para obtener la última fecha de préstamo. De igual forma, se utilizó el OPAC para localizar libro por libro y cotejar la cantidad de ejemplares que indica el sistema. Finalmente, haciendo uso del SIGB ALEPH, en el módulo de catalogación se realizaron las correcciones pertinentes a cada registro.

### 3.6. Procedimiento para el análisis de los datos

La información obtenida, por medio de la observación directa realizada a la colección bibliográfica en estudio y los cuestionarios aplicados a la muestra, se transcribió al ordenador con el fin de que se pudieran realizar comparaciones y demás análisis mediante las herramientas de Excel- con el cual se elaboró la hoja

de cotejo y la hoja de matriz- y el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales, destacado por su sigla en inglés SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

### 3.6.1. Alcances de la investigación

Este trabajo de investigación permitirá a la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras conocer el estado actual de los libros impresos que conforman la colección del área 400 Dewey con respecto a la demanda de información de la población meta. Por otra parte, al existir carreras acreditada por el SINAES, esta información objetiva y veraz se convierte en un parámetro indispensable en la toma de decisiones para el proceso de desarrollo de colecciones en esta área.

Esta evaluación parcial del acervo permitirá identificar cuales áreas- sea Español, Inglés o Francés- parecen ser adecuadas; pero se encuentran subutilizadas. Así entonces, la evaluación pasa de ser un trabajo técnico a una labor práctica, donde el personal de la biblioteca a través de campañas de marketing pueda promover el uso del área afectada.

Asimismo, permitirá satisfacer las necesidades de información de la población estudiantil de las carreras de la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje, quienes podrán acceder a una colección de calidad: material bibliográfico actualizado, ejemplares en buen estado y libros de temática especializada.

Otro aspecto que se puede destacar con esta labor es que permitió avanzar con la evaluación de una segunda área del conocimiento del acervo bibliográfico de la biblioteca, sin ningún costo económico y sin recurrir al personal de la biblioteca, elementos que suelen ser muy limitados en una biblioteca. Finalmente, a partir de los insumos obtenidos, este estudio puede servir a la unidad de información como el inicio del proceso de expurgo del área investigada.

### 3.6.2. Limitaciones

- El plazo normal establecido para el desarrollo de la presente investigación se vio alterado debido al cambio de unidad de información que se tuvo que realizar por motivos de fuerza mayor. Debido a lo anterior, este trabajo se replanteó en la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras. Cabe apuntar que durante el año de prórroga reglamentaria se llevaron a cabo todos los ajustes requeridos.
- La evaluación de la colección se centró en los libros impresos del área 400 Dewey, por lo que no muestra la situación general del acervo bibliográfico.
- La recolección oportuna de los datos del personal docente presentó inconvenientes debido a que algunos de ellos no entregaron los cuestionarios impresos, y en otros casos no respondieron la encuesta en línea que se les envió al correo electrónico. Esto implicó tener que insistir una y otra vez a los docentes para que contestaran el instrumento, además, de ir a buscarlos hasta las aulas, ocasionando que la recuperación de la información se tardara un poco más de lo estimado. Al final, quedaron cuestionarios sin responder por un sector de la población en estudio lo que no permitió ampliar la investigación.
- Los cursos y las aulas no coincidían con el horario proporcionado por la ELCL, lo que provocó retrasos o postergación en la aplicación de las encuestas, y, como consecuencia, demora en el análisis estadístico de esta información.
- Ocasionalmente los cierres de la biblioteca o modificaciones del horario de esta, impidieron cumplir con el plan de trabajo establecido para realizar la valoración propiamente de los documentos, afectando el avance del estudio. Es importante enfatizar que estas circunstancias estuvieron fuera del control del personal de la biblioteca.

- La alta demanda de trabajo administrativo en la ELCL, provocó que no se obtuviera oportunamente la información, por lo que se debía esperar un cierto tiempo para poder completar el desarrollar la investigación.
- Boletas de préstamos inexistentes en algunos ejemplares, debido a que muchas veces cuando es la última fecha de préstamo estas se descartan.
- Por diversos motivos fuera de mi alcance no se pudo obtener información de la comunidad estudiantil del grado de licenciatura.
- Finalmente, en la variable *uso de la colección impresa* a pesar de que se realizaron las gestiones correspondientes, por diversas circunstancias fuera de mi control no se pudo realizar las estadísticas de préstamos y devolución que proporciona el sistema ALEPH, lo cual podrían ser muy significativo para que eventualmente se corrobore y contraste los resultados de esta práctica con el informe que genera dicho sistema.

## CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se muestra el producto del análisis de la información recopilada a través de la observación directa que se efectuó a cada uno de los ejemplares de la colección impresa del área 400 Dewey y de los cuestionarios aplicados a la población estudiantil y académica de la ELCL de la UNA.

En total participaron 300 sujetos, de los cuales 257 eran estudiantes y 43 académicos. Con el propósito de conocer un poco las características de la población encuestada se elaboraron una serie de interrogantes que se resumen a continuación.

### 4.1. Perfil de la población usuaria consultada

Las primeras preguntas del cuestionario están relacionadas con los datos generales de los encuestados, puesto que es importante saber cuál es el perfil que tienen estos individuos. Al respecto, con relación al sexo de las personas consultadas 92 eran hombres y 208, mujeres. Con este resultado se refleja una mayor participación del género femenino, superando un poco más de la mitad a los colaboradores masculinos.

En lo que se refiere al estudio, las carreras que presentan un número considerable de estudiantes inscritos son las siguientes: Enseñanza del Inglés III-IV Ciclos, al tener 52 personas para un 20.2%, Enseñanza del Inglés I-II Ciclos, con 48 sujetos que representan el 18.7%, Enseñanza del Francés con 36 individuos, que figura con un 14%, Inglés obtuvo un 13.2% que representa la matrícula de 34 educandos y Enseñanza del Español se presenta con 31 alumnos, para un porcentaje del 12.2%. Por otra parte, las carreras con menor participación de alumnos que no superaron el 9% son: Maestría en Traducción Inglés-Español con 23 estudiantes que constituyen el 8.9%, Lengua Francesa representa el 7.0% de 18 individuos y, por último, Literatura y Lingüística con énfasis en Español con 15 alumnos, convirtiéndose en la que tiene el menor porcentaje, al poseer un 5.8%.

En cuanto al nivel de carrera que cursan los sujetos fuente de información, 81 participantes cursa el segundo año lo que equivale un 31.5%; seguido de 57 estudiantes que están en tercer año, para un 22.2%; de primer año colaboraron 50 sujetos, lo que significó un 19.5% y bachillerato se presenta con un 17.9% que simboliza a los 46 participantes. Por su parte, el grado de maestría tiene una participación baja, al tener 23 alumnos que equivale al 8.9% de población encuestada.

Los datos expuestos anteriormente son importantes para comprender la percepción que tienen estos estudiantes hacia la colección que les ofrece la BFFL, ya que cuanto mayor sea el nivel, más grande será la exigencia académica por parte del cuerpo docente al alumnado; de modo que solicitarán a esta unidad de información mejores recursos que permitan el desarrollo óptimo de sus actividades de estudio y de investigación.

Por otra parte, en lo concerniente al grado académico que posee el personal docente consultado, este tiene la característica de estar conformado por títulos académicos diferentes, donde el nivel de máster es el que representa la mayor categoría que tienen estos individuos con 38 profesores, para un 88,4%; seguido del doctorado con 4 profesores que representan un 9.3%, y solamente un profesor con nivel de licenciatura, lo que porcentualmente significa el 2.3% de los participantes. Con esta peculiaridad, se deduce que este grado alto del nivel profesional va en concordancia con los requisitos que actualmente la normativa institucional demanda para la contratación laboral del personal docente.

En lo que respecta al área de especialización, se identificó que de los 43 profesores, 8 se especializan en Español, obteniendo un 18.6%; en el área de Francés se encuentran 12 sujetos, que representan el 27.9%, y el 53.5% equivale a 23 personas profesionales en Inglés.

Es oportuno resaltar que estas tres áreas de especialización se han mantenido desde que la escuela abrió sus puertas en 1973. Sin embargo, actualmente la ELCL mantiene docentes especializados en las siguientes lenguas: mandarín, coreano,

japonés y alemán, debido a que también ofrecen cursos de servicios a la comunidad universitaria; no obstante, por tratarse de cursos optativos no fueron considerados como objeto de estudio preponderante en esta investigación.

Realizadas las observaciones generales de la población, a continuación se muestran los resultados ordenados por variable; ahora bien, es importante aclarar que existen interrogantes que no aplican a la totalidad de las personas consultadas por lo que el (n) varía.

#### 4.2. Pertinencia de la colección

La pertinencia del material bibliográfico es uno de los aspectos que se debe considerar cuando se incorpora un nuevo libro a la colección de la biblioteca, pues se espera que cumpla con el objetivo por el cual fue adquirido; es decir, que satisfaga las necesidades de información del usuario.

En función de lo planteado, se les preguntó a los estudiantes y docentes si consideraban que la colección impresa 400 Dewey de la BFFL era pertinente con relación a los documentos que necesitan para el desarrollo de sus actividades académicas e investigativas, como respuesta se obtuvo los siguientes datos:

#### CUADRO 3

Pertinencia de la colección impresa 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, según opiniones de estudiantes y docentes de la ELCL

Pertinencia	Número de estudiantes	Porcentaje	Número de docentes	Porcentaje
Sí	53	57,6	28	84,8
No	39	42,4	5	15,2
Total	92	100	33	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en la consulta realizada a estudiantes y docentes de la ELCL.

Los resultados obtenidos evidencian que más del 50% de los estudiantes respondieron que el material sí es pertinente, y algunas de las razones que expresaron fueron las siguientes:

- “La mayoría de la bibliografía solicitada por los profesores se encuentra en la biblioteca”.
- “He encontrado libros que necesito para realizar los trabajos propios de la carrera”.
- “He encontrado lo que necesito”.
- “Casi siempre están”.

A pesar de que son respuestas muy favorables por parte del alumnado, esta cifra no supera el 65% establecido en el cuadro de variables; por lo tanto, se considera no pertinente.

Cabe destacar que dentro de las justificaciones de las personas que respondieron negativamente, aducen la falta de información sobre temas relacionados con morfología y lingüística, teóricos literarios, diccionarios especializados, área de pedagogía y libros de pronunciación. Dadas las carencias evidenciadas, es importante que el personal de la biblioteca transmita este sentir a los profesores con el propósito de que recomienden bibliografía en los temas anteriormente mencionados.

En el caso del cuerpo docente, un elevado porcentaje (84,8%) de los encuestados afirma que la colección de la unidad sí es pertinente, lo que avala en gran medida el rango propuesto para esta variable. Entre las justificaciones que dieron se encuentran:

- “Sí, ya que nosotros hemos sido los que pedimos los libros”.
- “La información de fuentes impresas es más confiable que las digitales”.
- “Claro que sí, se supone que es una biblioteca especializada en el área”.
- “Puesto que tenemos la oportunidad de solicitar libros, si son pertinentes o no, depende de nosotros”.

Como puede notarse en estas respuestas, el profesorado tiene claro y es consciente que sus opiniones y sugerencias bibliográficas contribuyen sustancialmente para que la unidad de información adquiera libros pertinentes al área de especialización, y, por ende, la población estudiantil se vea beneficiada a la hora de realizar sus trabajos académicos y de investigación.

En este sentido, el trabajo colaborativo entre el personal bibliotecario y personal académico resulta fundamental para lograr la meta de pertinencia de la colección de la biblioteca. Por un lado, la participación del profesorado sugiriendo títulos nuevos, visitando regularmente la unidad de información, revisando en el OPAC la existencia o no de la bibliografía obligatoria, una comunicación más fluida con las bibliotecarias, entre otras buenas prácticas. Por otro lado, la jefatura de la biblioteca realizando las gestiones administrativas correspondientes para la adquisición del material sugerido por los académicos. De esta manera, en la medida en que la unidad de información logre obtener el 100% de la pertinencia de su colección, conseguirá la fidelidad y satisfacción de su población meta, la cual no tendría que desplazarse a otras bibliotecas a solicitar el documento, como ocurre actualmente según fue manifestado en ocasiones por el estudiantado.

Finalmente, otro aspecto a resaltar en esta variable es que al existir carreras acreditadas en las áreas de Francés e Inglés, existe un mayor compromiso en que la colección sea pertinente con respecto a la bibliografía obligatoria de las carreras, ya que es fundamental que los alumnos tengan acceso a la totalidad o al menos a un ejemplar de cada uno de los libros que incluye la bibliografía imprescindible de cada curso.

#### 4.3. Uso de la colección

La BFFL pone a disposición 3316 libros impresos para la comunidad usuaria que se especializa en las carreras que la ELCL imparte. Al ser una cantidad considerable de libros que posee esta área del conocimiento, es necesario saber si esta colección es utilizada por los estudiantes y académicos. Para determinar esta variable se recurrió a la observación directa de las verticales de cada ejemplar y se registró en

la matriz la última fecha de préstamo; adicional a ello, se aplicó un cuestionario a los usuarios con las preguntas respectivas sobre el uso de esta colección.

En el trabajo de campo se tomó en cuenta el número de libros impresos utilizados en un periodo de tres años (2017-2019) y el número absoluto que posee la colección. Así entonces, la operacionalización queda constituida de la siguiente forma:

- Buen uso: registra préstamo en el último año (2019-2020.)
- Regular uso: registra préstamo en los últimos dos años (2017-2018)
- Poco uso: registra préstamo en los últimos tres años (2016 hacia atrás)
- Sin uso: no registra fecha de préstamo.

Como resultado de esta indagación, y en correspondencia con lo antes mencionado, se identificó que solo un 11% de los libros tiene buen uso, ya que registran al menos un préstamo en el año 2019 y parte del 2020. Por su parte, los préstamos realizados entre 2017-2018 equivalen a un 13%, lo que indica una condición de regular uso. A su vez, la categoría de poco uso de los libros se demuestra con un 28%; es decir, consultas en los últimos tres años (2016 hacia atrás). Finalmente, de acuerdo con la operacionalización de esta variable, los ejemplares que no poseen datos de préstamos corresponden a un 48%, lo que sugiere que una parte de la colección está sin uso.

En cuanto a los libros que no presentan préstamos, y que equivalen a un alto porcentaje del total de la colección, se puede argumentar lo siguiente: es un material de poca rotación, la boleta de salida pudo ser sustituida porque se encontraba llena o porque se desprendió y se perdió. Por otro lado, a finales de noviembre del 2019 durante la observación directa, se pudo constatar el ingreso de material nuevo que no había sido solicitado por los usuarios; por consiguiente, no tenía las verticales correspondientes. Otro factor que podría haber aumentado el resultado de los libros que no registran fecha de préstamo, y que se desea destacar, es que esta colección (400 Dewey) cuenta con otros idiomas-además de las áreas predominantes- para

cursos de servicios, y los documentos que pertenecen a estos no tienen mayor demanda entre la comunidad usuaria.

Realizadas las observaciones anteriores y demostrándose que el porcentaje más alto corresponde a los documentos *sin uso*, se consideró importante obtener un porcentaje general de la utilización de la colección, para lo cual se sumaron los tres restantes resultados, a saber: buen uso (11%), regular uso (13%) y poco uso (28%). Desde esta perspectiva, se concluye que un 52% de la colección del área 400 Dewey es usada.

Al analizar el comportamiento del uso de esta colección por años, se obtuvieron los siguientes datos:

#### CUADRO 4

Cantidad de libros impresos de la colección 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, prestados por año

Año	Porcentaje	Año	Porcentaje
2000	0,1	2011	4,8
2001	0,1	2012	4,9
2003	0,3	2013	7,3
2004	0,1	2014	7,7
2005	0,1	2015	9,3
2006	0,5	2016	7,3
2007	1,0	2017	12,2
2008	2,2	2018	13,4
2009	4,2	2019	20,5
2010	3,6	2020	0,4
Total		100	

Nota: No incluye los libros que registran un 0 en préstamo.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recopilada en la matriz de uso y confiabilidad del OPAC.

Como se aprecia en el Cuadro 4, los últimos años figuran como los más activos en el préstamo de libros: el 46% se realizaron entre 2017 y 2019. Además se observa un incremento significativo entre décadas. Así por ejemplo, en los primeros 10 años del 2000 el promedio de libros prestados fue de 21,6 ejemplares, este valor ascendió a 154,4 libros en el último decenio por año.

Por otra parte, para obtener el punto de vista cualitativo se tomó en cuenta el criterio de la población usuaria que fue consultada a través de la técnica del cuestionario.

En el Cuadro 5, se muestran los resultados conseguidos sobre si esta población ha hecho uso o no de este material bibliográfico.

#### CUADRO 5

Uso de la colección de libros impresos 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, según percepción de estudiantes y docentes de la ELCL

Uso	Número de estudiantes	Porcentaje	Número de docentes	Porcentaje
Sí	95	37	33	76,7
No	162	63	10	23,3
Total	257	100	43	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en la consulta realizada a estudiantes y docentes de la ELCL.

En los resultados arrojados en el cuadro anterior, se nota que un porcentaje muy elevado de los estudiantes ha manifestado que no utiliza los recursos bibliográficos que le proporciona la biblioteca para satisfacer sus necesidades informativas, lo que coincide con la información que se obtuvo de la observación directa que se realizó a la colección.

En lo que respecta a los académicos encuestados, más de la mitad de los docentes opinaron que sí utilizan la colección impresa que la unidad de información les brinda. Estos datos pueden considerarse muy valiosos, ya que se evidencia el

conocimiento, la utilidad y el aprovechamiento que hacen los profesores de la información impresa que se encuentra en la biblioteca.

Ahora bien, a pesar de la diferencia de criterios existente entre el estudiantado y el profesorado, se resume en términos generales que más de un 50% de la colección tiene uso. Además, tal y como se muestra en el Cuadro 4, en la última década los libros han tenido una utilización significativa, lo que respalda la opinión de los académicos.

Por otra parte, los participantes que contestaron de forma negativa la pregunta: ¿Ha utilizado los libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras? No continuaron con las demás interrogantes del cuestionario, por lo que la última pregunta que respondieron fue acerca de las razones de no acudir a la colección, cuyos resultados están ilustrados en los cuadros 6 y 7. El motivo de esto se debió a que los enunciados posteriores estaban estrechamente relacionados con el uso de la colección, su estado físico, actualización, pertinencia y satisfacción; por lo tanto, solo aquellos que han usado la colección podían responder dichas interrogantes.

En todo caso, con el fin de saber las razones del porqué la otra parte de la población estudiantil y académica no utiliza los libros de la colección de esta unidad, se formula la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los principales motivos de no consultar los libros impresos de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la biblioteca? Los resultados sobre los criterios que marcaron los entrevistados se detallan en los cuadros 6 y 7 clasificados en las categorías de estudiantes y profesores, respectivamente.

## CUADRO 6

Motivos por los cuales los estudiantes encuestados no utilizan los libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

Percepción	Número de estudiantes	Porcentaje
Consigue la información por otros medios, por ejemplo, Internet	57	35,2
Prefiere leer y estudiar en casa	23	14,2
No le interesa/ no tiene costumbre de ir a la biblioteca	31	19,1
No tiene tiempo	16	9,9
No encuentra los libros que le interesan	12	7,4
Utiliza las bases de datos y bibliotecas del SIDUNA	9	5,6
No ha necesitado del servicio	8	4,9
Otros	6	3,7
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en la consulta realizada a estudiantes de la ELCL.

Entre las razones que los estudiantes sustentan en cuanto al porqué no utilizan la colección, y que alcanza el mayor porcentaje, se encuentra el uso de otros medios para conseguir la información, como por ejemplo Internet. Con este resultado se reafirma que este recurso sigue desplazando mucho el papel que juegan las bibliotecas universitarias, por lo que se debe replantear las competencias informacionales. Otro abordaje interesante con referencia a este dato es el de insistir en programas de alfabetización informacional (ALFIN) que promuevan en su comunidad usuaria la capacitación adecuada en la recuperación, organización y uso de la información a través de fuentes confiables.

Seguido se encuentran los criterios que “no les interesa o no tienen costumbre de ir a la biblioteca” y “prefieren leer y estudiar en casa”, en estos puntos es importante rescatar que muchas veces este tipo de respuesta obedece al desconocimiento que tienen los usuarios en torno a la unidad de información. Por ello, sería valioso que

se realicen acciones de promoción de la biblioteca con el objetivo de dar a conocer, tanto a los usuarios reales como a este tipo de usuarios que se presenta indiferente a la biblioteca, los servicios y los recursos bibliográficos del área 400 Dewey que esta ofrece.

Otro indicador que es valioso de resaltar es el relacionado con el uso de las bases de datos y las bibliotecas del SIDUNA, el cual obtuvo un porcentaje bastante bajo (5,6%). Esto resulta preocupante si se toma en cuenta que ambos aspectos pueden considerarse como el núcleo fundamental de fuentes de información; es decir, donde se centran las necesidades de información de la comunidad universitaria. Así entonces, se reitera la perseverancia que debe tener el personal de la biblioteca en dar a conocer a la población usuaria los servicios y los recursos que las bibliotecas del SIDUNA brindan. En la opción de otros se destacan respuestas tales como: compran los libros nuevos o usados y en otros casos los clonan. En el caso de los académicos las opiniones obtenidas se resumen en el Cuadro 7:

#### CUADRO 7

Motivos por los cuales los docentes encuestados no utilizan los libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

Percepción	Número de docentes	Porcentaje
No encuentra los libros que le interesan	1	10
Consigue la información por otros medios, por ejemplo Internet	6	60
Posee su biblioteca personal	3	30
No tiene costumbre de ir a la biblioteca	0	0
No tiene tiempo	0	0
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en la consulta realizada a docentes de la ELCL.

Al realizar el análisis de esta pregunta se demuestra que el alumnado y el profesorado prefieren utilizar otros medios, como Internet, para conseguir la información que demandan para la elaboración de sus trabajos académicos y de investigación. Esto señala que los libros impresos que posee la biblioteca no son una opción para estos usuarios en cuanto a satisfacer sus necesidades informativas se refiere, desaprovechando de esta manera una fuente confiable para el desarrollo de estas actividades.

Ante las respuestas desfavorables con relación al uso de la colección estudiada, se recalca en que las bibliotecólogas a cargo de esta unidad de información deben ser perseverantes en la búsqueda de estrategias para familiarizar a estos usuarios con la biblioteca, cuyo propósito sea que ellos tengan conocimiento sobre su colección de monografías especializadas con respecto a las temáticas de interés para el desarrollo de sus actividades académicas e insistir en el uso de fuentes confiables.

Otra interrogante que se planteó, tanto a los estudiantes como a los académicos, sobre el uso de la colección fue: ¿Con qué frecuencia utiliza la colección de libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras? En el caso del estudiantado se identificó que la frecuencia de uso de la colección de la biblioteca se da principalmente semestral, mensual, anual y trimestral. Para los académicos, el uso de los ejemplares se da principalmente de forma semestral, seguido del uso semanal, mensual y anual. Como puede notarse, estas percepciones son muy similares, lo que permite deducir que la gran demanda del uso de los recursos bibliográficos en formato físico de la biblioteca se realiza finalizando el ciclo lectivo. A este respecto, hay que recordar que para esta época los estudiantes deben resolver tareas, trabajos e investigaciones asignadas por sus profesores. Por su parte, los académicos acuden a la biblioteca a consultar los libros que utilizarán para plantear un tema de investigación u otra actividad académica para sus cursos. En el Cuadro 8, se muestran los resultados obtenidos de la frecuencia de uso:

## CUADRO 8

Frecuencia de uso de colección impresa 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, por parte de estudiantes y docentes de la ELCL

Categorías	Número de estudiantes	Porcentaje	Número de docentes	Porcentaje
Semanal	8	8,7	4	12,1
Quincenal	6	6,5	3	9,1
Mensual	23	22,8	4	12,1
Trimestral	10	10,9	1	3,0
Semestral	32	34,8	17	51,6
Anual	15	16,3	4	12,1
Total	94	100	33	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en la consulta realizada a estudiantes y docentes de la ELCL.

De acuerdo con la información anterior, también se puede mencionar en términos generales que la frecuencia de uso de los libros por parte de ambas poblaciones va de regular a poco uso, tomando en cuenta los criterios establecidos en la operacionalización para esta variable.

Por otra parte, se consideró relevante saber si los académicos consultan con anterioridad la colección 400 Dewey de la biblioteca para la elaboración de las lecciones, o bien, para realizar el contenido bibliográfico del programa de los cursos que imparten. Los resultados obtenidos se muestran en el siguiente Cuadro 9:

## CUADRO 9

Consulta a docentes sobre si utilizaron con anterioridad la colección de los libros impresos del área 400 Dewey de la BFFL, para preparar la lección o elaborar el programa de los cursos que imparten

Percepción	Número de docentes	Porcentaje
Sí	17	51,5
No	16	48,5
Total	33	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en la consulta realizada a docentes de la ELCL.

Se aprecia en el cuadro anterior que el 51,5% de los docentes expresan que sí utilizan la colección, ya sea para preparar las lecciones, o bien, para fundamentar el contenido bibliográfico de los programas de los cursos, lo que reafirma el aprovechamiento que hacen de los recursos bibliográficos en formato físico, como se demostró en el Cuadro 5. De igual forma, puede deducirse que la consulta de libros en papel sigue siendo una opción importante para el docente en su quehacer académico.

### 4.4. Actualidad de la colección

Otra variable que se analizó en esta investigación fue la actualidad de la colección de la BFFL, por cuanto esta debe proporcionar la documentación más reciente que los usuarios requieren para el desarrollo de sus investigaciones; caso contrario, causará que busquen por otros medios la información que necesitan, como se evidenció en los cuadros 6 y 7. En consecuencia, se realizó la siguiente pregunta a los participantes: ¿Considera que la colección de libros impresos de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la biblioteca se encuentra actualizada o desactualizada?

Se obtuvo como resultado que tanto estudiantes como docentes coinciden en que la colección que posee la biblioteca está actualizada, lo cual respalda los criterios establecidos en el cuadro de variable, como se muestra en el Cuadro 10.

## CUADRO 10

Actualidad de la colección impresa del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, según percepción de estudiantes y docentes encuestados

Percepción	Número de estudiantes	Porcentaje	Número de docentes	Porcentaje
Sí	49	53,3	18	54,5
No	43	46,7	15	45,5
Total	92	100	33	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en la consulta realizada a estudiantes y docentes de la ELCL.

La percepción reflejada en el Cuadro 10 son resultados buenos para la biblioteca; no obstante, la unidad de información debe mantener una constante renovación de su acervo, máxime si se considera que los académicos actualizan la bibliografía de sus programas de curso al incluir documentos de las últimas ediciones.

También se observa un porcentaje alto de opiniones negativas por parte de los consultados. En el caso de los alumnos, estos argumentaron- entre otros aspectos- que la información que contienen es insuficiente y los libros no son tan nuevos en la mayoría de las áreas que contempla esta colección. En el caso de los profesores, algunas de las respuestas dadas fueron:

- “Faltan más libros especializados y más recientes”.
- “Muy pocos de lingüística en inglés”.
- “No hay libros en gramática avanzada”.
- “Los textos que existen no siempre son las últimas ediciones”.

Estas respuestas de los académicos llaman la atención, ya que precisamente son ellos los principales responsables de actualizar su área de especialización enviando a la biblioteca las sugerencias bibliográficas de las ediciones más recientes que se encuentran en el mercado editorial. En este sentido, como aditamento a lo expuesto,

se les planteó la siguiente interrogante: ¿Cómo docente o investigador, envía sugerencias bibliográficas a la biblioteca para actualizar su área de especialidad?

En respuesta, como se observa en el Cuadro 11, tres cuartas partes de los docentes (75,8%) realizan recomendaciones bibliográficas, por lo que se intuye que esta buena práctica por parte del académico contribuye con la actualización del acervo de la unidad de información; empero, es importante que el profesor esté atento a que el material solicitado sea adquirido por la biblioteca, de tal forma que se reviertan las opiniones de desacuerdo expresadas por un sector de académicos en relación con la actualidad del acervo bibliográfico. En el Cuadro 11 se muestran los resultados de este aspecto:

#### CUADRO 11

Consulta a docentes sobre si envían sugerencias bibliográficas a la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, para actualizar su área de especialización

Percepción	Número de docentes	Porcentaje
Sí	25	75,8
No	8	24,2
Total	33	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en la consulta realizada a docentes de la ELCL.

Es de resaltar que, en la medida en que el profesorado participe activamente en este proceso, los más beneficiados serán los estudiantes, ya que aumenta las opciones de consultar libros de ediciones recientes. Esto los motivará a utilizar la colección para realizar sus trabajos académicos y de investigación. Además, este resultado respalda lo enunciado en el Cuadro 10 sobre la actualidad de la colección.

Para esta variable también se realizó la observación directa de la colección impresa utilizando una hoja de cotejo para la codificación de la información. El grado de actualización de los ejemplares se estableció de acuerdo con los siguientes criterios:

- Actualizada: si entre el 55% o más de los libros impresos tienen fecha de publicación del 2010-2018.
- Desactualizada: si entre el 55% o más de los documentos impresos presentan como fecha de publicación años anteriores al 2010.

Como resultado de este análisis, se desprende en términos generales que cerca de tres cuartas partes de la colección se encuentra desactualizada, pues presenta fechas de publicación anteriores al 2010 (Cuadro 12). Este dato varía con la percepción que tienen los usuarios sobre la actualidad de la colección, como se evidenció en el Cuadro 10. A pesar de la contrariedad existente, es de suma importancia tener presente que son los usuarios quienes realmente pueden calificar la colección, en tanto que esta satisfaga sus demandas de información.

En el Cuadro 12 se muestra, en forma general, la actualidad de los libros tal y como se especificó en la operacionalización de la variable. Ahora bien, es importante puntualizar que en el momento del análisis algunos libros estaban en préstamo y otros se encuentran extraviados, por lo que el resultado varía en relación con el total.

#### CUADRO 12

Actualidad de la colección impresa 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, según fecha de publicación

Período	Cantidad	Porcentaje
2010-2018	912	29
Antes del 2010	2.259	71
<b>Total</b>	<b>3.171</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recopilada en la hoja de cotejo de actualidad y estado físico de la colección 400 Dewey de la BFFL.

A partir de los datos del cuadro anterior, se debe seguir insistiendo en el personal académico para que continúen enviando sugerencias bibliográficas (Cuadro 11) a

la unidad de información con el propósito de que actualicen el área de especialización correspondiente. Eventualmente, esta información sirve como referente para que el personal de la biblioteca considere iniciar, junto con especialistas en las diferentes áreas, una revisión del contenido y, de esta manera, determinar qué tan obsoletos se encuentran los textos, lo que implica incluso dar de baja el material que consideren innecesario. La hoja de cotejo que se elaboró y utilizó para recopilar la información de la colección en este trabajo puede ser de gran apoyo para identificar los libros entre el acervo bibliográfico.

No obstante lo anterior, si se segregan estos datos por décadas, se tiene que más de la mitad de los ejemplares se publicaron posterior al año 2000 (Cuadro 13); por tanto, se razona que es una colección relativamente nueva. Este comportamiento vislumbra que en los últimos años se destinaron recursos económicos para la compra de libros, además de una participación diligente de los académicos en el proceso de selección del material bibliográfico.

La cantidad de libros publicados por décadas se resume, a continuación, en el Cuadro 13.

### CUADRO 13

Actualidad de la colección impresa 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, según fechas de publicación por décadas

Décadas	Cantidad	Porcentaje
Antes del 50	6	0,2
50	13	0,4
60	92	2,9
70	324	10,2
80	300	9,5
90	432	13,6
2000	1.097	34,6
2010	907	28,6
<b>Total</b>	<b>3.171</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recopilada en la hoja de cotejo de actualidad y estado físico de la colección 400 Dewey de la BFFL.

Para profundizar en los datos del cuadro anterior, se realizó un análisis de segmentación a fin de determinar la actualidad que poseen los libros impresos de acuerdo con las áreas de especialización. El propósito es suministrar a la biblioteca datos más exactos sobre la obsolescencia de la colección en estudio. Los resultados se muestran en el Cuadro 14.

#### CUADRO 14

Actualidad de la colección impresa 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, según área de especialización y años de publicación 2010-2018

Área	Cantidad	Porcentaje
Inglés	370	40,6
Francés	356	39
Español	114	12,4
Otros	72	8
<b>Total</b>	<b>912</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recopilada en la hoja de cotejo de actualidad y estado físico de la colección 400 Dewey de la BFFL.

Se puede apreciar que el área de Español se encuentra muy rezagada en comparación con la de Inglés y Francés; es decir, no alcanza ni el 20% de actualidad de sus ejemplares. Por lo tanto, sería importante redoblar esfuerzos para implementar estrategias, de forma conjunta con la dirección y el coordinador de carrera de la ELCF, para que los académicos de esta especialidad se interesen en actualizar y fortalecer su área.

También se comparó la actualidad de los libros por área de especialización, considerando los publicados antes del 2010. Tal y como se observa en el Cuadro 15, las dos áreas que registran la mayor desactualización de ejemplares corresponden a Inglés y Francés. Aspecto que llama la atención si se tiene en cuenta que precisamente estas áreas tienen dos carreras acreditadas por el

Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES). En este sentido, como parte del proceso para adquirir y mantener la acreditación, debe cumplirse con los criterios y estándares relacionados con la actualidad de la bibliografía que se utiliza en los cursos, elemento que se contempla en el componente denominado “Centro de información y recursos”.

Así pues, esta es una oportunidad para que la jefatura de la biblioteca presente este dato ante la dirección de la ELCL y se solicite al personal académico que visite la unidad de información con el objetivo de que revise la colección y constate la situación real según la especialidad en la que se desempeña, y posterior a ello envíe oportunamente las recomendaciones bibliográficas. De este modo, contribuirá con en el enriquecimiento y actualización de la colección.

En el siguiente cuadro se puede apreciar la información obtenida:

#### CUADRO 15

Actualidad de la colección impresa 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, según área de especialización, publicadas antes del 2010

Área	Cantidad	Porcentaje
Inglés	991	43,9
Francés	609	27,0
Español	561	24,8
Otros	98	4,3
<b>Total</b>	<b>2259</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recopilada en la de hoja de cotejo de actualidad y estado físico de la colección 400 Dewey de la BFFL.

#### 4.5. Estado físico de la colección

Las unidades de información deben velar por el estado físico de las monografías que tengan bajo su custodia, en vista de que tienen que proporcionarle al usuario una colección de calidad, no solo en su contenido sino también en su apariencia física.

En este sentido, es importante tomar en cuenta el criterio de los usuarios en cuanto al aspecto físico de la colección que le ofrece la biblioteca, esto con el objetivo de que la unidad de información realice las mejoras pertinentes en bien de la comunidad usuaria. En el Cuadro 16 se ilustran los resultados sobre la opinión que tienen los participantes de la colección, de acuerdo con los siguientes criterios:

- Buen estado.
- Mal estado.

En la categoría de *buen estado* se encuentran aquellas monografías que poseen páginas completas, sin rayones, sin manchas y encuadernación fuerte. Mientras que en *mal estado*, corresponde a aquellos documentos con hojas rayadas, con manchas, páginas incompletas, desprendidas o con adhesivos y empaste deteriorado.

Para comprender esta variable se debe saber que algunos de los libros se encontraban en préstamo y, en otros casos, los ejemplares estaban perdidos, razones por las cuales la cantidad de los ejemplares analizados difieren con la cantidad total de la colección inicial. Al tener en cuenta estos aspectos, los datos se presentan en el Cuadro 16:

## CUADRO 16

Percepción de estudiantes y docentes sobre el estado físico de los libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Leguaje de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

Criterios	Número de estudiantes	Porcentaje	Número de docentes	Porcentaje
Buen estado	42	45,7	32	97,0
Mal estado	50	54,3	1	3,0
Total	92	100	33	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en la consulta realizada a estudiantes y docentes de la ELCL.

Se destaca del cuadro anterior que un poco más de la mitad de los estudiantes encuestados consideran que una parte de la colección se encuentra en mal estado, lo que difiere esta percepción de los resultados de los académicos y los datos obtenidos de la observación directa (Cuadro 17). A pesar de que no es un resultado favorable para la biblioteca, es muy importante para esta investigación, ya que se trata de una población que usa regularmente los libros.

A su vez, un alto porcentaje de los docentes considera que los documentos se encuentran en buen estado, por lo que dicha apreciación se asemeja a los datos arrojados en el trabajo de campo que se hizo a la colección y que se muestra en el Cuadro 17:

## CUADRO17

Estado físico de la colección impresa 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

Estado	Cantidad	Porcentaje
Bueno	2.333	74
Malo	838	26
Total	3.171	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recopilada en la hoja de cotejo de actualidad y el estado físico de la colección 400 Dewey de la BFFL.

De este modo, se confirma en general que la gran mayoría de los documentos se encuentra en buen estado. Cabe resaltar que, para ahondar un poco más en esta variable, se analizó el estado físico por áreas, e inclusive se consideró otras áreas de especialización aunque estas no representan un punto fuerte para esta investigación, tal y como se expuso en párrafos anteriores; sin embargo, influyen en ciertos resultados por ser parte de la colección en estudio. En el subsiguiente cuadro se muestran los resultados:

## CUADRO 18

Cantidad de libros en buen estado, según área de especialización, de la colección 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

Área	Cantidad	Porcentaje
Inglés	965	71
Francés	727	76
Español	482	72
Otros	159	88

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recopilada en la hoja de cotejo de actualidad y estado físico de la colección 400 Dewey de la BFFL.

Como puede observarse, independientemente del área de especialización, un alto porcentaje de los libros se encuentra en buen estado, lo que es beneficioso para la población usuaria. Por otro lado, en lo que respecta a la condición de mal estado de la colección por especialidad, puede notarse un bajo porcentaje de deterioro del material en las tres áreas de especialización, tal y como se muestra el resultado en el próximo cuadro:

#### CUADRO 19

Cantidad de libros en mal estado, por área de especialización, de la colección 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

Área	Cantidad	Porcentaje
Inglés	396	29
Francés	228	24
Español	192	28
Otros	22	12

Fuente: Fuente: Elaboración propia a partir de la información recopilada en la hoja de cotejo de actualidad y estado físico de la colección 400 Dewey de la BFFL.

Es oportuno resaltar que durante la observación se pudo comprobar que a pesar del daño que presentan algunos documentos (principalmente en inglés) estos siguen siendo consultados por los usuarios, cuyas fechas de salidas eran muy recientes. Debido a lo anterior, se sugiere al personal de la biblioteca que oportunamente reemplace o envíe a reparar los ejemplares bajo esta condición, además de llevar a cabo una campaña sobre el uso y cuidado de los libros, de modo tal que el usuario tome conciencia sobre la utilización adecuada que debe darle a los recursos bibliográficos que le proporciona la biblioteca.

Es necesario aclarar que en el caso de la observación directa se identificó en muchos de los casos que los ejemplares tenían poca rotación y en otros eran muy nuevos.

#### 4.6. Satisfacción de la población usuaria

Satisfacer las necesidades de la comunidad usuaria es uno de los objetivos que tienen las bibliotecas sin importar la tipología a la que pertenezcan. Este ideal puede lograrse mediante diversos servicios que la unidad de información ofrezca a sus clientes, incluyendo una buena colección. En virtud de conocer el grado de satisfacción percibida por los usuarios se formuló la siguiente interrogante:

¿Los materiales impresos de la colección de libros de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras satisfacen sus necesidades de información?

Los resultados obtenidos en este apartado permiten identificar que las percepciones de ambos grupos superan el porcentaje establecido en la operacionalización del cuadro de variables (60%), por lo que se intuye que existe un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios con respecto a la colección impresa 400 Dewey de la BFFL, tal y como se aprecia en el Cuadro 20:

##### CUADRO 20

Satisfacción de las necesidades de información, según percepción de los estudiantes y docentes de la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje, con respecto a los libros impresos 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

Satisfacción	Número de estudiantes	Porcentaje	Número de docentes	Porcentaje
Sí	70	75,3	20	60,6
No	23	24,7	13	39,4
Total	93	100	33	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en la consulta realizada a estudiantes y docentes de la ELCL.

Algunas de las respuestas que ofrecieron los estudiantes satisfechos son:

- “Poseen muchos libros que no se consiguen en ventas y librerías comerciales”.
- “Muchas veces encuentro lo necesario”.
- “Sí, cuando encuentro el libro que busco”.
- “La información encontrada ha sido muy útil”.

En contraparte con las opiniones anteriores, los motivos por los cuales el alumnado no se siente satisfecho son los siguientes:

- “No hay estudios actuales”.
- “A veces tengo que buscar en otras fuentes”.
- “No siempre contienen la cantidad de información necesaria”.
- “Tengo que buscar en otras bibliotecas”.

En lo que respecta a los docentes, algunas de las explicaciones negativas que brindaron fueron:

- “Carecen de material actualizado”.
- “Prefiero buscar en otras fuentes”.
- “Existen vacíos en material en letras centroamericanas y caribeñas”.
- “Los contenidos no están actualizados o los libros carecen de temas más avanzados, ejemplo, contenidos para un curso de gramática avanzada”.

De las opiniones anteriores, se vislumbra la poca predisposición de los mismos académicos en indicar qué títulos le son de utilidad para su área, a pesar de que durante el curso lectivo las bibliotecólogas les invitan a actualizar y fortalecer la colección. No obstante, sirve para hacer conciencia acerca de su rol en la consecución de una colección actualizada que satisfaga tanto sus necesidades de información como la de sus estudiantes, de modo tal que no tengan que acudir a otras bibliotecas o fuentes de información como lo expresaron en algunas de las respuestas.

Por otra parte, se consultó a la población usuaria si consideraba que la cantidad de libros impresos que conforman la colección de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la biblioteca es suficiente con respecto a su área de estudio. Los resultados obtenidos se muestran en el Cuadro 21:

#### CUADRO 21

Cantidad de libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje que posee la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras en relación con el área de estudio, según opinión de estudiantes y docentes de la ELCL

Categoría	Número de estudiantes	Porcentaje	Número de docentes	Porcentaje
Sí	2	2,2	14	42,4
No	90	97,8	19	57,6
Total	92	100	33	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en la consulta realizada a estudiantes y docentes de la ELCL.

Del análisis se desprende que tanto los estudiantes como los académicos se sienten insatisfechos con la cantidad de ejemplares que la biblioteca dispone para realizar sus trabajos académicos y de investigación. Dado que el estudiantado presenta el mayor grado de descontento, a continuación se muestra lo más relevante de sus observaciones:

- “Pocos ejemplares”.
- “Prestaciones limitadas”.

Sobre este aspecto es poco lo que las bibliotecólogas pueden resolver pues, primero, existe una política del Sistema de Información Documental de la universidad que establece la adquisición de dos libros por título, y solo en casos justificados se autoriza la compra de más ejemplares. Segundo, al haber pocos ejemplares, los préstamos se deben limitar para garantizar que todos o al menos la gran mayoría puedan consultar el recurso bibliográfico. Ante este panorama, la

comunidad usuaria se ve obligada a utilizar fotocopias, comprar el libro nuevo o usado, solicitar el ejemplar a amigos o compañeros que hayan pasado por el nivel y, por supuesto, recurrir al uso de Internet para poder lograr satisfacer sus necesidades de información.

Otro elemento que se consultó a la comunidad usuaria fue el relacionado con la satisfacción del uso del OPAC en la localización de los libros impresos. Esta pregunta es importante si se considera que esta herramienta tecnológica es el medio principal que se utiliza en la universidad para que los usuarios realicen sus búsquedas y localicen los documentos. En el Cuadro 22 se describen los resultados:

## CUADRO 22

Satisfacción en el uso del Catálogo Público de Acceso en Línea (OPAC) a la hora de localizar los libros del área de interés de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

Categoría	Número de estudiantes	Porcentaje	Número de docentes	Porcentaje
Sí	64	69,6	23	69,7
No	28	30,4	10	30,3
Total	92	100	33	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida en la consulta realizada a estudiantes y docentes de la ELCL.

Este hallazgo documenta que un porcentaje alto de estudiantes y profesores se siente a gusto utilizando el Catálogo Público de Acceso en Línea, pues no se les dificulta la búsqueda de los registros. Además, coinciden en que las charlas de inducción que brinda el personal de la biblioteca a principio de ciclo lectivo han sido de gran ayuda para la comprensión de este sistema.

Ahora bien, entre los motivos de rechazo que expresaron los alumnos, y que representan el 30.4% de los encuestados, se señalan los siguientes:

- “Me cuesta que aparezcan los resultados”.
- “Poca estabilidad que tiene la web, al presentar interrupciones que provocan que no se pueda acceder a la plataforma”.
- “No sé cómo usarlas”.
- “El sistema es un poco complicado”.

En cuanto a las razones que explican la insatisfacción de los académicos con esta herramienta se encuentran:

- “El sistema no permite ver el conjunto de la colección”.
- “A veces no funciona o es lento”.
- “No siempre lo utilizo. Solicito directamente el texto en el mostrador”.
- “No siempre encuentro lo que busco”.

A pesar de que existen estas discrepancias, se concluye de esta variable que los encuestados se sienten complacidos buscando los libros por medio del OPAC, donde se destaca, además, que el acceso remoto a la plataforma les ha facilitado mucho su quehacer académico. Asimismo, las capacitaciones que proporciona el personal de la biblioteca a la comunidad universitaria han sido de ayuda para que tengan independencia en la búsqueda del material bibliográfico que requieren.

Finalmente, el personal bibliotecario debe seguir promoviendo e impartiendo charlas sobre el uso del OPAC a lo largo del curso lectivo para lograr que poco a poco ese 30,4% y 30,3% de estudiantes y profesores, respectivamente, lleguen a sentir satisfacción en el uso de esta herramienta.

#### 4.7. Confiabilidad del OPAC

Dada la importancia que tiene el Catálogo Público de Acceso en Línea (OPAC) para la localización del material bibliográfico impreso de la biblioteca, se incorpora el estudio de la variable para determinar qué grado de confiabilidad ofrece a los usuarios. Dicho de otra manera, se constata a través de la observación directa si los ejemplares que se indican en el sistema ALEPH realmente se encuentran en el estante y con la información precisa.

En el OPAC se localizaron un total de 3367 documentos; no obstante, si se descuentan los 59 libros no encontrados en la colección activa en el momento de la observación, da como resultado 3308 ejemplares. Finalmente, si a esta cantidad se le suman los 8 documentos que fueron ingresados al sistema ALEPH por la jefa de la biblioteca, da como resultado los 3316 libros de la colección en estudio.

A propósito de los 8 libros que se identificaron dentro de la colección; pero no estaban registrados en ALEPH, se levantó una lista y se le entregó a la encargada de la unidad de información para que fueran ingresados oportunamente.

El detalle de la lista de los documentos que no se encontraban en ALEPH se muestra en el Cuadro 23:

CUADRO 23

Lista de libros ingresados a ALEPH de la colección 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

Clasificación Dewey	Autor	Título	Código de barras
410 B478p	Benveniste, Emile	Problemas de lingüística general	FI9869
410 L388L	Heinrich Lausberg	Lingüística románica V1	FI000189
410 L388L	Heinrich Lausberg	Lingüística románica V2	FI000160
410 M252n	Malmberg, Bertil	Los nuevos caminos de la lingüística	FI11662
410 M252n	Malmberg, Bertil	Los nuevos caminos de la lingüística	FI14487
421.5 G554-i	Gleason, Henry Allan	An introduction to descriptive linguistics	FI000397

465 P348f	Ethel Pazos Jiménez	Frecuentes errores en el uso de la lengua	FI11916
465 P348f	Ethel Pazos Jiménez	Frecuentes errores en el uso de la lengua	FI11275

---

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recopilada en la matriz de uso y confiabilidad del OPAC.

Con relación a los 59 ejemplares no encontrados dentro de la colección activa en el momento en que se realizó el trabajo de campo, se recomienda la eliminación de los registros en el sistema con el fin de no crear falsas expectativas a los usuarios.

Asimismo, antes de que el personal de la biblioteca lleve a cabo este proceso es importante que compruebe nuevamente si verdaderamente el libro no está. Por esta razón fue entregada a la jefa de la biblioteca una copia de la lista de los títulos no encontrados, esta contiene los siguientes elementos: signatura topográfica, título y código de barra (ver apéndice 5).

Cabe considerar que durante la revisión se pudo constatar que, tanto a nivel de sistema como a nivel externo, hay inconsistencias con respecto a lo que aparece en el OPAC y la información que contiene el libro. A modo de ilustración se presenta el Cuadro 24 con el resumen con las correcciones e incongruencias detectadas durante el trabajo de campo.

## CUADRO 24

Correcciones internas y externas realizadas a los libros impresos de la colección 400 Dewey de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

Criterios	Cantidad
Año	109
Signatura topográfica	53
Marbete	19
Registro bibliográfico	6
Otras correcciones	23
Eliminar registros (copias de libros)	19
Total	229

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recopilada en la matriz de uso y confiabilidad del OPAC.

Además de las 229 correcciones mencionadas se identificaron 10 copias de libros que fueron retiradas de la colección y 59 libros no encontrados, para un total de 298.

Cabe destacar que la mayor incongruencia que se observó fue relativa al año, ya que se identificaron ejemplares que tenían años diferentes en relación con lo que aparecía en el OPAC, y en otros casos no se muestra del todo en el registro bibliográfico. A modo de completar lo anterior, es preciso señalar que antes del 2017 la política del SIDUNA era crear un único registro de acuerdo con el título y, a partir de ahí, cada biblioteca que poseía ejemplares similares realizaba la respectiva nota en cuanto al año y edición en el área de descripción del ítem. (Información proporcionada por Jorleny Valerio Villalobos, comunicación personal, 17 de febrero de 2020).

Por un asunto de estadística, estabilidad para el usuario y para la misma colección, a partir del 2017 el SIDUNA nuevamente dicta una política, esta vez para que se creen registros nuevos cada vez que el ejemplar presente edición y año recientes, e incluso cuando la editorial sea distinta, permitiendo solo las reimpressiones dentro del mismo registro madre información suministrada por la catalogadora de la Biblioteca Joaquín García Monge (Paula Montero Cordero, comunicación personal, 16 de febrero, 2020). Dado que el cambio es muy reciente, se detecta esta inconsistencia. Por consiguiente, es fundamental que el personal de la biblioteca inicie con la actualización referente a la descripción del ítem (año, edición, volumen) de los ejemplares, con el fin de que la comunidad usuaria obtenga del OPAC la información más exacta posible del libro que necesita consultar. En el segundo caso, en el que no aparece el año en el registro, se intuye que se da por error del catalogador en el momento de digitar la información al sistema.

En cuanto a la signatura topográfica, de igual modo se encontró que en algunos libros esta no coincidía con lo que indicaba el OPAC y viceversa, en especial porque la notación interna estaba mal registrada. En otros casos, no se visualizaba del todo en el registro interno del OPAC. Este hallazgo es vital porque al no estar correcta la información se tiene un libro mal acomodado, y si está mal ordenado es una información perdida y, por tanto, un usuario insatisfecho. De igual forma, se detectó que el número de clasificación se repite en ejemplares diferentes; es decir, no tienen la letra o número de diferenciación, lo que provoca ambigüedad.

El otro punto que obtuvo un alto grado de incongruencia es referente al marbete. En este caso, se detectó principalmente que se invirtió la colocación del marbete entre ejemplares muy similares, por lo que se procedió a quitarlos y colocarlos correctamente de acuerdo con el ítem. Además, otro aspecto fue falta de mayúscula o guiones donde correspondían.

Otras correcciones corresponden a aquellos ejemplares en los que no aparecían el número de volumen y la edición en la parte de la descripción del ítem, lo cual resulta significativo para que el cliente valore si es el libro que el profesor recomendó en la bibliografía obligatoria, o bien, simplemente valore si el ejemplar le sirve para

realizar la investigación asignada. Asimismo, se realizaron correcciones en cuanto a palabras mal escritas u ortografías.

En el registro bibliográfico, abarca tanto agregar año, editorial, como anotar título y subtítulo, unificar registros de ejemplares similares.

En relación con el estado de proceso, se visualizó que para algunos documentos el OPAC indicaba que no existe ejemplar en la biblioteca; sin embargo, el documento estaba en el estante.

En cuanto a las fotocopias de libros que se encontraron dentro de la colección activa, se retiraron de la colección y se solicitó a la encargada de la biblioteca eliminar el registro respectivo cuando era único. Cabe señalar que se observaron préstamos recientes de algunas de estas reproducciones de ejemplares, por lo que sería sumamente relevante que la jefatura realice las gestiones correspondientes para la adquisición de estos ejemplares.

Las observaciones anteriores son de suma importancia, pues permiten a la comunidad usuaria visualizar con exactitud la información que aparece en el catálogo público en relación con lo que está físicamente.

En general, los resultados son muy favorables para la biblioteca y en especial para la comunidad usuaria. El grado de confiabilidad que se determinó fue de un 98,4%, valor que superó el establecido para esta variable (80%).

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

En general se concluye que la colección impresa correspondiente al área de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras es relevante dentro de la vida de la academia, la investigación y extensión de los usuarios que estudian diferentes carreras en la especialidad del Inglés, Francés y Español, a quienes la biblioteca apoya con diferentes recursos bibliográficos.

Dada la importancia para este sector de la comunidad usuaria, el estudio se basó considerando las siguientes variables: pertinencia, uso, actualidad y estado físico de la colección, además de la satisfacción de los usuarios y el grado de confiabilidad del OPAC. La información obtenida a lo largo de esta investigación se detalla a continuación, de acuerdo con cada variable analizada en este trabajo:

- **Pertinencia de la colección**

Se concluye que la colección es considerada pertinente para el personal académico 84,8%, más no así para el alumnado, con un 57,6% que no alcanza el 65% establecido como parámetro para esta variable. A pesar de que el cuerpo docente encuestado consulta con anterioridad la colección para preparar su clase y programa (Cuadro 9) y que además envía a la biblioteca sugerencias bibliográficas del material para sus cursos (Cuadro 11), existe un sector del estudiantado en desacuerdo y que argumentan, entre otros aspectos, la necesidad de reforzar distintas temáticas de interés, para no tener que desplazarse hasta otras bibliotecas o comprar o fotocopiar el material que necesitan consultar. Esta situación hace prever que se debe redoblar los esfuerzos para proporcionar al estudiantado libros más pertinentes que satisfagan sus necesidades de información. El valor o no en cuanto a contenido de un documento lo determina el mismo usuario.

Por otra parte, al existir dos carreras acreditadas, el compromiso debe ser aún mayor por parte del personal académico, ya que es esencial que envíen sus solicitudes para la compra del material de documentos pertinente a los contenidos de la malla curricular.

- Uso de la colección

En el análisis de esta variable se obtuvieron percepciones diferentes de los usuarios. Por un lado, el 63% de los estudiantes indicó no utilizar la colección impresa 400 Dewey (Cuadro 5). Al respecto, manifestaron que uno de los principales motivos es la falta de pertinencia del material. Asimismo, este resultado coincide con los alcanzados en la observación directa que se realizó a esta colección, donde la condición *sin uso* fue del 48%. Por su parte, los académicos sí hacen uso de la colección (Cuadro 5) y esto se refleja cuando indicaron que utilizan con anterioridad la colección para preparar sus lecciones (Cuadro 9). No obstante, este uso no es asiduo, ya que por lo general consultan los ejemplares especialmente casi finalizando el ciclo lectivo (Cuadro 8). Este criterio es muy similar al de los estudiantes; en consecuencia, el uso de la colección va de regular a poco uso.

Detectando algunas divergencia de criterios entre la población de estudio, se aplicó una fórmula de cálculo del indicador y, además, se dividieron los préstamos de libros por años (Cuadro 4), en ambos casos se determina que gran parte de la colección de Literatura y Ciencias del Lenguaje es usada. Sin embargo, como se ha venido mencionando durante la investigación, son los usuarios- en especial los estudiantes- quienes regularmente hacen uso de la colección; por tanto, su percepción es de gran peso para este estudio.

Otro aspecto concluyente de esta variable es que el grupo de usuarios que respondieron negativamente reconocen que prefieren utilizar Internet para conseguir la información.

- Actualidad de la colección

La colección de Literatura y Ciencias del Lenguaje está actualizada, según percepción de estudiantes (53,3%) y académicos (54,5%) de la ELCL, de modo que se supera el parámetro establecido en la operacionalización de esta variable (52%). Este resultado es favorable para la biblioteca; además, se relaciona con la información recopilada en el Cuadro 11, en el cual el 75,8% de los profesores encuestados manifiesta que envía sugerencias bibliográficas a la biblioteca, por lo que se intuye que el acervo bibliográfico se actualiza regularmente.

Otro abordaje que se le dio a esta variable, y que respalda la opinión de los usuarios, fue el análisis de la información según año de publicación por décadas. Con ello se identificó que más de la mitad de los ejemplares tienen data después del 2000 (Cuadro 13), por lo que se deduce que es una colección relativamente actual. De igual modo, se analizó la actualidad según área de especialización, en concordancia con el parámetro establecido según años, donde se concluye que las áreas de Inglés (40,6%) y Francés (39%) poseen un grado aceptable de actualidad, ya que presentan libros con años de publicación entre el 2010-2018 (Cuadro 14).

Sin embargo, al examinar la colección estrictamente con la operacionalización de la variable se determinó que la colección está desactualizada en más de la mitad, ya que el 71% de los documentos posee fecha de publicación anterior al 2010 (Cuadro 12). Esta condición interviene en la satisfacción de las necesidades de los usuarios que requieren de información actualizada y pertinente. Al estudiarse las áreas antes mencionadas, tomando como referencia documentos publicados antes del 2010, se obtuvo como resultado que estas mismas áreas (Inglés y Francés) presentan grado de desactualización. En este resultado se puede inferir el hecho de que para este criterio se abarcaron más años como referencia, para tratar de abarcar la mayor cantidad de los libros del área Dewey.

En resumen, ambos grupos de usuarios encuestados concuerdan en que la actualidad de un documento va a depender de la investigación que vaya a realizar.

- Estado físico de la colección

De acuerdo con la observación directa, se concluye en términos generales que gran parte la colección en estudio se encuentra en buen estado físico: 74% (Cuadro 17), lo que coincide también con la percepción de los académicos. Para profundizar un poco más sobre esta variable se dividió por áreas la colección, con lo que se identificó que las tres especializaciones poseen las tres cuartas partes de su colección en buen estado (Cuadro 18), lo cual es beneficioso para la población usuaria.

Por otro lado, un 54,3% de los estudiantes opinó que la otra parte de la colección se encuentra en mal estado (Cuadro 16). Asimismo, se constató de acuerdo con la observación por segmento de la colección que las tres especialidades presentan un bajo nivel de deterioro que no supera el 30%. Además se evidenció que a pesar de esta condición, los libros siguen siendo utilizados por la población usuaria.

Para concluir, en la observación directa se tomó en cuenta la totalidad de la colección (nuevos, no tan nuevos y no usados, etc.). Ahora bien, cabe apuntar que, al no tener acceso al acervo bibliográfico, los estudiantes brindan su parecer a partir de los ejemplares que más utilizan; por ello, generalmente debido a su constante uso presentan algún grado de deterioro (hojas rayadas, manchas, páginas incompletas, entre otros), lo que puede ser el detonante que influyera en la respuesta del estudiantado.

- Satisfacción de la población usuaria

En términos generales existe un alto grado de satisfacción por parte de los estudiantes y académicos (Cuadro 20), por lo que se sobrepasa las expectativas del criterio establecido en la operacionalización de esta variable. Las principales razones que expresan es que la biblioteca posee libros que no consiguen ni en ventas ni en librerías comerciales; además, muchas veces encuentran lo que buscan y la información es muy útil. De la misma manera, encuentran satisfacción utilizando el OPAC para localizar los libros del área de interés.

En este punto, destacan que las charlas de inducción que ofrece la biblioteca son de gran ayuda para la comprensión del sistema.

No obstante, a pesar de lo expuesto anteriormente, existe un porcentaje de usuarios que manifiesta estar insatisfecho; por ejemplo, los préstamos limitados y por la cantidad de libros impresos 400 Dewey que dispone la biblioteca para realizar sus trabajos académicos y de investigación porque consideran son muy pocos ejemplares (Cuadro 21), o bien, por las áreas temáticas que presentan debilidad.

- **Confiabilidad del OPAC**

En general, los datos obtenidos en la confrontación de los ítems que aparecen en el OPAC versus estantería fue de un 98,4%; de este modo se superan las expectativas que se establecieron como parámetro en la operacionalización de esta variable (80%). Este grado de confiabilidad es sumamente positivo para los usuarios y la biblioteca. Las incongruencias identificadas en realidad son bastante bajas; empero, es esencial depurar el sistema para que la información que aparece en el catálogo público sea la más exacta a la información que posee el documento y, por ende, sea más rápido localizarlo por el personal de la biblioteca.

Por otro lado, es importante resaltar que en el momento en que se llevó a cabo el trabajo, el ciclo lectivo estaba casi finalizando, por lo que muchos de los documentos estaban siendo consultados por los usuarios, lo que representa un sesgo que es significativo tomar en cuenta.

## 5.2. Recomendaciones

- **Pertinencia de la colección**

A pesar de que la gran mayoría del cuerpo docente entrevistado indica que consulta con anterioridad la colección para preparar sus cursos, y además envían a la biblioteca sugerencias bibliográficas (cuadros 9 y 11) respectivamente, sigue habiendo discrepancia con la percepción del estudiantado en este sentido, por lo que es importante que la unidad de información continúe coordinando y evaluando

diferentes estrategias conjuntamente con las autoridades de la ELCL para que el personal académico revise su área temática, ya sea por medio del OPAC, o bien, asistiendo a la biblioteca con el objetivo de que determine el estado actual del acervo, y a partir de la exploración contribuyan en la selección de nuevos títulos en concordancia con los planes de estudio y de esta forma garantizar una colección más pertinente para apoyar las actividades académicas, investigativas y de extensión propias y del alumnado. De igual modo, sería valioso que las bibliotecólogas persistan en la socialización del proceso de envío de sugerencias bibliográficas con el personal académico y también con los estudiantes, ya que se percibió en las respuestas de ambos grupos cierto grado de desconocimiento en la forma sugerir y adquirir el material bibliográfico.

Por otra parte, como complemento de esta variable se recomienda que el personal de la biblioteca apoye en la revisión de la bibliografía obligatoria de los programas de estudio e incluir en las compras aquellos ejemplares que no poseen, contribuyendo también de esta forma en el enriquecimiento del acervo bibliográfico con documentos de calidad y pertinentes en sus contenidos. Asimismo, realizar evaluaciones periódicamente de los libros impresos sería un buen punto para identificar y retirar de la colección aquellos ejemplares que no son pertinentes, y abrir espacios para el ingreso de nuevos documentos que realmente llenen las necesidades de la población usuaria.

- **Uso de la colección**

Para garantizar el uso de la colección, se debe principalmente adquirir libros actuales y pertinentes al área de especialización. Además, para la colección que casi no circula es fundamental realizar labores de difusión utilizando diferentes estrategias, tales como: centros de interés por área temática, años o décadas, promoción de la lectura, club de lectores, exhibición de libros fuera de la biblioteca, entre otros.

La utilización constante de herramientas y recursos tecnológicos como por ejemplo, redes sociales, página electrónica y pantallas informativas de la unidad de

información para promover los documentos de aquellas áreas que se determinaron como débiles o que tienen poca rotación adicionando recomendaciones y mensajes atractivos para el lector, es una buena opción para atraer e informar a la otra parte de la comunidad usuaria quienes expresaron utilizar otros medios para conseguir la información en lugar de consultar la colección impresa de la biblioteca (cuadros 6 y 7).

Por último, se recomienda al personal de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, verificar los resultados del uso de la colección impresa con los datos que genera el sistema ALEPH para fortalecer los resultados de esta investigación.

- Actualidad de la colección

Compartir con el personal docente o los coordinadores de las áreas de especialización los catálogos o sitios web de editoriales para una respectiva valoración de los ejemplares que ofrecen. Hay que mencionar además, que se debe dar prioridad al incremento y actualización del área de Español, que fue la que se detectó débil en contenidos (percepción de usuarios) y con el mayor grado de desactualización según el trabajo de campo realizado a partir de la operacionalización de la variable (cuadros 14 y 15). Asimismo, considerar para las compras futuras aquellas otras áreas temáticas que los usuarios señalaron como deficientes entre la colección.

Otro rasgo relevante, es buscar la colaboración de especialistas para llevar a cabo la evaluación de la obsolescencia de la colección impresa en estudio y dar de baja el material innecesario, ya que de acuerdo con los resultados de la observación directa y los parámetros establecidos para esta variable, una parte de esta colección se encuentra desactualizada (Cuadro 12).

- Estado físico de la colección

Llevar a cabo campañas de sensibilización sobre el uso y cuidado de los libros, de manera que el usuario tome conciencia sobre la utilización adecuada de los recursos bibliográficos que la biblioteca le proporciona. De igual modo se sugiere retirar y sustituir de la colección aquellos documentos en condición de mal estado.

En otro orden de ideas, es importante que se continúe con la política de restauración y empaste de los libros deteriorados conjuntamente coordinados con Desarrollo de Colecciones y la Unidad de Empaste y Sección de Reparación de la Biblioteca Joaquín García Monge. Además, sería provechoso gestionar ante la unidad de empaste un taller para el personal de la biblioteca e incluso para estudiantes asistentes sobre técnicas básicas de reparación de documentos permitiendo enmendar de forma inmediata aquellos libros que presente condiciones leves de deterioro y que siguen dándose en préstamo a la población usuaria, como se pudo constatar durante la observación realizada a la colección (ver ejemplo anexo 1).

- Satisfacción de la población usuaria

Primeramente, es importante identificar el canal de comunicación preferido por la población usuaria con el objetivo de que exista una mejor interacción y asertividad con ellos. Además, la jefatura podría considerar ofrecer servicios personalizados a los docentes e incluso, valorar el desplazamiento por parte del personal de la biblioteca hacia otras áreas u oficinas de la facultad. Asimismo, es muy significativo que se tome en cuenta las opiniones (lista facilitada a la biblioteca) brindadas por la comunidad usuaria en las diferentes consultas que se les realizó con el objetivo de que la biblioteca realice acciones a corto y mediano plazo que satisfagan las necesidades de su población meta.

Es necesario fortalecer los títulos más consultados por los usuarios, e inclusive dar prioridad al libro en formato digital, ya que estará disponible para un gran número de usuarios. De esta manera, se solventaría una de las principales inquietudes de los usuarios en cuanto a la limitación en cantidad y uso de la colección.

- **Confiabilidad del OPAC**

Realizar las correcciones correspondientes a los ejemplares que se les identificó algún grado de inconsistencia, con la finalidad de que el usuario visualice en el OPAC la información precisa del documento. Otro aspecto que deben considerar es la eliminación de los registros correspondientes a los libros no encontrados dentro de la colección, previamente verificado por el personal de la biblioteca, para no crear falsas expectativas en la comunidad usuaria. De igual modo, eliminar del sistema ALEPH las fotocopias de libros que posee la biblioteca y sustituirlos por las ediciones originales.

Finalmente, es fundamental que continúen con las charlas de inducción que la biblioteca brinda a los usuarios sobre el uso de esta herramienta de búsqueda.

## CAPÍTULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, M. (2009). *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid, España: Síntesis.
- Acuña, J. (1999). *Manual de fórmulas y tablas estadísticas*. Cartago: Editorial Tecnológico de Costa Rica.
- Aguado de Costa, A. (2011). *Gestión de colecciones*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama Ediciones.
- Albenda, E. (2014). Normalización en la recogida de datos estadísticos: la Norma ISO 2789 de estadísticas internacionales para bibliotecas. En Mano, G., Albenda, E., y Pérez, M. Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO. Recuperado de la base de datos ProQuest Ebrary.
- Arduso, N. y Elizondo, E. (2013). *Los Recursos Humanos en Bibliotecas de la Universidad Nacional de Córdoba: estructura y modelo de gestión. Estudio de casos* (Tesis de Licenciatura), Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Recuperado de <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/1249>
- Area, M., Hernández, F., y Sancho, J. M., (coords). (2007). *De la biblioteca al Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación*. Barcelona, España: Octaedro.
- Arguedas, S., Bermúdez, Y., Campos, J., Marín, R. y Rojas, M. (2003). *Evaluación de ciencias aplicadas (600 Dewey) de la colección de la Biblioteca Joaquín García Monge*. (Tesis licenciatura), Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.

- Arriola., O. (2006). *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México: Alfagrama.
- Arroyo, T. y Chanto, E. (2017). *Evaluación de la colección de libros impresos de Ciencias Sociales (300 Dewey) de la Biblioteca Luis Ferrero Acosta, Sede Regional del Pacífico*. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.
- Barrantes, R. (2014). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Barrantes, R. (2017). *A la búsqueda del conocimiento científico*. San José, Costa Rica: UNED.
- Campos, M. y Marchena, L. (2015). *Evaluación de la colección de libros impresos de la Biblioteca del Campus Liberia, Sede Regional Chorotega, Universidad Nacional*. (Tesis licenciatura) Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.
- Comité de Adquisiciones de las bibliotecas del Tecnológico de Monterrey (2007). *Política para el desarrollo de las Colecciones de las bibliotecas del Tecnológico de Monterrey*. México. Recuperado de <https://fbd.ub.edu/poldoc/es/>
- Consejo Universitario (2017). *Reglamento de Estructura y Operacionalización del SIDUNA*. Heredia, Costa Rica: Universidad Nacional
- Chacón, L. y Villalobos, L. (2011). *Informe de labores: mayo 2006-mayo 2011*. Universidad Nacional, Costa Rica: Facultad de Filosofía y Letras.

- Delgado, E., García, M., Ramírez, O., Solano, S., Varela, J. y Vásquez, A. (1988). *Evaluación de la colección de ciencias sociales de la Biblioteca Joaquín García Monge*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Díaz, B., Torruco, G., Martínez, H., y Varela, R., (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Revista Investigación en Educación Médica*. 2 (7), pp.1-6. Recuperado de <http://riem.facmed.unam.mx/?q=node/47>
- Díaz, M. (18 de mayo de 2016). *Las bibliotecas especializadas. Concepto, funciones y servicios*. En España [Mensaje de un blog]. Recuperado de <http://migueldiazromero.blogspot.com/2016/05/las-bibliotecas-especializadas-concepto.html>
- Duong Thi Phuong Chi (2016). Collection evaluation in libraries. *International Journal of Development Research*, 6 (8), pp. 9149-9151. Recuperado de <https://www.journalijdr.com/sites/default/files/issue-pdf/6137.pdf>
- Facultad de Filosofía y Letras (2014). *Página principal*. Recuperado de <http://www.bffl.una.ac.cr/>
- Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras (2019). *Historia*. Recuperado de <http://www.bffl.una.ac.cr/index.php/biblioteca/historia>
- Fallas, C., Morales, M., y Padilla, J. (1994). *Evaluación de la colección de ciencias puras de la Biblioteca Joaquín García Monge*. (Tesis de licenciatura), Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

- Fuentes, B. (2010). *Evaluación y análisis de catálogos en línea: el catálogo centralizado de las bibliotecas públicas dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. Argentina. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/15318/>
- Fuentes, J. (2013). *Las bibliotecas públicas: crisis, oportunidades y desafíos*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- Fushimi, M., González, C., Miguel, S., Pené, M., Pichinini, M., y Rozemblum, C. (2011). *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- Gobierno de Navarra. Departamento del servicio de Educación y Cultural. (2000). *Cómo organizar una Biblioteca Escolar: Aspectos técnicos y pedagógicos*. Madrid, España.
- Gómez, J. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia, España: Universidad de Murcia. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/10372/>
- Gómez, J. (2005). *Gestión de bibliotecas*. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- González, M. (2013). *Evaluación de la colección de libros de filosofía (100 Dewey) en la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional*. (Tesis licenciatura), Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.
- Haliso, Y. & Folashade, A. (2012). Quality Collection of Library Resources in Meeting Users' Needs in Academic Institutions: Competitive Intelligence Approach. *Global Journal of Human Social Science Linguistics & Education*, 12 (12-1), pp. 24-32. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/3366/336297aa2bcf463a536c08423f77d7e39df0.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, J. y Pérez, M. (2006). *Introducción a la biblioteconomía: manual del alumno universitario*. España: @becedario.
- Jaramillo, O. y Villegas, L. (1998). La biblioteca universitaria: autoevaluación y acreditación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 21 (2), p. 50. Recuperado de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/10189>
- Játiva, M. (2009). El Catálogo: un recurso en expansión. *Anales de Documentación*, (12), 69-91. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/70251/67721>
- Kerlinger, N. y Lee, B. (2002). *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales*. México: McGraw-Hill.
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *La encuesta*. En P. López Roldán y S. Fachelli. *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. (pp. 5-35). Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado de <http://ddd.uab.cat/record/163567>

- Llanio, G., Dopico-Mateo, I. y Suros-Reyes, E. (2010). *El impacto de los procesos de acreditación en la calidad de la educación superior: bases conceptuales, variables e indicadores para su evaluación. En Selección de ponencias presentadas en Universidad 2010*. Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado de ProQuest ebrary.
- Magán, J. (2001). *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Editorial Complutense.
- Martín, C. (2008a). *Bibliotecas universitarias: concepto y función los CRAI*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>
- Martín, C. (2008b). *Selección y adquisición de materiales: criterios para la formación, mantenimiento y evaluación de la colección bibliográfica*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14882/1/selcyadq.pdf>
- Massísimo, A. (2002). Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (I): métodos basados en el estudio de la colección. *Anales de documentación* (5), 245-272. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/issue/view/141>
- Massísimo, A. (2004). Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (II): métodos basados en el uso de la colección. *Anales de documentación*, (7), 171-183. Recuperado <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1641>
- Merlo, J. (2005). Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria. En L. Orera. (ed.). *La Biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid, España: Síntesis.
- Miguel, S. y González, C. (Coords). (2010). *EvaCol. Guía metodológica para la evaluación de colecciones*. Recuperado de: <http://evacol.fahce.unlp.edu.ar>

- Millán, M. (2003). Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación: situación en el Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* (73), 9-39. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5895/1/73f1.pdf>
- Mojica, C., Orozco, A. y Quesada, G. (1996). *Evaluación de la colección de publicaciones periódicas en las áreas de derecho, administración, trabajo social y educación en la Biblioteca de la Sede de Occidente*. (Tesis de licenciatura), San Ramón, Alajuela, Costa Rica.
- Monfasani, R. (2013). *Bibliotecarios, usuarios y gestión del conocimiento*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- Monfasani, R. (2014). *Competencias bibliotecarias y entorno laboral*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- Monfasani, R. (2016). *Introducción a la bibliotecología*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- Montero, P. (2012). *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*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional, Heredia, C. R.
- Mosher, P. (1979). Collection evaluation in research libraries: the search for quality, consistency, and system in collection development. [Evaluación de colecciones en bibliotecas de investigación: la búsqueda de calidad, consistencia y sistema en el desarrollo de colecciones]. *Library Resources and Technical Services Archive*, 23 (1), pp. 7-87. Recuperado de <https://archive.org/details/lrtsv23no1/page/n11>

- Núñez, Q., Curbelo, M. y Cañedo, C. (2011). *Diseño de los procedimientos de un Sistema de Gestión de Información: caso de estudio: Biblioteca de la Universidad de Cienfuegos*. Alemania: Editorial Académica Española.
- Olatunji, P. & Akewukereke, M. (2006). Collection Development Policies: Ground Rules for Planning University Libraries. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 9(1), pp.1-6. Recuperado de <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/90/>
- Orera, L. (2002). *Manual de biblioteconomía*. Madrid, España: Síntesis.
- Orera, L. (2005). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis.
- Orera, L. y Hernández, F. (2017). El desarrollo de colecciones en bibliotecas públicas: fundamentos teóricos. *Investigación Bibliotecológica*, 31 (71), 235-270. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v31n71/2448-8321-ib-31-71-00235.pdf>
- Padorno, S. (2009). *Desarrollo de colecciones y bibliotecas escolares: de la teoría a la práctica*. Argentina: Alfagrama.
- Pérez, A. (2002). La evaluación de colecciones: métodos y modelos. *Documentación de las Ciencias de la Información*, (25) 321-360. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/DCIN0202110321A>
- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de lengua española*. Disponible en: <https://dle.rae.es/>

- Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (2013). *Definición de biblioteca*. Página Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas. Recuperado de <http://www.rebiun.org/node/131>
- Sánchez, L. (2010). *Gestión de colecciones: evaluación de los libros de colección general de la Biblioteca Carlos Monge Alfaro de la Universidad de Costa Rica*. (Tesis de Maestría). Universidad de Costa Rica, San José.
- Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional. (2015). *Reglamento de Estructura y Operacionalización del SIDUNA*. Heredia, Costa Rica: SIDUNA. Recuperado de <http://www.siduna.una.ac.cr/images/reglamentos/reglamentoeosiduna.pdf>
- Solimine, G., Di Domenico, G. y Pérez, M (2010). *Gestión y planificación en bibliotecas*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Tardón, E. (1997). *Gestión y evaluación de colecciones: selección y adquisición*. Recuperado de <https://fbd.ub.edu/poldoc/es/gestion-y-evaluacion-de-colecciones-seleccion-y-adquisicion>
- Universidad Nacional. Página principal (2017). *Ámbito Institucional*. Recuperado de [https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=297&Itemid=741](https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=297&Itemid=741)
- Vellosillo, I. (2002). *Las bibliotecas especializadas*. En L., Orera, (edit.). *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.
- Zúñiga, B. (2007). *Evaluación de la pertinencia de la colección de libros de medicina del Centro de Información y Documentación "Fernando Flores Banuet" con los programas de curso de la carrera de medicina de la Universidad de Iberoamérica (UNIBE)*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Costa Rica, San José.

## APÉNDICES

## Apéndice 1

Universidad Nacional, Costa Rica

Facultad de Filosofía y Letras

Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

### **Cuestionario 1.**

#### **Dirigido a estudiantes de la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje**

El presente cuestionario tiene como propósito principal obtener información de la colección de libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje (**400 Dewey**), de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras. La información recolectada será estrictamente confidencial y utilizada para realizar el trabajo final de graduación para optar por la titulación de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación.

Instrucciones: Marque con una (X) la respuesta seleccionada. Escriba en forma clara y precisa cuando se requiera.

#### **I. Datos generales**

1. Sexo: 1. ( ) Femenino 2. ( ) Masculino

2. ¿Qué carrera estudia actualmente?

1. ( ) Enseñanza del Español

2. ( ) Literatura y Lingüística con énfasis en Español

3. ( ) Enseñanza del Inglés I y II Ciclo

4. ( ) Enseñanza del Inglés III y IV Ciclo

5. ( ) Inglés

6. ( ) Enseñanza del Francés

7. ( ) Lingüística Aplicada con énfasis en Francés

8. ( ) Lengua Francesa

9. ( ) Traducción Inglés-Español

3. ¿En cuál nivel de la carrera se encuentra?

1. ( ) Primer año      3. ( ) Tercer año      5. ( ) Licenciatura  
2. ( ) Segundo año    4. ( ) Bachillerato    6. ( ) Maestría

## **II. Uso de la colección (400 Dewey)**

4. ¿Ha utilizado los libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras?

1. Sí ( ) **(Continúe con la pregunta 6)**

2. No ( ) **(Responda la pregunta 5 y no continúe con el cuestionario)**

5. ¿Cuáles son los principales motivos de no consultar los libros impresos de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca?

1. ( ) Consigue la información por otros medios, por ejemplo Internet  
2. ( ) Prefiere leer y estudiar en casa  
3. ( ) No le interesa/no tiene costumbre de ir a la biblioteca  
4. ( ) No tiene tiempo  
5. ( ) No encuentra los libros que le interesan  
6. ( ) Utiliza las bases de datos y bibliotecas del SIDUNA  
7. ( ) No ha necesitado del servicio  
8. Otro: \_\_\_\_\_

6. ¿Con qué frecuencia utiliza la colección de libros del área 400 Dewey (lenguas), de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras?

1. ( ) Diario              5. ( ) Trimestral  
2. ( ) Semanal          6. ( ) Semestral  
3. ( ) Quincenal        7. ( ) Anual  
4. ( ) mensual

### **III. Estado físico de la colección**

7. En términos generales considera usted que los libros impresos del área 400 Dewey de la biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras, se encuentran en:

1. ( ) Buen estado: (paginación completa, sin manchas, encuadernación fuerte, sin rayones)
2. ( ) Mal estado: (incompleto, hojas sueltas/con adhesivos, empaste deteriorado, rayado, manchas)

### **IV. Actualización de la colección**

8. ¿Considera que la colección de libros impresos de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la biblioteca se encuentra?

1. ( ) Actualizada
2. ( ) Desactualizada

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

### **V. Pertinencia de la colección**

9. ¿Considera usted que los contenidos de información que poseen los libros impresos del área de literatura y Ciencias del Lenguaje que se encuentran en la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, le son pertinentes para realizar sus actividades académicas e investigación?

1. ( ) Sí
2. ( ) No

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

## **VI. Satisfacción de los usuarios**

10. ¿Los materiales impresos de la colección de libros de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras satisface sus necesidades de información?

1. ( ) Sí

2. ( ) No

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

11. ¿Se siente a gusto utilizando el Catálogo Público en Línea (OPAC), para la localización de los libros de su área de interés?

1. ( ) Sí

2. ( ) No

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

12. ¿Considera usted que la cantidad de libros impresos que existe en la colección de Literatura y Ciencias del Lenguaje son suficientes con respecto a su área de estudio?

1. ( ) Sí

2. ( ) No

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

¡Muchas Gracias por su valiosa colaboración!

## Apéndice 2

Universidad Nacional, Costa Rica

Facultad de Filosofía y Letras

Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

Cuestionario 2.

Dirigido al personal docente de la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje

El presente cuestionario tiene como propósito principal obtener información de la colección de libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje (400 Dewey), de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras. La información recolectada será estrictamente confidencial y utilizada para realizar el trabajo final de graduación para optar por la titulación de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación.

Instrucciones: Marque con una (X) la respuesta seleccionada. Escriba en forma clara y precisa cuando se requiera.

### **I. Datos generales**

1. Sexo: 1. ( ) Femenino    2. ( ) Masculino

2. Grado académico

1. ( ) Licenciado

2. ( ) Máster

3. ( ) Doctor

3. ¿Cuál es su área de especialización?

1. ( ) Español

2. ( ) Inglés

3. ( ) Francés

4. Los cursos que imparten corresponden a la carrera de: (Puede marcar varias opciones)

1. ( ) Enseñanza del Español
2. ( ) Literatura y Lingüística con énfasis en Español
3. ( ) Enseñanza del Inglés I y II Ciclo
4. ( ) Enseñanza del Inglés III y IV Ciclo
5. ( ) Inglés
6. ( ) Enseñanza del Francés
7. ( ) Lingüística Aplicada con énfasis en Francés
8. ( ) Lengua Francesa
9. ( ) Traducción Inglés-Español

## **II. Uso de la colección (400 Dewey)**

5. ¿Ha utilizado los libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras?

1. ( ) Sí (Continúe a partir de la pregunta 6)
2. ( ) No (Responda la pregunta 5 y no continúe con el cuestionario)

6. ¿Cuáles son los principales motivos de no consultar los libros impresos de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca? (puede marcar varias opciones)

1. ( ) No encuentra los libros que le interesan
2. ( ) Consigue la información por otros medios, por ejemplo Internet.
3. ( ) Posee su biblioteca personal
4. ( ) No tiene costumbre de ir a la biblioteca
5. ( ) No tiene tiempo
6. Otro: \_\_\_\_\_

7. ¿Con qué frecuencia utiliza la colección de libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras?

- 1. ( ) Diario
- 2. ( ) Semanal
- 3. ( ) Quincenal
- 4. ( ) mensual
- 5. ( ) Trimestral
- 6. ( ) Semestral
- 7. ( ) Anual

8. ¿Consulta con anterioridad la colección de libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras, para preparar la lección o el programa del curso que imparte?

- 1. ( ) Sí
- 2. ( ) No

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

### **III. Estado físico de la colección**

9. Considera usted que el estado físico de los libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la biblioteca Especializada de la Facultad de Filosofía y Letras, se encuentran en:

- 1. ( ) Buen estado: (paginación completa, sin manchas, encuadernación fuerte, sin rayones)
- 2. ( ) Mal estado:(incompleto, hojas sueltas/con adhesivos, empaste deteriorado, rayado, manchas)

#### **IV. Actualización de la colección**

10. ¿Considera que la colección de libros impresos de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la biblioteca se encuentra?

1. ( ) Actualizada

2. ( ) Desactualizada

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

11. Como docente o investigador, ¿Envía sugerencias bibliográficas a la biblioteca para actualizar su área de especialidad?

1. ( ) Sí

2. ( ) No

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

#### **V. Pertinencia de la colección**

12. ¿Considera usted que los contenidos de información que poseen los libros impresos del área de Literatura y Ciencias del Lenguaje que se encuentran en la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras, le son pertinentes para realizar sus actividades académicas e investigación?

1. ( ) Sí

2. ( ) No

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

## **VI. Satisfacción de los usuarios**

13. ¿Los libros impresos de la colección de libros impresos de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras satisface sus necesidades de información?

1. ( ) Sí

2. ( ) No

Justifique su respuesta:\_\_\_\_\_

14. ¿Se siente a gusto utilizando el Catálogo Público en Línea (OPAC), para la localización de los libros de su área de interés?

1. ( ) Sí

2. ( ) No

Justifique su respuesta:\_\_\_\_\_

15. ¿Se siente usted satisfecho con la cantidad de libros impresos que existe en la colección de Literatura y Ciencias del Lenguaje respecto a su área de estudio?

1. ( ) Sí

2. ( ) No

Justifique su respuesta:\_\_\_\_\_

¡Muchas Gracias por su valiosa colaboración!

### Apéndice 3

Universidad Nacional, Costa Rica

Facultad de Filosofía y Letras

Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

Evaluación de la colección bibliográfica (400 Dewey) de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras

#### Hoja de cotejo 1:

Para evaluar la actualidad y el estado físico de los libros impresos

Signatura Topográfica	Código de barra	Año de publicación	Idioma				Estado físico		Observaciones generales
			Español	Francés	Inglés	Otro	Buen estado	Mal estado	

*Buen estado:* (paginación completa, sin manchas, encuadernación fuerte, sin rayones)

*Mal estado:* (incompleto, hojas sueltas/con adhesivos, empaste deteriorado, rayado, manchas)

## Apéndice 4

Universidad Nacional, Costa Rica

Facultad de Filosofía y Letras

Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

Evaluación de la colección bibliográfica (400 Dewey) de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.

Matriz de análisis 1:

Para analizar el uso, estadística de préstamos y confiabilidad con el OPAC

Signatura Topográfica	Título	Código de barra	Idioma	Año de publicación	Última fecha de préstamo	Confiabilidad en el OPAC	
						No. de ejemplares en el OPAC	No. de ejemplares en el estante

## Apéndice 5

### *Lista de libros no encontrados físicamente en la colección 400 Dewey de la BFFL*

Clasificación Dewey	Título	Código de barras
415 N248c	Comparing english and spanish :patterns in phonology and orthography	FI22715
418.007 T912-L	Learner-centredness as language education	FI13946
418.24 C178c	The Cambridge guide to second language assessment	FI25915
421.5 G554i	An introduction to descriptive linguistics	FI20744
421.52 M613p	Pronunciation for success student workbook	FI11469
425 C752r	Resources for Modern Grammar and composition	FI8651
425 C752r	Resources for Modern Grammar and composition	FI8653
425 C752r	Resources for Modern Grammar and composition	FI8654
425 C752r	Resources for Modern Grammar and composition	FI11716
425 H938c	Corpora in applied linguistics	FI13972
425 P467p	Perspectives on pedagogical grammar	FI13936
428.007 N278t	Teaching ESL/EFL listening and speaking	FI25214
428.007 N278t	Teaching ESL/EFL listening and speaking	FI25215
428.00711 S971g	Genre analysis :english in academic and research settings	FI13092

428.00711 S971g	Genre analysis :english in academic and research settings	FI13888
428.00711 S971g	Genre analysis :english in academic and research settings	FI13887
428.07 S718p	Prácticas de evaluación :comprensión de lectura en inglés (v.2)	FI12997
428.24 A784a	The art of tesol :selected articles from the English Teaching Forum	FI000488
428.24 A784a	The art of tesol :selected articles from the English Teaching Forum	FI16704
428.24 B875g	Grammar form and function 1	FI10708
428.24 L422r	Reading, thinking, writing :a text for students of english as a second language	FI16789
428.24 R519n	New interchange :english for international communication	FI5301
428.34 M864-i	Improving spoken english :an intensive personalized program inperception, pronunciation, practice in context	FI10779
428.34 M864-i	Improving spoken english :an intensive personalized program inperception, pronunciation, practice in context	FI18432
428.86 E96e	Exploring the world of physical education through English	FI10511
428.86 E96e	Exploring the world of physical education through English	FI10512

439.4 S933s	Studio d A1 :deutsch als fremdsprache, kurs un übungsbuch	FI22383
439.4 S933s	Studio d A1 :deutsch als fremdsprache, kurs un übungsbuch	FI22374
439.4 S933s	Studio d A1 :deutsch als fremdsprache, kurs un übungsbuch	FI22375
439.4 S933s	Studio d A1 :deutsch als fremdsprache, kurs un übungsbuch	FI22377
439.4 S933s	Studio d A1 :deutsch als fremdsprache, kurs un übungsbuch	FI22378
439.4 S933s	Studio d A1 :deutsch als fremdsprache, kurs un übungsbuch	FI22382
440 C987-i	Internet 150 activités	FI20036
440.8 B595c	Le cours de linguistique contemporaine	FI20017
441 T779t	Travaux de L'Institut de Phonetique de Strasbourg 1975	FI004420
441 W373p	Pour une didactique de l'oralité :enseigner le français tel qu'il est parlé	FI22519
441.5 K15p	Phonétique essentielle du français A1-A2	FI25426
445 G745g	Grammaire pour l'expression	FI12764
445 G745gr	Grammaire du français :comprendre réfléchir communiquer	FI17238
445 G745gr	Grammaire pratique du français en 80 fiches	FI17241

445 G745g	Grammaire pour l'expression	FI12764
445 V683ec	Écrire pour convaincre :corrigés observer... s'entraîner...écrire...	FI25281
448 G519eco2	Écho :méthode de français	FI26844
448 G519eco2	Écho :méthode de français	FI26847
448 G519eco2	Écho :méthode de français	FI26850
448 G519eco2	Écho :méthode de français	FI26853
448 L579e	Exercices systématiques de prononciation Française	FI25262
448.2 S814c	Civilisation progressive du Français :avec 600 activités	FI26458
448.24 B249c	Compréhension orale	FI21275
448.24 L842v	Vocabulaire progressif du français	FI26771
448.24 L842v	Vocabulaire progressif du français	FI26775
448.24 P398v2	Vocabulaire du francais des affaires :avec 250 exercices	FI25410
448.24 P398v2	Vocabulaire du francais des affaires :avec 250 exercices	FI25409
448.64 B284fr	Le français par les textes II :corrigés des exercices	FI25768
461 R288-o	Ortografía de la lengua española	FI22530
468 C828c	Comentario lingüístico de textos orales : teoría y práctica (La tertulia)	FI15521

468.6 F954f	Fuentes.	FI16959
495.1 Z63r	Rápido aprendizaje del chino	FI23313
495.1 Z63r	Rápido aprendizaje del chino	FI23314

## ANEXOS

## Anexo 1

Ejemplo de libro en mal estado y que sigue siendo consultado por la comunidad usuaria.



