



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

EBCI

Escuela de
Bibliotecología y Ciencias
de la Información

e-Ciencias de la Información

Uso de las bibliotecas universitarias por el profesorado de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica

Esteban González Pérez y Marcela Gil Calderón

Recibido: 8/08/2023 | Corregido: 3/11/2023 | Aceptado: 13/11/2023

e-Ciencias de la Información, volumen 14, número 1, Ene-Jun 2024

DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v14i1.56098>

ISSN: 1649-4142



¿Cómo citar este artículo?

González Pérez, E. y Gil Calderón, M. (2024). Uso de las bibliotecas universitarias por el profesorado de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica. *e-Ciencias de la Información*, 14(1). <https://doi.org/10.15517/eci.v14i1.56098>

Uso de las bibliotecas universitarias por el profesorado de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica

Use of university libraries by the faculty of the School of Library and Information Sciences of the University of Costa Rica

Esteban González Pérez 1  Marcela Gil Calderón 2 

RESUMEN

El sistema de bibliotecas de la Universidad de Costa Rica es un apoyo a la formación académica y a la generación de conocimientos; objetivos prioritarios para una institución de educación superior. Como parte de los procesos de autoevaluación de las carreras que se acreditan bajo el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), se utilizan indicadores que valoran la asistencia brindada por el centro de información a estudiantes y docentes. Sin embargo, al considerarse limitados para conocer la contribución de la biblioteca universitaria a los fines académicos de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, este artículo tiene como objetivo aplicar indicadores de evaluación de bibliotecas universitarias desde el punto de vista de su cuerpo docente. Se elaboró un cuestionario para dilucidar las prácticas de uso de los servicios, los recursos de información y las instalaciones de las bibliotecas por parte de 22 docentes encuestados. Los resultados indican que la Biblioteca Carlos Monge Alfaro es la más utilizada debido a su amplia colección impresa en el área de Bibliotecología y su servicio de préstamo uno de los más solicitados (60 %). El portal web se aprovecha para acceder a las bases de datos a texto completo (91 %) y los servicios de apoyo más recurridos son la atención de consultas y la coordinación de actividades como giras, charlas y prácticas. Se concluye que el personal docente está altamente satisfecho con los servicios de las bibliotecas y las consideran como un recurso importante (77 %) que promueven activamente entre sus estudiantes (90 %).

Palabras Clave: *Evaluación de bibliotecas, servicios bibliotecarios, bibliotecas universitarias, docencia universitaria, Calidad de los servicios.*

1. Universidad de Costa Rica, COSTA RICA. ESTEBAN.GONZALEZPEREZ@ucr.ac.cr

2. Universidad de Costa Rica, COSTA RICA. MARCELA.GIL@ucr.ac.cr

ABSTRACT

The library system of the University of Costa Rica serves as a crucial support for academic education and knowledge generation, which are top priorities for a higher education institution. As part of the self-assessment processes for programs accredited by the National System for Higher Education Accreditation (SINAES), indicators are employed to evaluate the support provided by the information center to students and faculty. Recognizing that these indicators are somewhat limited in assessing the contribution of the university library to the academic goals of the School of Library and Information Science, this article aims to apply evaluation indicators for university libraries based on the faculty's perspective. A questionnaire was developed to gather insights into the usage practices of library services, information resources, and facilities by 22 surveyed faculty members. The results indicate that the Carlos Monge Alfaro Library is the most frequently used by faculty due to its extensive print collection in the field of Library Science, with its loan service being one of the most requested (60%). The website is utilized to access full-text databases (91%), and the support services used include reference inquiries and the coordination of activities such as tours, lectures, and practical exercises. It is concluded that the faculty is highly satisfied with the library services, considering them as an essential resource (77%) that they actively promote (90%) among their students.

Keywords: *Library evaluation, library services, university libraries, university teaching, quality of services.*

Video presentación: https://youtu.be/d9Bu431K_IQ

1. INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas universitarias son fundamentales en el desarrollo del conocimiento y la investigación, así como en la preservación y la difusión de la labor institucional. A través de sus servicios, recursos tecnológicos e informativos y personal capacitado, las bibliotecas satisfacen una amplia gama de necesidades informativas y fomentan habilidades de búsqueda y uso de información en la comunidad universitaria. Estas habilidades son esenciales para los graduados de todas las carreras universitarias. Además, las unidades propias de facultades e institutos de investigación ofrecen servicios especializados a los investigadores en diferentes áreas del conocimiento para apoyar sus labores. Actualmente, los equipos de profesionales en Bibliotecología investigan y aportan su experiencia en el manejo de literatura y datos, asimismo, identifican las revistas con mayor índice de impacto para una efectiva divulgación del conocimiento.

La gestión institucional y el desempeño eficiente de las carreras en la educación superior pública están siendo constantemente escudriñados por actores políticos y ciudadanía en general, quienes demandan una administración pertinente de los recursos en virtud de los grandes objetivos, las necesidades y las carencias más importantes de la sociedad (Tünnermann Bernheim, 2019). Las distintas unidades académicas se comprometen a cumplir con modelos de calidad y eficiencia, al autoevaluarse con base en indicadores de rendimiento e impacto; estos miden el crecimiento cuantitativo y cualitativo de todas las acciones sustantivas. En la Universidad de Costa Rica existen 41 carreras acreditadas por el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), tanto en su sede central como en las sedes regionales.

En el año 2020, la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información obtuvo la segunda acreditación de sus carreras. Si bien, los distintos indicadores de evaluación de sus acciones sustantivas reflejaron un buen rendimiento, también se identificaron oportunidades de mejora que se planean abordar en un compromiso por los siguientes cuatro años. Una de estas oportunidades de mejora es la necesidad de actualizar la colección principal de Bibliotecología en las bibliotecas universitarias representadas por el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI). Los demás indicadores relacionados con el desempeño de las bibliotecas (tales como infraestructura, recursos informativos, actividades realizadas y servicios ofrecidos) recibieron calificaciones satisfactorias por parte de las poblaciones consultadas, incluidos docentes, estudiantes, egresados, empleadores y administrativos.

Durante la pandemia de Sars-CoV-2, las bibliotecas del SIBDI tuvieron que adaptarse al cierre institucional y migrar todas sus actividades al ámbito virtual. A pesar de las dificultades para facilitar los contenidos de sus diversos acervos bibliográficos, lograron promocionar sus recursos digitales y ofrecer servicios en línea de consulta, búsqueda bibliográfica, digitalización, charlas y talleres de capacitación. Con el retorno a la presencialidad en 2021, se requirieron esfuerzos para atraer a las personas usuarias de nuevo a las bibliotecas. En este contexto y, además, con el objetivo de profundizar en los resultados del proceso de autoevaluación 2013-2018 de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, se desarrolló un trabajo investigativo, cuyo ámbito de interés es la medición del impacto de las bibliotecas universitarias en el quehacer del personal docente, y sus resultados se presentan en este artículo.

Los estudios de evaluación y medición del rendimiento de las bibliotecas han sido objeto de atención desde hace varias décadas. En los años noventa del siglo pasado, la Comisión Europea, la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA), la Red Española de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) y la Organización Internacional de Normalización (ISO) impulsaron iniciativas para elaborar modelos de evaluación cuantitativos. Estos modelos estiman la eficacia de colecciones, servicios, gestión administrativa y de personal, entre otros aspectos del contexto bibliotecario (Pérez Matos, 2006).

Esta investigación se centró en recopilar más de 200 indicadores de evaluación aplicables al contexto bibliotecario desde una revisión de literatura, de los cuales se eligieron 40 para indagar sobre el uso, la satisfacción y la relevancia de las bibliotecas universitarias en una población de 22 docentes de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, quienes respondieron un cuestionario en 2022. En resumen, este artículo contribuye a ahondar en el tema de la evaluación del impacto de las bibliotecas universitarias; además, ofrece un enfoque innovador y útil para otras instituciones académicas en procesos de autoevaluación que deseen conocer el posicionamiento de los servicios, los recursos y las colecciones de las bibliotecas universitarias respecto al mejoramiento de la calidad de la educación superior.

2. REFERENTE TEÓRICO

Durante las últimas tres décadas, la evaluación de bibliotecas ha evolucionado significativamente debido a las nuevas formas de acceso al conocimiento y las tendencias centradas en la experiencia del usuario y sus necesidades informativas. En la actualidad, debido a la enorme presión sobre el control del presupuesto a nivel nacional, la biblioteca como institución social tiene el llamado a demostrar su valor en el manejo racional de los recursos tecnológicos e informativos y la calidad en sus servicios (Arriola Navarrete y Butrón Yáñez, 2008; Caldera et al., 2011). Por esta razón, Ross García (2018) destacó la importancia de que las bibliotecas midan y valoren sus funciones, servicios y actividades para mantener, corregir o redefinir sus acciones en un contexto de calidad y mejora continua.

El personal de la biblioteca aprovecha las estadísticas para comprobar el número de usuarios, la cantidad de préstamos de libros y las descargas de material desde repositorios. De esta forma, puede dimensionar los servicios más utilizados, siguiendo procedimientos estandarizados y respaldados científicamente. Además, incorpora una perspectiva externa de los servicios y del estado general de la biblioteca a través de la opinión de los usuarios. En síntesis, las evaluaciones de rendimiento de las bibliotecas emplean tanto la perspectiva cuantitativa como la cualitativa para generar y analizar datos.

La evaluación de las colecciones, los servicios y los recursos de las bibliotecas es una actividad frecuente, esta busca llevar estadísticas que valoren la percepción, el rendimiento, la atención, la adecuación del equipamiento, las instalaciones y su mantenimiento, así como los logros en la satisfacción y las expectativas de los usuarios (Berrío García, 2007); sirve, además, para la toma de decisiones y reflejan el valor y el posicionamiento de estos recintos. Más específicamente, implica medir aspectos como el comportamiento de los usuarios en relación con las colecciones impresas y digitales, el uso de repositorios y bibliotecas digitales, el retorno de inversión y la eficacia de las actividades de fortalecimiento de competencias informacionales.

Para abordar la evaluación de bibliotecas es esencial seguir un proceso de planificación, aplicación y análisis de los datos. Los indicadores de evaluación deben formar parte de un sistema de calidad coherente y sostenible que recolecte información periódicamente para transformarla en conocimiento y experiencia en busca de una mejora continua (Ormaza Pincay et al., 2018). Los resultados obtenidos deben ser considerados en la planificación estratégica, y estar alineados con los objetivos de la biblioteca para definir su estado actual y metas a corto y mediano plazo.

Las normas ISO permiten unificar la comprensión de conceptos y definiciones relacionados con la evaluación y el impacto, esenciales para lograr consistencia en la investigación y la comparabilidad de resultados (Reyes Rodríguez, 2019). A la par, permiten seleccionar y describir los métodos para garantizar la claridad y la transparencia en la evaluación empleada. Entre las normas internacionales que incursionan en la evaluación bibliotecaria, destacan la ISO 16439 (International Organization for Standardization, 2014a) y la ISO 11620 (International Organization for Standardization, 2014b). Estas, junto

con otras normas como la UNE 2789 (Asociación Española de Normalización, 2014), brindan una amplia variedad de indicadores de calidad y rendimiento que permiten evaluar diferentes aspectos de las bibliotecas, pues se enfocan en aspectos fundamentales como la infraestructura, los recursos materiales y humanos, el uso de servicios y recursos, y su eficiencia. Por tanto, se considera el potencial y el desarrollo de la biblioteca en términos de su capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios y adaptarse a los cambios en el entorno.

Al respecto, se han llevado a cabo estudios de posgrado basados en dichas normas internacionales aplicadas a las bibliotecas médicas en Costa Rica (Pérez Brenes, 2010); también, en España se estudió el impacto de las bibliotecas escolares (Albelda Esteban, 2019). Ambas investigaciones emplearon enfoques cuantitativos y consideraron la contribución de estas bibliotecas tanto a sus usuarios como a las instituciones donde están adscritas. Algunos indicadores relevantes fueron préstamos, colecciones impresas y digitales, tamaño, recursos humanos y tecnológicos. Igualmente, la investigación doctoral de Molina Benavides (2015) se basó en la norma ISO 11620 para evaluar el estado de las bibliotecas universitarias en Ecuador, en términos de recopilación de indicadores de evaluación y su posterior uso. Esta investigación propuso un conjunto de indicadores considerados iberoamericanos, así como aquellos de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (Rebiun).

Las evaluaciones en bibliotecas universitarias demuestran el compromiso de estas con los fines de la institución y aportan metodologías y resultados centrados en la experiencia de los usuarios y en los beneficios proporcionados. Tal es el caso de Murray et al. (2016), quienes verificaron que el uso de la biblioteca y sus recursos electrónicos se relaciona significativamente con la retención de estudiantes en entornos universitarios, lo cual plantea preguntas cruciales sobre el retorno de inversión de las bibliotecas universitarias. Por su parte, Caldera Morillo et al. (2011) destacaron la importancia de alinear los servicios bibliotecarios a las necesidades y los contextos curriculares, enfocando la articulación entre la expectativa de la calidad de servicio y la percepción de lo recibido finalmente.

En el contexto universitario y haciendo uso de la norma ISO 11620, Pereira y Varvakis (2018), mediante indicadores de rendimiento, evaluaron 95 bibliotecas universitarias en Brasil y subrayaron la relevancia de los hallazgos en relación con la toma de decisiones, lo que contribuye a mejorar la calidad de los servicios. En Costa Rica, Pérez López et al. (2008) exploraron la interacción entre los procesos de enseñanza-aprendizaje e investigación a través del uso de las colecciones de la Biblioteca de la Universidad EARTH y propusieron indicadores para medir comportamientos y fenómenos relacionados con las colecciones y los usuarios. En España, Lázaro-Rodríguez et al. (2019) plantearon la metodología Secaba-Rank para medir la eficiencia de bibliotecas públicas y universitarias en España, resaltaron la importancia de considerar indicadores de presupuesto y préstamo de documentos. Otros estudios se adentran en la evaluación de bibliotecas digitales (Muñoz-Egido y Vianello Osti, 2017; Ramírez Céspedes, 2006), refiriendo indicadores asociados a la accesibilidad, la arquitectura de información, los servicios de información y la usabilidad.

En el contexto de esta investigación, se recalca el objetivo principal del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica: «satisfacer las necesidades de información de la comunidad de usuarios, así como adquirir, preservar y difundir el acervo bibliográfico de la institución» (SIBDI, 2021, p. 2). Este sistema está compuesto por cuatro bibliotecas centrales, seis bibliotecas especializadas pertenecientes a facultades, seis bibliotecas y centros de documentación dependientes de institutos de investigación, seis bibliotecas en sedes regionales y cuatro bibliotecas en recintos universitarios (Guzmán Chinchilla, 2022).

Según el Informe de Autoevaluación de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información para el período 2013-2018 (EBCI, 2019), el SIBDI ha realizado importantes contribuciones, que se evidencian a través de la siguiente información:

- Disponibilidad de salas de estudio individual y grupal, salas de audiovisuales, un auditorio, laboratorios de cómputo, sala de mapoteca, salas para la consulta a la colección de referencia y salas de orientación bibliográfica.
- Capacidad instalada total de 490 mesas y 1031 sillas.
- 851 títulos de publicaciones periódicas en formato digital y 183 títulos de revistas en formato impreso, para un gran total de 1034 títulos de publicaciones periódicas especializadas.
- 147 profesionales en Bibliotecología con grados de bachillerato, licenciatura y maestría (79 %).
- Horario de apertura y cierre de las bibliotecas en un rango de 13,5 horas al día, de lunes a viernes.
- Acceso en línea al portal web y su amplia diversidad de recursos digitales a texto completo disponible a toda hora y desde cualquier lugar con acceso a internet.
- 34 servicios especializados de acceso y apoyo en el uso de las fuentes bibliográficas y otros recursos para el desarrollo investigativo y pedagógico.

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

Se trata de un estudio descriptivo y cuantitativo que comenzó con una revisión de la literatura (Gil-Calderón y González Pérez, 2023) para seleccionar 40 indicadores de medición de impacto de bibliotecas. Esto permitió determinar si existe una relación armónica entre el personal docente de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información y las bibliotecas universitarias de la Universidad de Costa Rica (Anexo 1).

3.2. Población de estudio

Participó un total de 26 docentes de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, tanto interinos como en régimen académico. El requisito establecido fue que tuvieran nombramiento en el II ciclo lectivo de 2022. De los 26 docentes, 22 respondieron el cuestionario, lo cual supone una tasa de respuesta del 85 %.

3.3. Técnicas de recolección

Entre 2021 y 2022, se elaboró y aplicó un cuestionario compuesto por 25 preguntas cerradas y semiabiertas, utilizando la herramienta Google Drive para su diseño y difusión. A partir de la lista de indicadores (Anexo 1), se agruparon preguntas relacionadas con la visita y preferencia de bibliotecas, la infraestructura y su estado, los servicios y la satisfacción, el uso de la colección de bibliotecología, las preferencias en el uso de los recursos del portal web y el apoyo solicitado para sus cursos durante el semestre.

Este cuestionario incluyó instrucciones para su llenado, así como detalles sobre la confidencialidad en el manejo de la información de los participantes. Además, su construcción siguió los indicadores correspondientes a las siguientes categorías (Tabla 1):

TABLA 1. CATEGORÍAS Y DEFINICIONES QUE AGRUPAN LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DE IMPACTO DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 2023.

CATERGORÍAS	DEFINICIÓN
1. Actividades de formación e información	Indicadores relacionados con la participación en actividades que organizan las bibliotecas, así como en las organizadas como apoyo al aprendizaje del estudiantado de las carreras en Bibliotecología.
2. Colección bibliográfica impresa	Indicadores relacionados con el uso de las colecciones bibliográficas impresas de la colección general en Bibliotecología, así como cantidad de títulos disponibles.
3. Infraestructura, recursos y facilidades dentro de las bibliotecas	Indicadores relacionados con el uso de espacios, recursos y facilidades con que cuentan las bibliotecas, así como su valoración en cuanto al estado y disponibilidad.
4. Portal web y redes sociales virtuales	Indicadores relacionados con el uso de los recursos digitales y los servicios virtuales que se ofrecen desde portal web. Además, se valora la participación en las redes sociales virtuales del sistema de bibliotecas.
5. Servicios bibliotecarios	Indicadores relacionados con el uso de los servicios de préstamo, la atención de necesidades de información (orientación, instrucción, investigación) y otros de apoyo a la labor docente.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

3.4. Procesamiento de análisis

Como resultado de la aplicación del cuestionario, se obtuvo una matriz de datos que posteriormente fue codificada para facilitar la tabulación y el análisis. A partir de esta información, se aplicaron medidas de tendencia central para generar los datos utilizados en la creación de gráficos y en la discusión de los resultados.

4. RESULTADOS

Uno de los primeros hallazgos de la investigación reveló que 15 docentes hacen uso de las bibliotecas universitarias (Figura 1). Las áreas visitadas son la colección impresa (87 %), el servicio de referencia y el servicio de circulación y préstamo (60 %; Figura 2). Sin embargo, se observó un bajo uso de las salas de estudio grupal o individual, debido a la disponibilidad de espacios en el edificio de la unidad académica donde imparten las lecciones, así como a la posibilidad de trabajo remoto.

Los 15 docentes que visitaron las bibliotecas expresaron una clara preferencia por la Biblioteca Carlos Monge Alfaro (BCMA; 100 %), seguida de la Biblioteca Luis Demetrio Tinoco (BLDT; 67 %). La Biblioteca de la Facultad de Educación (BFE) fue visitada con menos frecuencia (40 %). Estas tres bibliotecas tienen un vínculo significativo con el personal docente por las siguientes razones:

- La BCMA alberga la colección general en Bibliotecología y otras colecciones relevantes, tales como Educación, Literatura, Sociología y Psicología, relacionadas con distintas áreas curriculares de los planes de estudio.
- La BLDT conserva la colección de trabajos finales de graduación de licenciatura y posgrado de todas las disciplinas, incluyendo Bibliotecología. Además, cuenta con colecciones especializadas en Informática, Matemática y Ciencias Económicas, relacionadas con distintas áreas curriculares de los planes de estudio.
- La BFE está llamada a proporcionar servicios y recursos de información a las unidades académicas de la facultad, incluida la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

En cuanto a la frecuencia de visitas del personal docente a las bibliotecas del SIBDI, el 80 % acude varias veces al año, especialmente, durante la planificación de sus cursos, cuando necesitan apoyo de literatura especializada. Esto lo confirmó el 93 % de quienes hacen uso del servicio de préstamo ($n = 14$). Además, otros servicios recurridos son resolución de consultas en el área de referencia (73 %), coordinación de actividades con las bibliotecas (47 %) y digitalización de documentos impresos (20 %; Figura 3). Dos personas destacaron que aprovechan el apoyo de los bibliotecólogos para revisar las referencias bibliográficas, ya que tienen experiencia en las normas de estilo y en la versión más reciente de la American Psychology Association (APA 7ª edición).

Tras una observación de la colección general de Bibliotecología de la BCMA, se determinó una disponibilidad de 825 títulos, de los cuales, 67 cuentan con más de cuatro ejemplares, mientras que, la media de ejemplares por título en toda la colección es de dos. Al considerar el indicador de cantidad de

títulos por docente que visita la biblioteca ($n = 15$), se constató que tienen acceso a 55 títulos aproximadamente. Esto se considera un número elevado de títulos disponibles, pero podría reducirse a 37,5 títulos por docente, si se toma en cuenta el total de personas nombradas que respondieron el cuestionario ($n = 22$). Según una consulta dirigida a la coordinadora de la BCMA, los procesos de autoevaluación y las recomendaciones de compra de material por parte del personal docente han experimentado un significativo y sostenido aumento en los últimos años; ambas acciones han llevado a una considerable expansión de la cantidad de títulos en la colección. Sin embargo, es importante señalar que existe una amplia oferta de libros digitales sobre este campo del conocimiento disponible en las bases de datos Elibro y Digitalia (L. Jiménez Gómez, comunicación personal, 5 de octubre de 2022).

La disponibilidad de títulos es importante, pero también lo es la frecuencia de uso y la pertinencia de la colección de Bibliotecología como apoyo al trabajo académico del personal docente. Respecto a la frecuencia de uso, el 87 % afirmó utilizarla de manera moderada a muy alta, lo que demuestra un interés por acudir a la colección de Bibliotecología. En cuanto a la pertinencia, el 67 % la consideró muy pertinente o pertinente como apoyo a sus actividades docentes. Por su parte, las siete personas que no visitan las bibliotecas del SIBDI informaron obtener el material bibliográfico de apoyo por cuenta propia o descargar libros y artículos científicos de bases de datos abiertas o facilitadas por el SIBDI.

El portal web del SIBDI es una de las fortalezas clave para llegar a una amplia comunidad universitaria, incluido el personal docente y administrativo, estudiantes e investigadores. Este recurso, disponible las 24 horas del día y todos los días del año, ofrece una amplia gama de servicios en línea y un vasto acervo de documentos en formato digital y de fuentes confiables. Entre las 288 bases de datos suscritas por membresía, la mayoría otorga acceso al texto completo, entre ellos, libros digitales, artículos de revistas científicas, tesis, videos y películas. El registro para disponer de estos recursos por membresía se obtiene mediante el correo institucional UCR. Además, el portal web incorpora el metabuscador llamado Info+Facil, el catálogo OPAC y el Repositorio SIBDI, plataforma que contiene trabajos finales de graduación digitales; actualmente, cuenta con un total de 6623 trabajos finales de grado y 1661 de posgrado a texto completo.

Dicho portal es utilizado por el 100 % del personal participante en el cuestionario ($n = 22$). Como se puede observar en la Figura 4, los recursos y los servicios en línea más recurrentes son las bases de datos a texto completo, en primer lugar; seguido por el catálogo OPAC, el Repositorio SIBDI y los libros digitales, en segundo lugar. Junto con las bases de datos referenciales usadas por el 55 % y el metabuscador Info+Facil usado por el 50 % de docentes, estos recursos bibliográficos digitales son los más consultados. Sin embargo, se puede concluir que el personal docente de la EBCI tiene una alta preferencia por la gestión personal de sus recursos informativos de apoyo académico.

La demanda de servicios en línea desde el portal web del SIBDI se sitúa en un porcentaje inferior. De estos, la búsqueda de documentos por el personal bibliotecario del servicio de referencia es aprovechada por tan solo cinco docentes; al mismo tiempo, la digitalización de documentos y su envío por correo electrónico fue utilizada por tres docentes. Esta baja demanda sugiere

que los usuarios tienen suficiente autonomía para recuperar por sí mismos la información que necesitan, lo cual contribuye a evitar la saturación de los servicios especializados de la biblioteca, prestados a toda la comunidad universitaria.

Respecto a los medios de comunicación preferidos por el personal docente para contactar al SIBDI, por un lado, el 60 % refirió el correo electrónico institucional. Un porcentaje menor opta por hacer llamadas telefónicas (27 %) o completar el formulario web en el portal del SIBDI (23 %). De los encuestados, seis indicaron no utilizar ningún medio para establecer contacto con las bibliotecas universitarias.

Por otro lado, el 55 % del personal docente sigue la página del SIBDI en Facebook y recibe mensajes e interactúa con la biblioteca mediante esta red social, lo que contribuye a mantener una presencia constante en línea. El 40 % restante negó seguir los perfiles del SIBDI en las plataformas donde está presente (Facebook, Instagram, Youtube, Twitter). En resumen, la proyección y la divulgación de las bibliotecas universitarias a través de diferentes medios de comunicación, tanto tradicionales como digitales, tiene poco impacto en el profesorado. Esto implica que muchos mensajes con contenido informativo o de apoyo académico no logren el posicionamiento deseado en esta población.

La dimensión del estudio *actividades de formación e información* refleja el aprovechamiento de los esfuerzos en alfabetización bibliotecaria y coordinación de actividades de apoyo académico para el personal docente. En la alfabetización bibliotecaria se incluye la charla de inducción que el SIBDI ofrece a todos los estudiantes de primer ingreso para explicar el funcionamiento de las bibliotecas, sus servicios y recursos. Al preguntar al personal docente si considera importante esta charla para que los estudiantes conozcan los servicios y colecciones del SIBDI, el 73 % respondió positivamente. Esta pregunta muestra su motivación hacia las actividades organizadas por las bibliotecas, pues un alto porcentaje apoya tal inducción para los más de nueve mil estudiantes que ingresan a la Universidad de Costa Rica en sus sedes y recintos cada año.

La buena relación existente entre el sistema de bibliotecas universitarias y el personal docente de la EBCI se ve reforzada por un dato relevante: la mayoría de ellos (91 %) promueve los servicios, los recursos y las colecciones del SIBDI en sus cursos. Además, un 95 % de los encuestados otorgó un grado medio-alto de importancia al sistema como apoyo a sus labores académicas. Sin embargo, como se puede observar en la Figura 5, solo el 50 % realiza actividades con el SIBDI en el marco de sus cursos. Las visitas guiadas son la actividad más comúnmente organizada (41 %), y la organización de charlas es otra opción popular. En contraste, las asignaciones en que el estudiantado se involucre con las bibliotecas, así como la exploración de su posible escenario laboral como futuros profesionales en Bibliotecología, son actividades con un porcentaje muy bajo de ejecución.

En resumen, aunque un alto porcentaje de docentes promueven activamente las bibliotecas del SIBDI en sus aulas, hay poca intencionalidad en el desarrollo de actividades académicas o de investigación que involucren a sus estudiantes en el contexto real de las bibliotecas. La coordinadora de la

Biblioteca Carlos Monge Alfaro, la mejor posicionada en cuanto a preferencia del profesorado de la EBCI, confirmó esta situación y señaló que las bibliotecas no se aprovechan de la mejor manera, en comparación con su experiencia durante sus estudios en Bibliotecología, cuando las bibliotecas eran el laboratorio de aprendizajes por excelencia y buena parte de sus cursos se desarrollaban en su interior.

5. CONCLUSIONES

La cultura de calidad en la educación superior es un tema relevante y su fin primordial es ofertar a la sociedad profesionales comprometidos y bien calificados. Esta ha sido la meta de la EBCI, que desde inicios del siglo XXI ha emprendido el camino en la búsqueda de una mejora continua para, así, contribuir con el desarrollo en el área de la información a nivel nacional y trascender fronteras. Frente al modelo de autoevaluación del SINAES, los criterios referidos al centro de información y los recursos son sucintos; se enfocan en que tanto el personal docente como estudiantil de las carreras cuenten con acceso a lo básico, es decir, equipos, mobiliario, redes de información académica, colecciones de material bibliográfico y servicio de préstamo y adquisición de materiales. No obstante, son requerimientos mínimos, que no reflejan el aporte de las bibliotecas universitarias a la educación superior ni a los procesos de acreditación de las universidades.

El SIBDI brinda apoyo académico e investigativo al profesorado de la EBCI, ya sea de forma virtual o presencial; proporciona información necesaria para la planificación de cursos y la generación de nuevos conocimientos, con lo cual, respalda las acciones sustantivas de la docencia. Los servicios de atención a consultas, préstamo de material bibliográfico y coordinación de actividades tienen una posición privilegiada entre el cuerpo docente, esto se traduce en beneficios para el estudiantado de la escuela. De hecho, según este estudio, nueve de cada diez incentivan el uso de las bibliotecas del SIBDI, lo cual contribuye significativamente al contexto formativo e imaginario profesional de los estudiantes de Bibliotecología en todos los niveles de los planes de estudio.

Entre el personal docente que visita las bibliotecas, en especial, la Biblioteca Carlos Monge Alfaro, la mayoría hace uso de la colección bibliográfica impresa y del servicio de préstamo. Es habitual que, antes del inicio de cada semestre, se actualice la bibliografía del curso y se planifiquen los contenidos sobre la base de libros y artículos científicos referentes a los avances del campo y las metodologías de recolección y análisis de los datos. La adquisición de nuevos títulos ha sido un resultado de los procesos de autoevaluación, lo que ha permitido el crecimiento de los fondos bibliográficos especializados en Bibliotecología. Según los resultados, cada docente cuenta con una cantidad aproximada de 75 títulos, número cercano al estimado por la Association for College & Research Libraries de 100 volúmenes por docente para las bibliotecas universitarias en 1984 (Górnez Hernández, 1996, p. 366). De este modo, se puede concluir que la colección bibliográfica se utiliza y se mantiene actualizada, como lo demuestra el estudio.

Las bibliotecas del SIBDI ofrecen diversas actividades de apoyo académico adaptadas a las necesidades del profesorado. Estas incluyen talleres para el uso de los recursos y los servicios tradicionales e impresos, así como a través del portal web. Las charlas y las visitas guiadas por las instalaciones de las bibliotecas son las más populares entre el personal docente, ya que están dirigidas a promover experiencias de aprendizaje in situ para los estudiantes. Según el 75% de encuestados, la charla de inducción dirigida a las poblaciones de primer ingreso es importante para fomentar la autonomía en el uso de los recursos informativos de la biblioteca. Además, de acuerdo con el 95% de ellos, las bibliotecas tienen un papel fundamental en la vida académica. Esta percepción coincide con la finalidad de la biblioteca universitaria: ser el corazón del *alma mater*, al facilitar el acceso a la información que se convertirá en conocimiento para el desarrollo de las profesiones y el avance de la ciencia y de la sociedad en general.

Por último, este estudio evidencia que los indicadores de medición de rendimiento de las bibliotecas en el contexto de la autoevaluación y la acreditación de las carreras universitarias son insuficientes para determinar la contribución de las bibliotecas al mejoramiento de la calidad académica e investigativa. Las unidades académicas de la Universidad de Costa Rica pueden utilizar una metodología similar a la expuesta en esta investigación para conocer el aprovechamiento de la plataforma informativa del SIBDI, considerando que la información es la base y el sustento para la generación de conocimiento disciplinar y profesional, por ende, debe ser un recurso altamente aprovechado.

6. AGRADECIMIENTOS

A la Comisión de Investigación de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, por las gestiones que respaldaron el buen curso del proyecto de investigación ante las autoridades universitarias. Además, al estudiantado del seminario de graduación que acompañaron la investigación: Hillary, Tatiana, María Fernanda, María Eugenia, Ana Luisa y Carlos, nuestro más sincero agradecimiento.

7. REFERENCIAS

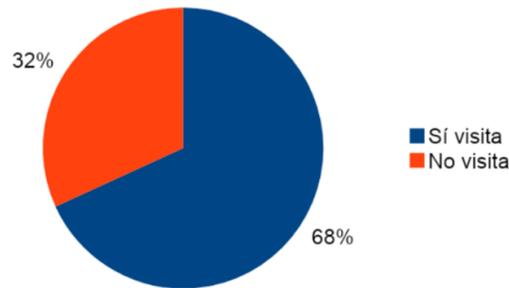
- Albelda Esteban, B. (2019). *Evaluación del impacto de las bibliotecas escolares en España: aproximación desde una doble perspectiva metodológica cuantitativa y cualitativa* [Tesis doctoral, Universidad de Salamanca]. <http://hdl.handle.net/10366/142916>
- Arriola Navarrete, O. y Butrón Yáñez, K. (2008). Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. *Bib. Univ.*, II(2), 99-114. <https://biblat.unam.mx/hevila/Bibliotecauniversitaria/2008/vol11/no2/1.pdf>
- Asociación Española de Normalización. (2014). *UNE-ISO 2789: Información y documentación: estadísticas internacionales de bibliotecas*. http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0052712&PDF=Si#.UzqNCqh_vE0

- Berrio García, C. (2007). La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 22(86), 55-78. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2544096>
- Caldera E., Pirela Morillo J. y Ortega E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 333-347. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36462
- Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información. (2019). *Informe de Autoevaluación del periodo 2013-2018*. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
- Gil-Calderón, M. y González Pérez, E. (2023). *Estado del arte sobre indicadores de evaluación para las bibliotecas universitarias* [Manuscrito inédito]. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
- Górnez Hernández, J. A. (1996). La biblioteca universitaria. En: L. Orera Orera (Coord.), *Manual de biblioteconomía* (pp. 363-378). Síntesis.
- Guzmán Chinchilla, R. (2022). *Creación de un plan de comunicación para el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica* [Tesis de licenciatura inédita]. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.
- International Organization for Standardization. (2014a). *ISO 16439 Information and documentation — Methods and procedures for assessing the impact of libraries* [Norma ISO 16439:2014]. <https://www.iso.org/standard/56756.html>
- International Organization for Standardization. (2014b). *ISO 11620 Information and documentation — Methods and procedures for assessing the impact of libraries* [Norma ISO 16439:2014]. <https://www.iso.org/standard/56755.html>
- Lázaro-Rodríguez, P., López-Gijón, J. y Herrera-Viedma, E. (2019). Secaba-Rank a examen: validación de su metodología sobre eficiencia en bibliotecas versus la técnica Data Envelopment Analysis (DEA) y el método Finlandia. *Profesional de la información*, 28(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2019.may.16>
- Molina Benavides, L. S. (2015). *Evaluación de las bibliotecas universitarias ecuatorianas: análisis del entorno y propuesta de un catálogo de indicadores* [Tesis doctoral, Universitat de Barcelona]. <http://hdl.handle.net/10803/377445>
- Muñoz-Egido, D. y Vianello Osti, M. (2017). Evaluación de usabilidad de los portales web de las bibliotecas universitarias españolas a partir de un modelo heurístico cognitivo-emocional. *Revista española de documentación científica*, 40(1), e165-e165. <https://doi.org/10.3989/redc.2017.1.1379>
- Murray, A., Ireland, A. & Hackathorn, J. (2016). The value of academic libraries: Library services as a predictor of student retention. *College & Research Libraries*, 77(5), 631-642. <https://doi.org/10.5860/crl.77.5.631>

- Ormaza Pincay, M., Moreno Cobeña, J. M., Cedeño Palma, E. A. y Rodríguez Véliz, M. J. (2018). Reseña de la evaluación de bibliotecas universitarias en el Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (Marzo), pp. 1-17. www.eumed.net/2/rev/caribe/2018/03/bibliotecas-universitarias-ecuador.html
- Pereira, C. P. C. & Varvakis, G. (2018). Evaluation and decision making in a university library from performance indicators. *Transinformação*, 30, 219-235. <http://dx.doi.org/10.1590/2318-08892018000200007>
- Pérez Brenes, R. L. (2010). *Indicadores de desempeño ISO 11620 y UNE 50137 para la gestión bibliotecológica en las bibliotecas médicas de hospitales desconcentrados de la provincia de San José* [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica]. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/385>
- Pérez López, A., Arce Delgado, J. R., Granados Molina, C. E., Hidalgo Campos, A. y Fonseca Quirós, A. (2008). Medición de la capacidad y uso de las colecciones bibliotecarias y su interacción con la docencia y la investigación en la Universidad EARTH (Costa Rica). *Rev. Interam. Bibliot. Medellín*, 31(2). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179014348003>
- Pérez Matos, N. E. (2006). Propuesta preliminar de un sistema de indicadores para la evaluación del rendimiento de las bibliotecas públicas cubanas. *ACIMED*, 14(6). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000600008&lng=es&tlng=es
- Ramírez Céspedes, Z. (2006). Criterios e indicadores para evaluar las bibliotecas digitales. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 14(6). <http://ref.scielo.org/jt6vkk>
- Reyes Rodríguez, A. (2019). *Evaluación de impacto en formación de usuarios de biblioteca* [Tesis de maestría, Universidad de Barcelona]. http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/145226/1/TFM_MGDBSI_REYES_RODR%C3%8DGUEZ_Antonia_Jun2019.pdf
- Ross García, F. (2018). Retorno de inversión (ROI) en bibliotecas. Herramientas prácticas para calcular el valor económico y social de la biblioteca. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 33(116), 34-42. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6911173>
- Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información. (2021, 6 de enero). Reglamento del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información. *La Gaceta Universitaria*, 2(2021), 1-12. https://www.cu.ucr.ac.cr/uploads/tx_ucruniversitycouncildatabases/officialgazette/2021/a02-2021.pdf
- Tünnermann Bernheim, C. (2019). Pertinencia social y principios básicos para orientar el diseño de políticas de educación superior. *Revista Educación Superior y Sociedad (ESS)*, 11(1 y 2), 181-196. <https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/138>

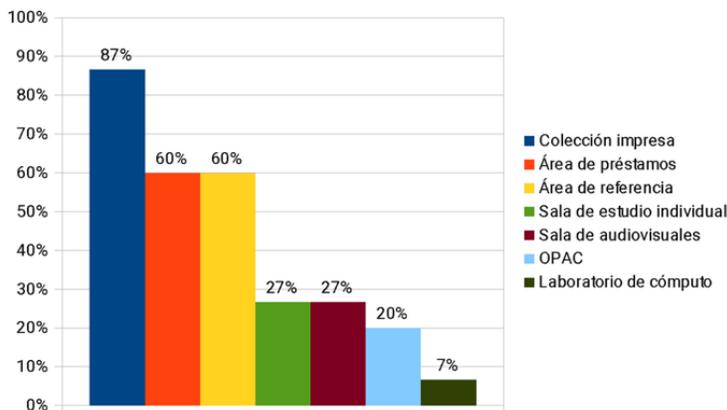
8. FIGURAS

FIGURA 1. VISITA DEL PERSONAL DOCENTE A LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS



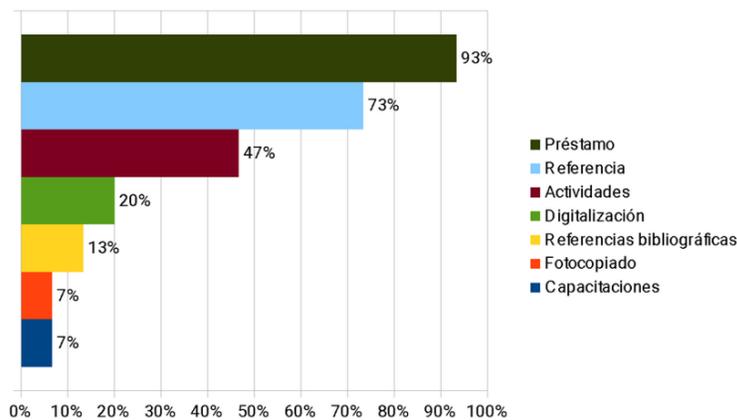
Fuente: Elaboración propia.

FIGURA 2. ÁREAS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS QUE VISITA EL PERSONAL DOCENTE



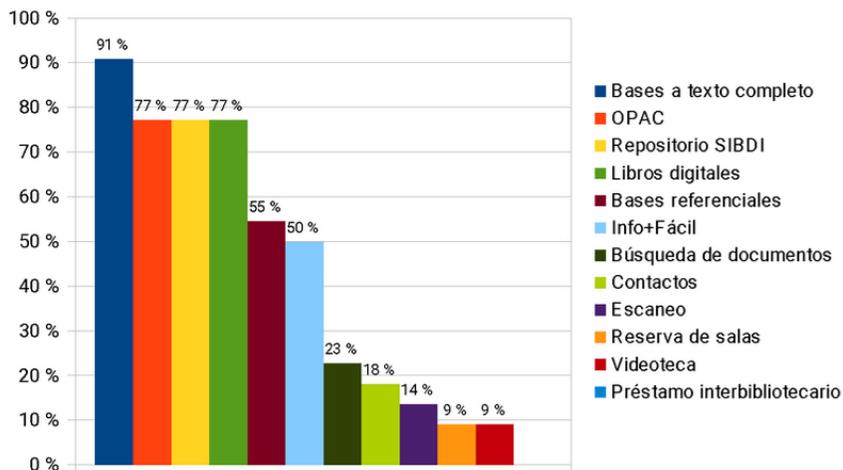
Fuente: Elaboración propia.

FIGURA 3. SERVICIOS QUE UTILIZA EL PERSONAL DOCENTE QUE VISITA LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS



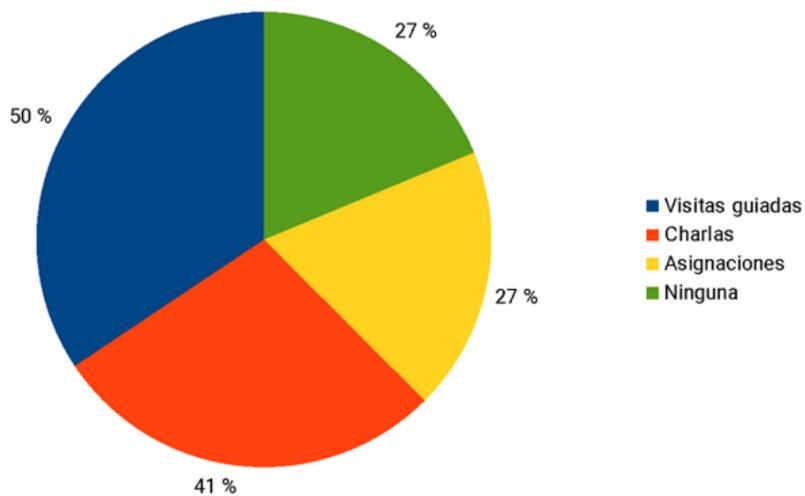
Fuente: Elaboración propia.

FIGURA 4. RECURSOS INFORMATIVOS Y SERVICIOS EN LÍNEA DEL PORTAL WEB DEL SIBDI QUE UTILIZA EL PERSONAL DOCENTE



Fuente: Elaboración propia.

FIGURA 5. TIPO DE ACTIVIDADES QUE ORGANIZA EL PERSONAL DOCENTE CON EL PERSONAL DE LAS BIBLIOTECAS DEL SIBDI



Fuente: Elaboración propia.

